



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO COMPRENSIVO PINEROLO V – CUMIANA
Via M. Ferrero, 11 - 10040 Cumiana (TO) - Tel. 011/9059080 - C.F.: 94544340014
Codice Mecc.: TOIC84600R e-mail: TOIC84600R@istruzione.it - [pec: toic84600R@pec.istruzione.it](mailto:pec:toic84600R@pec.istruzione.it)
sito web: www.icpinerolo5.edu.it - Codice univoco ufficio: UFXU3K

Allegato n. 8 al Regolamento di Istituto

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come ispirazione fondamentale gli art. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

1) UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2) IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1. Il personale della scuola (dirigente, insegnanti, personale amministrativo e collaboratori scolastici) agisce secondo principi di obiettività ed equità.

2.2. La scuola attraverso le sue componenti garantisce l'apertura e la chiusura della scuola e la sorveglianza attraverso i collaboratori scolastici, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative e didattiche nel modo seguente:

- a) le assenze del personale statale vengono coperte da altro personale in servizio o, in caso di necessità, da personale assunto a tempo determinato;
- b) in caso di assemblea sindacale del personale docente le lezioni vengono sospese per il tempo necessario nelle classi/sezioni, in cui il personale docente vi partecipa: eventuali alunni di classe/ sezioni, presentatisi a scuola vengono accolti in altre classi/sezioni in cui sia presente l'insegnante; qualora tutto il personale docente di un plesso aderisca all'assemblea le lezioni vengono sospese in tutta a scuola per il tempo strettamente necessario, comunicato con avviso ai genitori;
- c) in caso di assemblea del personale ATA l'ufficio di segreteria della direzione resta funzionante, se possibile e/o necessario, con un'unità di personale o con la presenza di un

collaboratore scolastico che risponde al telefono; per quanto riguarda i collaboratori scolastici è garantita l'apertura e la chiusura dei locali dal personale stesso e l'informazione al personale docente affinché questi si possa regolare di conseguenza;

- d) in caso di sciopero del personale amministrativo si ritarderanno gli eventuali provvedimenti di assunzione di personale docente a tempo determinato (supplenti) e altri provvedimenti programmati; si garantisce comunque l'espletamento di pratiche indifferibili;
- e) in caso di sciopero del Dirigente Scolastico subentra nell'ordine: i collaboratori, l'insegnante più anziano in servizio;
- f) In casi di sciopero del personale docente si possono verificare diverse situazioni che possono garantire o meno il servizio minimo dell'assistenza degli alunni presenti a scuola:
 - A. dichiarazione preventiva di partecipazione di tutti i lavoratori del plesso: si chiude la scuola e non si garantisce nessun servizio;
 - B. dichiarazione di parziale partecipazione dei lavoratori di un plesso: sono avvisati in tal senso gli alunni interessati e vengono accolti dagli insegnanti in servizio coloro che si presentino a scuola;
 - C. assenza di comunicazione alla Direzione di adesione o meno allo sciopero da parte dei lavoratori di un plesso: si comunicano agli alunni che non è garantita la regolarità delle lezioni; gli alunni che si presentano a scuola saranno accolti dagli insegnanti in servizio; fondati elementi di prevedibile effettiva adesione degli insegnanti allo sciopero; il Dirigente Scolastico può disporre per il funzionamento solo antimeridiano delle lezioni, preavvisando le famiglie degli alunni, qualora i docenti, che assicurano la presenza, non siano in numero sufficiente per garantire la copertura dell'orario completo delle lezioni. In ogni caso va assicurata l'informazione alle famiglie degli alunni entro cinque giorni prima dello sciopero o compatibilmente con la tempistica dell'informazione che la scuola a sua volta riceve dagli Uffici preposti l'informazione verrà data anche all'ufficio scuola del Comune interessato all'erogazione dei servizi mensa, pre-post, scuolabus etc.

3) ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

3.1. La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutto il personale in servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di quest'ultimi, con particolare riferimento alla fase di ingresso alla scuola dell'infanzia e nelle classi prime di ogni ordine e grado, oltre che per i nuovi alunni e nelle situazioni di particolare necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti in ospedale e a quelli in situazione di handicap e di disagio.

3.2. Nello svolgimento della propria attività ogni insegnante, collaboratore scolastico e altro personale ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso ordine, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

4.2. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso interventi diretti quali la puntuale registrazione delle presenze e delle assenze degli alunni nei vari ordini di Scuola da parte dell'insegnante, il contatto telefonico delle famiglie degli alunni in caso di assenza prolungata, la segnalazione con nota scritta al Dirigente Scolastico in caso di irregolare e discontinua frequenza e la conseguente nota di richiamo all'osservanza dell'obbligo scolastico e alla regolarità della frequenza a cura del Dirigente nei confronti dei genitori dell'alunno.

Interventi di prevenzione dell'evasione e della dispersione scolastica possono consistere in progetti di accoglienza, educazione alla salute, continuità, sostegno alle fasce deboli in collaborazione con le famiglie, l'USP, i servizi comunali, territoriali e le altre istituzioni scolastiche.

5) PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili della "CARTA", attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

5.2. La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico, ed il parere favorevole del Consiglio di Istituto e istanza di parte (del Comune).

5.3. La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e informazione completa e trasparente.

Esempi:

- delibere del Consiglio di Istituto all'albo pretorio del sito web a partire dall'ottavo giorno successivo alla seduta e per 10 giorni;
- documentazione didattica a disposizione su richiesta;
- affissione di avvisi informativi dell'apertura delle iscrizioni alla classe prima e alla scuola dell'infanzia e convocazione di assemblee dei genitori degli iscritti per dare informazioni circa l'organizzazione didattica della scuola;
- avvisi su iniziative varie promosse dagli organi collegiali e da istituzioni esterne in collaborazione con la scuola;

- circolari interne di pubblicazioni di iniziative, informazioni amministrative e di procedure organizzative.

La scuola, in un contesto di partecipazione e collaborazione scuola/famiglia, auspica che l'impegno nella direzione della trasparenza sia portato avanti reciprocamente, sia da parte della Scuola nei confronti dell'Utenza sia da parte dell'Utenza nei confronti della Scuola, in quanto sia l'istituzione pubblica sia le famiglie sono tenute a collaborare per la formazione e l'educazione dei bambini e delle bambine, ciò comunque nel rispetto di quanto tutelato dalla legge sulla privacy.

5.4. L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti operative si informano a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, nell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata (vedi P.T.O.F.).

5.5. per le stesse finalità la Scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e delle scelte anche autonomamente operate dal Collegio Docenti e dall'assemblea del personale A.T.A.

6) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La programmazione e la progettazione assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici recepiti nelle programmazioni didattiche ed educative.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un dovere (L. 107/15) per tutto il personale scolastico, secondo le modalità previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Si precisa che l'insegnante, poiché non trasmette solo nozioni, ma tiene conto dell'aspetto emozionale dell'alunno, opera delle scelte nell'ambito delle indicazioni fornite dai nuovi programmi e dai nuovi orientamenti e delle indicazioni curriculari nazionali oltre che del curriculum determinato dalla scuola.

7.2. La scuola individua e elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Si afferma l'importanza dell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa per il consolidamento dei concetti fondamentali appresi a scuola, per la verifica personale oltre che per il graduale raggiungimento dell'autonomia nell'organizzazione del lavoro.

7.5. Progetto educativo e programmazione. P.T.O.F

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul Sito Web: <http://www.icpinerolo5.edu.it> dei seguenti documenti:

- il P.T.O.F., elaborato dalla Scuola che contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e le modalità di verifica e valutazione dei risultati, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica (personale scolastico, genitori e alunni) insieme con le istituzioni territoriali con cui condivide alcune scelte o progetti;
- il Regolamento dell'Istituto che definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi collegiali; definisce le modalità di formazione delle classi prime e delle sezioni di Scuola dell'Infanzia. Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:
 - vigilanza degli alunni;
 - comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi;
 - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
 - conservazione delle strutture e delle dotazioni;
 - formazione delle classi e dei criteri di accesso al Tempo Pieno/Prolungato in caso di domande in numero superiore ai posti.

A. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti nell'ambito del P.T.O.F., progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione e di Interclasse, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

B. INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Redazione entro il mese di ottobre.

Copia depositata presso la segreteria.

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe/Intersezione e di Interclasse, con la sola componente Docenti. Essa:

- delinea il percorso formativo della sezione, della classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo dei campi di esperienza per la Scuola dell'Infanzia e degli ambiti disciplinari per la Scuola Primaria e Secondaria di I Grado per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe/Intersezione, di Interclasse e dal Collegio dei Docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

C. CONTRATTO FORMATIVO.

Il contratto formativo è la dichiarazione dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'alunno, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe/Interclasse, gli Organi Collegiali, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

L'alunno deve conoscere per quanto è possibile:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa

- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività, come dovere nei confronti del figlio e non della scuola.

Si precisa che per contratto formativo si intende la programmazione didattica anche individualizzata (PDP) redatta ed aggiornata dagli insegnanti e discussa con i genitori e, con un linguaggio semplificato, con gli alunni.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa all'ufficio;
- flessibilità degli orari dell'ufficio a contatto con il pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Fattori di qualità dei servizi amministrativi e regole relative.

8.2. Con esclusione delle iscrizioni on line, la distribuzione dei moduli di iscrizione degli alunni obbligati è effettuata presso gli uffici e/o online nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La modulistica è reperibile anche sul sito della scuola nella sezione riservata alle famiglie.

8.2. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi/sezioni con la massima celerità.

8.4. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con valutazione e/o giudizi.

8.5. Qualsiasi richiesta dell'utente (domanda di nulla-osta, di trasferimento, di certificati di servizio ecc....) verrà soddisfatta, tramite riscontro esplicito positivo o negativo, entro tre giorni, se urgenti, entro cinque giorni se meno urgenti, salvo diversa possibilità espressamente prevista da disposizioni dell'amministrazione scolastica o della legislazione vigente. Per giorni si intendono quelli lavorativi.

8.6. Gli assistenti amministrativi sono abilitati e autorizzati dal Dirigente Scolastico ad autenticare le firme su atti sostitutivi di notorietà o autocertificazioni prodotte da insegnanti e utenti per pratiche

inerenti all'attività amministrativa della Scuola. Sono altresì incaricati ad emettere con propria firma i documenti di identificazione degli alunni per le attività didattiche extrascolastiche (uscite didattiche, visite guidate).

8.7. Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti entro quindici giorni dal termine degli scrutini e degli esami;

8.8. la Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell' Istituto il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene, sicurezza e agibilità dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola per tutti gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, in particolare l'Uffici Tecnici dei Comuni oltre che le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico), anche ai fini dell'eliminazione delle barriere architettoniche e delle condizioni di rischio.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

10.1 Procedura e reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, ed essere circostanziati. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nelle forme ritenute opportune, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo se fondato.

Quando il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario; il Dirigente Scolastico, qualora lo ritenga opportuno, può appoggiare o sostenere la richiesta del reclamante.

Un'attiva collaborazione e partecipazione degli utenti della Scuola può garantire un miglior funzionamento della Scuola stessa.

Approvato dal Consiglio di Istituto con delibera n. 4 del 15/11/2020.