

Ministero dell'Istruzione e del Merito



ISTITUTO COMPRENSIVO N. 7

Via Scandellara, 56 – 40138 BOLOGNA

Tel. 051/533747 – Fax 051/534029 – Codice fiscale 91201360376

E-mail: boic81800x@istruzione.it – boic81800x@pec.istruzione.it



Il **CONSIGLIO DI ISTITUTO** dell'I.C. 7 di Bologna, nella seduta del 29/05/2024 con delibera n° 145, viste le disposizioni di legge e, in particolare, i seguenti riferimenti normativi:

- Costituzione Italiana, in particolare gli articoli 3, 21, 30, 33, 34
- L. 176/91 *Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo*
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- Direttiva 21 luglio 1995 n. 254 e Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, aventi ad oggetto *Carta dei servizi scolastici*
- L. 30/1999, *Ratifica ed esecuzione della Carta Sociale Europea*
- L. 104/1992 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità*
- D.M. 254/2012, *Indicazioni per il curriculum della scuola dell'infanzia e il primo ciclo di istruzione*
- D.lgs 297/1994, recante il *Testo Unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado*
- L. 107/2015, *Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti*

APPROVA la CARTA DEI SERVIZI dell'I.C. n. 7 di Bologna

Il documento ha come obiettivo di contribuire a rendere il servizio scolastico sempre più efficace e trasparente

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi garantisce l'attuazione di tali principi attraverso l'applicazione delle disposizioni contenute nei seguenti articoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali in essi contenuti con particolare riferimento ai seguenti.

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità dell'azione educativa, didattica, amministrativa nel rispetto del diritto allo studio, della normativa vigente e delle previsioni contrattuali.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica, è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo stare bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze.

La scuola favorisce attraverso la partecipazione democratica, prevista dalle norme sugli Organi Collegiali, l'interazione formativa con le famiglie e con la più vasta comunità sociale.

Inoltre contribuisce a promuovere la continuità del processo educativo, favorendo l'inserimento, l'integrazione e il passaggio da un ordine di scuola all'altro, mediante raccordi pedagogici, curricolari ed organizzativi.

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare attenzione sarà prestata all'accoglienza e all'inserimento e integrazione di alunni disabili, di alunni stranieri, di alunni comunque in situazione di disagio.

Le modalità organizzative e di intervento sono esplicitate nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa e nei diversi specifici progetti.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi, nonché della personalità dello studente.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

I genitori/tutori hanno la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico: la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

L'I.C. 7 scuola accoglie le richieste di iscrizioni nei limiti della capienza oggettiva degli spazi disponibili e dell'organico assegnato.

In caso di eccedenza di domande si fa riferimento ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto nella seduta di dicembre di ogni a.s. e pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica per l'individuazione degli aventi diritto alla precedenza.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico, attivandosi per monitorare costantemente, ed eventualmente segnalare a chi di competenza, come da normativa vigente, l'evasione scolastica e la frequenza non regolare.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti; in caso di assenze continue o irregolari, vengono attivati i contatti con la famiglia e, ove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali e/o il Sindaco.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle competenze degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti volta favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Gli Organi Collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da Enti Locali e/o Associazioni senza fini di lucro, concedendo l'uso dei locali scolastici come da previsioni del Regolamento di Istituto.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione viene garantita la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione trasparente, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, la scuola adotta le seguenti modalità ed iniziative:

- pubblicazione sul sito della Scuola di tutte le comunicazioni rivolte alle famiglie, personale e, in area riservata, delle circolari interne del personale
- periodiche assemblee dei genitori di classe/sezione;
- Consigli di Interclasse/Intersezione, colloqui bimestrali/ quadrimestrali
- scambi informali
- informazioni individuali date in forma scritta e con controllo di firma per presa visione
- piani di lavoro delle classi/sezioni illustrati dai docenti in sede di assemblea di classe/sezione

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

La scuola, ai sensi del D.lgs. 33/2013, ha istituito sul proprio sito la sezione "Amministrazione trasparente", relativa agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni, nonché l'Albo pretorio ai fini della pubblicità legale.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione didattico- educativa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e promuove la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e si fonda sulla professionalità docente e sul confronto collegiale e con altri operatori. Essa riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie, in funzione degli obiettivi di apprendimento.

Tutti i docenti assegnati alla classe/sezione sono corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari della classe /sezione, con pari diritti e doveri.

Ogni docente è tenuto a ricondurre la propria attività didattica alle linee definite annualmente nel PTOF volte a perseguire l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012).

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed 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, a questo fine, gli insegnanti valuteranno nel corso dell'anno le proposte da avanzare e le iniziative a cui aderire, nel rispetto del Contratto Collettivo di Lavoro.

L'aggiornamento e la formazione, come ribadito dalla Legge 107, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico (docenti e ATA) ed è di importanza primaria per l'amministrazione, al fine di qualificare le professionalità presenti e valorizzare le risorse umane.

Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate e approntate ogni anno in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

Viene inoltre favorita la partecipazione del personale alle iniziative formative realizzate dagli Uffici periferici del MIUR o da enti accreditati.

PARTE I

AREA EDUCATIVO-DIDATTICA

L'I.C. 7, 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 alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'attività didattica ed educativa dell'Istituto viene pianificata all'interno del Collegio dei Docenti, organo responsabile della qualità delle attività educative, che si articola in commissioni di lavoro, costituite in relazione alle esigenze.

A questo fine, si prevedono specifici interventi, scaturiti dalla valutazione delle esperienze realizzate:

- valorizzazione delle agenzie educative, dei centri di ricerca e di produzione culturale del territorio per coordinare interventi formativi convergenti (es. teatro, biblioteche, musei...)
- elaborazione di proposte educative capaci di coinvolgere realtà sociali e professionalità diverse in un coerente progetto pedagogico unitario e interdisciplinare
- promozione e/o partecipazione ad iniziative specifiche (ludiche, espressive, scientifiche, motorie, tecnologiche...) che prevedano attività di "laboratorio" dentro e fuori dalla scuola.

I docenti considerano quali bisogni formativi degli alunni:

- la padronanza delle competenze di base per la decodificazione e codificazione della realtà
- la consapevolezza di "sé" finalizzata alla costruzione dell'identità personale e del proprio personale progetto di vita
- il benessere psicofisico, vale a dire lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella scuola, nel proprio territorio
- i rapporti interpersonali per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva
- l'interazione positiva con l'ambiente circostante: spazi, risorse, strumenti, regole implicite ed esplicite

I progetti che l'Istituto intende realizzare nel corso dell'anno scolastico vengono inseriti nel Piano dell'Offerta Formativa, che rappresenta il più importante strumento di programmazione

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. In particolare il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

Al fine di garantire la continuità educativa fra i diversi ordini di scuola, il Collegio dei Docenti organizza le seguenti iniziative:

- Incontri tra docenti dei diversi ordini di scuola (scuola dell'Infanzia – scuola primaria – scuola secondaria di primo grado)
- Passaggio di informazioni ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno

- Progetti educativi di raccordo per gli anni-ponte: alunni di 5/6 anni, di 10/11 anni.

All'inizio dell'anno scolastico i docenti di ogni plesso concordano l'utilizzo di sussidi didattici, di laboratori, della palestra e di ogni altra risorsa presente nei plessi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto di sussidi didattici sono effettuati attraverso scelte discusse all'interno dei diversi Team dei docenti, tenendo conto di criteri di validità culturale e funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Delle scelte sono informati i genitori ed è richiesto esplicito parere nei Consigli di Intersezione o di Interclasse e nei Consigli di Classe per la scuola secondaria di primo grado.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti rispettano e adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile una razionale ripartizione giornaliera dei testi scolastici, al fine di evitare nella stessa giornata un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Interclasse o di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi, specialmente con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e improntato a correttezza, cercando di favorire un clima accogliente e rassicurante, astenendosi dal ricorrere a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Il Collegio dei docenti, sulla base degli indirizzi generali deliberati dal Consiglio di istituto, propone al DS i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, ed esplicita le modalità di utilizzazione dei docenti in relazione al Piano dell'Offerta.

I rapporti scuola – famiglia sono disciplinati e regolamentati dal Consiglio di istituto su proposta del Collegio dei docenti.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti, di cui l'Istituto dà adeguata pubblicità mediante la pubblicazione sull'Albo on-line e sul sito web di Istituto.

Piano Triennale Dell'offerta Formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa, costituendo un impegno per l'intera comunità scolastica.

Le linee programmatiche di sviluppo del Piano sono state definite in continuità con l'azione educativa condotta nel corso degli anni e consolidata con l'implementazione dei processi avviati dall'introduzione dell'autonomia scolastica.

Il Piano raccoglie e valorizza il patrimonio di pratiche didattiche ed educative maturate negli anni e ne sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione e con i moderni orientamenti pedagogici e didattici nonché con le sollecitazioni e gli orientamenti espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012).

Il Piano, inoltre, esplicita gli assunti di base dell'Offerta formativa, condivisi con tutte le componenti della Comunità scolastica.

Integrato dal Piano annuale delle attività educative e didattiche definisce, in modo razionale e produttivo, il sistema organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi, per la cui realizzazione viene predisposto il programma finanziario

annuale, documento contabile contenente la destinazione delle risorse alle varie attività e progetti del PTOF.

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni. Dall'altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa, relativo all'I.C. 7 di Bologna, è elaborato ai sensi di quanto previsto dalla legge 13 luglio 2015, n. 107: è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente scolastico con proprio atto di indirizzo, riceve il parere favorevole del Collegio dei Docenti e viene approvato dal Consiglio d'Istituto.

Il Piano, dopo l'approvazione è pubblicato nel portale unico dei dati della scuola.

Regolamento di Istituto

Il Regolamento d'Istituto e, per la Scuola Secondaria di I grado, il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e vengono deliberati dal Consiglio D'Istituto.

I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola.

Copia del Regolamento d'Istituto e dello Statuto degli studenti e delle studentesse viene consegnato ai genitori su richiesta.

Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- competenze e funzionamento degli Organi collegiali
- procedure e modalità di svolgimento delle visite guidate e viaggi d'istruzione

Nel Regolamento sono inoltre, definite in modo specifico:

- ✓ le modalità di comunicazione con i genitori con riferimento ad incontri con i docenti
- ✓ le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe/sezione, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori
- ✓ le modalità di convocazione dei consigli di intersezione, di interclasse e del Consiglio di Istituto

Regolamento di Disciplina

Il Regolamento di Disciplina, redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (D.P.R. n. 249/1998) così come modificato dal D.P.R. n. 235/2007, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende.

In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

Patto Educativo di Corresponsabilità

La scuola aspira ad essere un ambiente educativo e di apprendimento che insegna soprattutto a imparare ad imparare, che sviluppa e potenzia le capacità di ciascuno con proposte adeguatamente differenziate e che si adopera per favorire l'accoglienza delle diversità.

L'interiorizzazione delle regole può avvenire solo con una fattiva collaborazione con la famiglia; pertanto la scuola persegue l'obiettivo di costruire una alleanza educativa con i genitori, mediante relazioni costanti nel rispetto dei reciproci ruoli.

Il Patto educativo di corresponsabilità, fra scuola, studenti e famiglia, ai sensi del D.P.R. 235/2007, si ispira ai principi generali sui quali è fondato il Regolamento di Istituto ed è atto a rafforzare le finalità educative del Piano dell'Offerta Formativa, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori e delle alunne/i al proprio percorso educativo e formativo.

Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la patria potestà si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola. All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

Programmazione Educativa e Didattica

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno.

La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto Comprensivo elabora il Curricolo di Istituto e organizza le attività didattiche e formative improntandole al conseguimento degli obiettivi di apprendimento e delle competenze indicate nel Profilo dello Studente al termine del primo ciclo di istruzione come riportato nelle *Indicazioni Nazionali per il Curricolo* (D.M. 254/2012).

Il profilo dello studente fa, inoltre, riferimento alle *competenze chiave per l'apprendimento permanente* definite con la *Raccomandazione del Consiglio europeo* del 22 maggio 2018.

La programmazione annuale delle attività didattiche viene elaborata dagli insegnanti del plesso, della classe ad inizio d'anno scolastico, tenendo conto del contesto e della realtà sociale in cui concretamente si opera.

Contiene i percorsi formativi della classe del singolo alunno correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nelle Indicazioni nazionali.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza e in ottemperanza alla normativa vigente, la scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e i relativi standard:

- **Celerità delle procedure:** va garantita la massima celerità possibile, nel rispetto delle priorità fissate dalle norme o ritenute necessarie (occorre evidenziare che in un piccolo ufficio amministrativo quale è il nostro gli standard di celerità variano in rapporto con la temporanea disponibilità dell'organico del personale, con il tipo e la complessità delle procedure, con il periodo dell'anno in cui le procedure vengono attivate)
- **Trasparenza:** tutti gli atti devono essere conoscibili dagli interessati alle condizioni previste dalle norme sulla "trasparenza" degli atti, purché non riguardino persone, oppure non rivestano carattere riservato per espressa disposizione normativa (Legge sulla tutela della Privacy).

- **Informatizzazione dei servizi di segreteria:** è ormai acquisita una automatizzazione di buona parte dei dati e delle informazioni di cui si avvale l'ufficio: essa consente di collegare in rete l'ufficio con tutti gli altri soggetti del sistema scolastico nazionale.
- **Servizi per il pubblico** (tempi di attesa agli sportelli e flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico): gli orari dell'ufficio e la sua organizzazione (in termini di flessibilità e di potenziamento) sono definiti in modo da consentire normalmente una risposta immediata all'utenza, senza code o tempi di attesa.

Standard specifici delle procedure

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico: normalmente il rilascio avviene entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili dal registro elettronico o consegnati dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

La scuola assicura all'utente 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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni del servizio.

Gli operatori forniscono – telefonicamente o in presenza – le informazioni richieste in modo cortese e pertinente.

Il Dirigente Scolastico e il primo Collaboratore del Dirigente ricevono il pubblico su appuntamento richiesto per mail all'indirizzo istituzionale dell'I.C. 7 o all'indirizzo istituzionale del Dirigente stesso o del primo Collaboratore.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito.

La scuola pubblicizza sul sito web di Istituto:

- Organigramma degli Uffici (Direzione, Uffici di segreteria)
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organico del Personale Docente ed ATA

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca dei genitori
- bacheca della sicurezza

In home page è presente, inoltre il link alla sezione Amministrazione Trasparente e all'Albo pretorio.

In queste sezioni del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione, pubblicità legale.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le persone e le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza all'interno e all'esterno dell'edificio scolastico.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Numero, dimensione (superficie e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica
- Numero tipo, dimensione (superficie), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori
- Orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori
- Numero, dimensione (superficie), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari e per attività extracurricolari delle palestre
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari ed extracurricolari delle sale per riunioni
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.)
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per alunni con disabilità
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, spazi outdoor e parchi di pertinenza scolastica, impianti sportivi, ecc.)

I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi dell'I.C. 7 di Bologna.

L'I.C. 7:

- individua un Referente per il Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) a cui rivolgersi per segnalazioni o richieste in merito alla qualità delle condizioni ambientali dei locali
- affigge all'albo la documentazione sulla sicurezza predisposta secondo le norme di legge (D.lgs. 81/08 e s.m.i), ivi compreso il Piano di evacuazione in caso di emergenza

Alle condizioni strutturali si affiancano iniziative di miglioramento estetico/funzionale ritenute egualmente significative ai fini dell'accoglienza degli ambienti.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si ritiene importante stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco da realizzarsi fra le varie componenti della comunità scolastica mediante forme dirette di comunicazione.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica.

Osservazioni in forma orale saranno accolte dal Dirigente Scolastico come sintomi di un disagio da analizzare per individuare e attuare procedure di soluzione.

Qualora il reclamo sia espresso in forma scritta, esso deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. In nessun caso saranno accolti reclami anonimi.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde di norma, in forma scritta, non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno prodotto.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può essere effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, dovranno prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti Locali.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Federica Roux

Documento firmato digitalmente ai sensi del
D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate.