



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA**  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER L'EMILIA-ROMAGNA  
UFFICIO XII Ambito Territoriale per la Provincia di Modena

## **ISTITUTO COMPRENSIVO SAVIGNANO sul PANARO**

Via Don Gherardi, 1 - 41056 Savignano s.P. (MO) Tel 059730804 Fax 059730124

E-Mail - [MOIC81400E@istruzione.it](mailto:MOIC81400E@istruzione.it) PEC - [MOIC81400E@pec.istruzione.it](mailto:MOIC81400E@pec.istruzione.it)

C.F. 80013950367 - C.M. MOIC81400E

[www.icsavignano.gov.it](http://www.icsavignano.gov.it)

---



**OGNUNO CON IL PROPRIO PASSO. CRESCIAMO INSIEME ALLA SCUOLA!**

## **CARTA DEI SERVIZI**

## **PREMESSA**

La "Carta dei Servizi" della Scuola vuole essere uno strumento a tutela del diritto allo studio. Ha lo scopo di indicare agli utenti (alunni, genitori, docenti e personale non docente) gli strumenti per conoscere il funzionamento e il livello di qualità dei servizi erogati. Regola gli aspetti fondamentali dell'attuazione del diritto allo studio e i rapporti tra utenti e Scuola, orientandone principi e attività.

L'art. 11 D.lgs. 286/99 relativo ai controlli interni, come modificati dal DLgs 150/2009, dispone che: "1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi. 2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. 3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. È ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti. 4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti. 5. È abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273. Restano applicabili, sino a diversa disposizione adottata ai sensi del comma 2, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi del suddetto articolo".

Sul punto, è intervenuto il D.P.C.M. del 7 giugno 1995, recante approvazione dello schema generale di riferimento della «Carta dei servizi scolastici». In attuazione dell'art 2 del DPCM, il MPI ha adottato la Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 "Carta dei servizi scolastici". All'art 2. C. 1 si recita che: "La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di circolo o di istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del collegio dei docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici".

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Istituto Comprensivo, ispirandosi ai principi sanciti negli articoli 2, 3, 33, e 34 della Costituzione Italiana e ai diritti fondamentali espressi sia dall'ONU sia dall'UE, attua la propria azione educativa e culturale nella concretezza della realtà socio-economica in cui opera. A tal fine adotta la seguente Carta dei servizi sulla base dei principi di seguito elencati.

## **1. UGUAGLIANZA**

1.1. In una società civile ed avanzata, la Scuola deve essere di tutti e per tutti senza discriminazioni di sorta.

1.2. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

1.3. Ogni conflitto determinato dall'ignoranza e dall'incomprensione verrà risolto in un dialogo costruttivo, perché è solo nella conoscenza reciproca che si possono apprezzare i valori di ciascuno senza rinunciare o inibire i propri.

## **2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

2.1. Tutti gli operatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e continuità.

2.2. Il nostro Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. A tal fine garantisce:

- la tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- la presenza attiva e la vigilanza degli operatori dell'Istituto in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei dipendenti.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La Scuola si impegna, con opportuni e 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 e alle situazioni di effettivo bisogno.

Per questo la Scuola offre le seguenti opportunità:

- ai genitori

- la presentazione da parte del Dirigente Scolastico dell'impostazione educativa, didattica ed organizzativa in base alle indicazioni contenute nel PTOF;
- l'informazione sulle modalità della partecipazione alla vita della Scuola e sulle regole che la governano in base al Regolamento d'Istituto e al Patto Educativo di Corresponsabilità;

- agli alunni

- l'accoglienza secondo il progetto di continuità/accoglienza;
- l'integrazione degli alunni diversamente abili e degli alunni stranieri o in situazione di svantaggio socioculturale, come prevede la normativa vigente;
- l'inserimento attraverso l'applicazione di specifici criteri di formazione delle classi, che le rendono il quanto più possibile omogenee per:
  - numero
  - genere
  - fasce di livello
  - presenza di alunni stranieri
  - alunni diversamente abili
  - presenza di alunni con problemi disciplinari, relazionali, etc.
  - parere delle insegnanti di scuola dell'infanzia e primaria

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1. L'utente ha la facoltà di scegliere fra 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. In caso di eccedenza di domande è da considerarsi, comunque, il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. L'Istituto si impegna a promuovere interventi di prevenzione della dispersione scolastica e di controllo della evasione, collaborando con gli Enti Locali preposti. La regolarità della frequenza è assicurata dalle rilevazioni quotidiane dei docenti. In caso di assenze ingiustificate frequenti o di ritardi ripetuti verranno contattate le famiglie.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

5.1. L'Istituto, nel rispetto delle procedure vigenti, assicura a tutte le sue componenti, agli alunni e alle loro famiglie, la partecipazione alla sua gestione per migliorare l'offerta formativa e valutare il livello di attuazione degli impegni assunti con la stessa Carta dei Servizi. Inoltre, come centro di promozione culturale, sociale e civile, riconosce il valore del confronto con tutte le istituzioni locali, le agenzie formative e le realtà extrascolastiche che abbiano finalità educative.

A tale scopo:

- propone ed accoglie iniziative che contribuiscono a realizzare le sue finalità;
- si impegna a mettere in relazione e ad integrare i diversi momenti formativi interni ed esterni alla Scuola stessa;
- consente l'uso, compatibilmente con le esigenze scolastiche, dei propri spazi e delle proprie attrezzature.

5.2. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente.

L'Istituto eroga il suo servizio:

- utilizzando al meglio le risorse umane e materiali di cui dispone;
- adottando, nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici, il criterio della flessibilità e dell'autonomia (riguardo ai tempi, agli spazi, all'offerta formativa) quale principio per rispondere ai bisogni dell'utenza.

5.3. L'Istituto garantisce e organizza forme di aggiornamento in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

#### **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E APPRENDIMENTO**

6.1. Nell'osservanza delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento, di scelte didattiche e di espressione culturale. La programmazione è lo strumento che assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, ottimizzandone le potenzialità e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.

6.2. L'aggiornamento e la formazione, in quanto funzionali al miglioramento dell'offerta formativa, non solo costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale della Scuola e un compito per l'Amministrazione scolastica che assicura interventi organici e regolari, finalizzati all'ampliamento di specifiche capacità professionali, ma anche - secondo il comma 124 della legge 107/2015 - sono obbligatori, permanenti e strutturali.

## PARTE I

### FATTORI DI QUALITÀ DELL'INSEGNAMENTO

<b>Rispetto dell'alunno</b>	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali
	· promozione dello "star bene"
	· adeguatezza dei compiti per casa
<b>Personalizzazione</b>	· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	· attività di recupero
	· azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni
<b>Continuità educativa</b>	· passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
	· coordinamento degli insegnanti
	· illustrazione della programmazione didattica
<b>Informazione</b>	· illustrazione dei criteri di valutazione
	· accesso ai documenti amministrativi

### AREA DIDATTICA

- La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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.

- 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.

- 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare - con il coinvolgimento delle famiglie - soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da 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 di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

- Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e

utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali. Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

### **FATTORI DI QUALITÀ DELLA PROGRAMMAZIONE**

L'alunno ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> <li>· avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo Curricolo;</li> <li>· conoscere le attività svolte per raggiungerli;</li> <li>· impegnarsi per perseguirli.</li> </ul>
Il docente ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> <li>· comunicare la propria offerta formativa;</li> <li>· motivare il proprio intervento didattico;</li> <li>· esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.</li> </ul>
Il genitore ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> <li>· conoscere il Piano dell'offerta formativa;</li> <li>· esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;</li> <li>· partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte;</li> <li>· sostenere il figlio nel percorso scolastico.</li> </ul>

Pertanto, si predispongono i seguenti strumenti di programmazione:

#### **PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Elaborato dal Collegio dei docenti sulla base dell'Atto di Indirizzo del Dirigente scolastico, è approvato dal Consiglio di Istituto. Il P.T.O.F., a disposizione in segreteria e sul sito, è integrato da:

- Regolamenti di Istituto
- Patto di corresponsabilità che esplicita i diritti e i doveri di alunni, docenti e famiglie.

#### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che le scuole intendono perseguire. Essa è redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nel Consiglio di Interclasse e di classe.

#### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina, in forma collegiale e dagli insegnanti delle varie discipline. Essa è aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico. La programmazione didattica viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori.

#### **CONTRATTO FORMATIVO (PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ)**

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola e della famiglia, volte entrambe alla

formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

### **FORME DI COMUNICAZIONE**

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- consigli di classe e interclasse.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali e aggiuntivi (Piano delle Attività). Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il diario dell'alunno. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione.

## **PARTE II**

### **FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none"><li>• celerità nelle procedure;</li><li>• disponibilità e gentilezza;</li></ul>
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"><li>• rispetto della Legge 241/1990 e successive modifiche;</li><li>• rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;</li></ul>
Flessibilità orario di servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>• garanzia d'apertura al pubblico in orari differenti;</li><li>• presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla Scuola.</li></ul>

### **ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA**

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico in giorni e fasce orarie differenti (*cfr. area dedicata del sito web d'Istituto*).

L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di segreteria. La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione dell'Istituto e il proprio nome. Il rilascio dei documenti richiesti avviene - di norma - entro cinque giorni lavorativi. Al fine di ottimizzare tempi e risorse, nonché di favorire la de-materializzazione, si invita l'utenza - laddove possibile - a inviare richieste in forma scritta all'indirizzo di posta elettronica [moic81400e@istruzione.it](mailto:moic81400e@istruzione.it).

Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

### **INFORMAZIONE ALL'UTENTE**

Presso l'ingresso di ogni plesso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Sul sito sono pubblicati:

- organico del personale docente e A.T.A.
- tabella dell'orario di lavoro del personale docente, amministrativo, ausiliario;
- aree e composizione delle funzioni strumentali e delle commissioni.

Sul sito sono disponibili appositi spazi per:

- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni dei genitori;
- comunicazioni degli alunni.

### **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 garantire una permanenza a Scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutto il personale della Scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause;
- le aule scolastiche, spaziose e luminose, siano rese accoglienti;
- i laboratori siano attrezzati, per quanto possibile, con il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.

#### **FATTORI DI QUALITÀ DELL'AMBIENTE SCOLASTICO**

Strutturali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo</li> <li>• funzionalità di tutti gli ambienti</li> <li>• ambienti accoglienti e piacevoli</li> <li>• mancanza di barriere architettoniche</li> </ul>
Arredamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adatto all'età degli alunni</li> <li>• funzionale e accogliente</li> </ul>
Pulizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pulizia e igiene in tutti gli ambienti</li> <li>• responsabilizzazione alunni</li> </ul>
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborazione documento valutazione dei rischi</li> <li>• elaborazione piano di evacuazione</li> <li>• informazione e formazione</li> </ul>

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami devono essere espressi al Dirigente scolastico in forma orale (richiedendo un appuntamento) o scritta (a mezzo mail) e devono contenere le generalità del proponente. I reclami orali debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi, invece,



non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni lavorativi, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può essere effettuata, nel mese di maggio, una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori.

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

## **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. Entro il 30 giugno di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico, quale anche responsabile della gestione unitaria dell'Istituto, verifica con il Collegio docenti l'attuazione dell'offerta formativa e sottopone al Consiglio di Istituto la verifica dell'attuazione del programma finanziario annuale.