



**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**

**pon**  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



**ISTITUTO COMPRESIVO  
DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO  
COMUNI DI RIVERGARO E GOSSOLENGO**  
Via Roma, 19 – 29029 – RIVERGARO (PC)  
Tel. 0523/958671 – Fax 0523/952492  
E-mail: [pcic816001@istruzione.it](mailto:pcic816001@istruzione.it)  
Sito internet: [www.icri-go.gov.it](http://www.icri-go.gov.it)



# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

Al fine di istaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi, documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, in base alle risorse professionali e strumentali a disposizione.

## **I contenuti della Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli artt.3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **● UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non vengano compiute discriminazioni per motivi riguardanti genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### **● IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

#### **● ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni con bisogni educativi speciali, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Contratto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia) nel rispetto delle norme di legge.

#### **● DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nel limite della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio) e si applicano i criteri stabiliti dal consiglio d'Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto"). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale, docente, non docente, Dirigente Scolastico), da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

#### **● PARTECIPAZIONE, EFFICACIA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aidate nella scelte che riguardano il figlio attraver-

so un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportello di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Ausl ecc. e opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio). L'Istituto assicura spazi adibiti all'informazione, in particolare attraverso il sito web di Istituto [www.icri-go.gov.it](http://www.icri-go.gov.it).

## **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La progettazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento e formazione del personale, in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## **AREA DIDATTICA**

### **FATTORI EDUCATIVI**

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e attraverso la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e degli Enti Locali, è responsabile delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- Nella scelta dei libri di testo (mediante deliberazione degli OO.CC) e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale Offerta Formazione (PTOF), del Regolamento d'Istituto, della pianificazione didattica.

## **ORARIO DELLE LEZIONI**

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. In tutti i plessi di scuola primaria entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus e gli alunni che aderiscono alle iniziative di pre-scuola organizzate dalle amministrazioni comunali.

## **VIGILANZA ALUNNI**

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, all'ingresso dell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita dalla scuola, al termine delle lezioni. Durante l'intervento di esperti in classe, o all'esterno, il responsabile è sempre l'insegnante di classe a cui è affidata la scolaresca.

L'Insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A, in caso di inevitabile assenza momentanea.

## **ADEMPIMENTO IN CASI DI INFORTUNI**

Nel caso di infortunio accaduto a un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la segreteria e la famiglia dell'infortunato, richiedere – se necessario – l'intervento del 118 e accompagnarlo in ospedale.

## **SOMMINISTRAZIONE FARMACI SALVAVITA**

Per l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita agli alunni durante l'orario di lezione, si rinvia al "Protocollo provinciale somministrazione farmaci in contesti scolastici e formativi", in vigore dal febbraio 2015.

## **D.L.81/2008 sicurezza nei luoghi di lavoro**

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D.L. n. 81/2008 e si attiene ai piani di rischio e di evacuazione.

## **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

Tutte le scuole primarie e secondarie dell'Istituto utilizzano il registro elettronico che facilita la verifica quotidiana del lavoro degli alunni e degli esiti ottenuti, senza sostituire la comunicazione scuola-famiglia che avviene mediante colloqui generali, "individuali periodici", consigli di intersezione, interclasse, di classe, incontri di inizio anno scolastico.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

Al fine di innovare e fare evolvere il servizio l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

**Trasparenza:** a richiesta, è consentito la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito solo nei casi previsti dalla normativa vigente. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso è previsto:

- L'accesso informale mediante richiesta verbale
- L'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.

Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

**Iscrizioni:** Solo per la scuola dell'infanzia, la distribuzione dei moduli d'iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la segreteria dell'Istituto, secondo l'orario indicato preventivamente alle famiglie. La segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle sezioni contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (primaria e secondaria di I grado), l'ufficio di segreteria supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

**Rilascio certificati:** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il termine di **tre giorni lavorativi** per quelli di iscrizione e frequenza, di **cinque giorni lavorativi** per quelli con votazione e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

**Modalità di Comunicazione:** gli uffici di segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00; il sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Dalla I settimana di luglio alla III settimana di agosto gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00. Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori (A.T.A) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto mediante il sito web istituzionale assicura la dovuta informazione all'utenza. Nei singoli plessi, assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione circa:

- norme per la sicurezza
- ogni altra informazione utile.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica; deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il Dirigente Scolastico informa il consiglio d'Istituto dei reclami di argomento non riservato.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna a effettuare una rilevazione mediante questionari rivolti ai docenti, al personale A.T.A e ai genitori, nell'ambito del progetto di autovalutazione di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

Ogni proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzata dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e-mail, di posta istituzionale [pcic81600l@istruzione.it](mailto:pcic81600l@istruzione.it)