



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI ODERZO (TV)**  
SCUOLE INFANZIA - SCUOLE PRIMARIE - SCUOLA SECONDARIA 1° GRADO  
Piazzale Europa 21 – 31046 ODERZO (TV)- ☎ 0422/815655 📠 0422/814578  
E-mail [TVIC88400X@Istruzione.it](mailto:TVIC88400X@Istruzione.it) – Posta Certificata: TVIC88400X@pec.istruzione.it  
C.F. 94141320260 - Cod. Min.:TVIC88400X – SITO: [www.icoderzo.gov.it](http://www.icoderzo.gov.it)

# CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con delibera del Consiglio di Istituto n.113 del 22/12/2014)

## 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 dei Servizi dell'Istituto Comprensivo di Oderzo si fonda sui seguenti articoli della Costituzione:

**art. 3:** *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”*

**art. 33:** *“L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento”*

**art. 34:** *“La scuola è aperta a tutti”*

## FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è un documento elaborato dagli Istituti scolastici allo scopo di:

- rendere noti i principi ispiratori della propria attività
- assumersi l'impegno di perseguire gli obiettivi prefissati nella situazione oggettiva in cui si opera
- vagliare le segnalazioni, da parte dell'utenza, di eventuali disfunzioni
- valutare l'opportunità di apportare variazioni per ottimizzare il servizio

Pertanto la **Carta dei Servizi** è:

- uno strumento che definisce principi, regole e obiettivi di qualità
- un documento di garanzia attraverso cui la scuola si assume la responsabilità dei risultati ottenuti
- un progetto di intenti per il potenziamento della qualità del servizio scolastico

## CAPITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. UGUAGLIANZA

La scuola si impegna ad erogare il proprio servizio senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

A questo fine le prestazioni, gli indirizzi metodologici e le strategie didattico-educative da attivare nell'insegnamento si sviluppano sulla linea della “differenziazione”; proporzionalmente cioè ai personali stili di apprendimento degli alunni, tenuto conto delle condizioni e della cultura di appartenenza del singolo, per consentire a tutti di impadronirsi degli strumenti culturali che facilitino la piena partecipazione alla vita sociale.

### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

La scuola si impegna a erogare il proprio servizio secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e coerenza.

Le scuole dell'Istituto, attraverso tutte le loro componenti e con l'impegno delle istituzioni ad esse collegate, garantiscono la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto

dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In situazione di conflitto sindacale e in occasione di assemblee sindacali, la scuola curerà l'informazione preventiva ai genitori circa l'erogazione del servizio che sarà in grado di garantire.

### **3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna ad attivare una progettualità collaborativa con la famiglia, garantendo a questa ampi spazi di dialogo e scambi propositivi tra tutti gli operatori del servizio e i genitori, per una corretta informazione e divulgazione delle attività didattico – educative.

Particolare impegno è profuso dalla scuola nel favorire preventivamente incontri formativi, esplicativi e conoscitivi con i genitori nella fase di ingresso alle classi iniziali per l'approfondimento delle tematiche organizzative e didattiche.

Le scuole dell'Istituto Comprensivo favoriscono l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali. Particolare e specifico impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, di altra nazionalità e/o lingua, con Bisogni Educativi Speciali.

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

È garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di iscrizioni l'accettazione viene effettuata secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e contenuti nel Regolamento di Istituto.

La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile. L'azione educativa verrà coordinata in primo luogo con la famiglia e poi con le altre agenzie educative del territorio. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti, che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico, nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuative o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie

### **5. PARTECIPAZIONE**

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la vigente normativa sugli Organi Collegiali.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti ed il Comitato dei Genitori.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

### **6. EFFICIENZA**

Il lavoro scolastico, in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica.

## 7. DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il diritto di accesso agli atti ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. L.vo 196/2003.

## 8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento, garantita dalla Costituzione, viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La programmazione didattico-educativa elaborata, dagli insegnanti nel rispetto delle Indicazioni Nazionali vigenti e del Piano dell'Offerta Formativa, definito dal Collegio Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto, garantisce la libertà di insegnamento per quanto concerne la metodologia da usare e la scelta dei contenuti e delle attività da svolgere, ma si collega al tempo stesso alle esigenze della classe e alle capacità individuali dell'alunno, nel rispetto del personale ritmo di crescita sociale, affettiva e cognitiva.

La scuola si impegna a promuovere e ad organizzare attività di aggiornamento e di formazione per tutto il personale scolastico (Piano annuale aggiornamento deliberato dal Collegio Docenti) e a favorire la partecipazione alle iniziative svolte in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

## CAPITOLO II – AREA ORGANIZZATIVO - DIDATTICA

### 9. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

La scuola, sulla base delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni del Territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola esplicita la sua attività nel Piano per l'Offerta Formativa (POF) che rappresenta la sua "carta d'identità": in esso vengono illustrate le linee distintive dell'istituto, l'ispirazione culturale-pedagogica che lo muove, la progettazione curricolare, extracurricolare, didattica ed organizzativa.

Il POF viene predisposto ogni anno dal Collegio Docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto; è rivolto alle famiglie, agli alunni, ai docenti e a tutto il personale scolastico che concorre a realizzare il Progetto educativo e didattico.

Con questo documento tutto il personale della scuola si impegna ad erogare un servizio di qualità.

Il POF d'Istituto è costituito da:

- a) **una parte generale** che declina le linee guida per tutto il personale della scuola, docente e non, allo scopo di condividere un piano comune e chiaro in base al quale programmare, verificare, valutare e modificare i percorsi e i processi formativi;
- b) **una parte da aggiornare annualmente** riferita ai dati numerici, alle attività curricolari ed extracurricolari avviate nell'anno scolastico, compatibilmente con le risorse economiche a disposizione, e con le necessità emergenti;
- c) **allegati** che regolamentano l'organizzazione scolastica (Regolamento d'Istituto), le attività didattico-formative (Curricolo d'Istituto – Regolamento di Disciplina – Piano Annuale di Inclusività – Accoglienza alunni stranieri ...). Gli allegati sono aggiornati/integrati anche in

corso d'anno.

Una copia integrale del POF viene depositata presso l'Ufficio di Segreteria della scuola nonché inserita sul sito istituzionale della scuola. Un estratto del POF viene consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione.

## **10. PROGETTAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA**

La scuola elabora la progettazione educativo-didattica tenendo conto delle finalità formative e degli obiettivi di apprendimento definiti dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo della scuola dell'infanzia e del Primo ciclo di istruzione.

## **11. ORIENTAMENTO E CONTINUITÀ EDUCATIVA**

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.

Nello specifico:

### **a) Continuità Scuola Infanzia e 1<sup>a</sup> classe Scuola Primaria / continuità tra 5<sup>a</sup> classe Scuola Primaria e 1<sup>a</sup> classe Scuola Secondaria di I° grado**

- Trasmissione di tutta la documentazione sugli alunni diversamente abili
- Trasmissione della documentazione sugli alunni con difficoltà relazionali o di apprendimento
- Elaborazione di una griglia informativa sugli alunni degli anni ponte tra i diversi ordini di scuola
- Informazioni supplementari ai fini della formazione delle prime classi (dove possibile)

### **b) Orientamento 3<sup>a</sup> classe Scuola Secondaria di I° grado e Scuola secondaria di II grado**

- Assicurare a ciascun alunno la migliore preparazione di base
- Esaminare in classe i vari indirizzi scolastici in vista delle iscrizioni
- Organizzare percorsi di conoscenza delle scuole del territorio e di raccordo con le stesse.

## **12. LIBRI DI TESTO**

La scuola nella scelta dei libri di testo o dei testi alternativi e dei sussidi didattici assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa con particolare riguardo agli obiettivi educativi e alla rispondenza alle esigenze degli alunni.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori; i quali ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di Classe e d'Interclasse.

Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione. Nel caso di proposta d'acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del Consiglio di Classe e/o d'Interclasse.

## **13. COMPITI A CASA**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti si impegnano a tenere presente la necessità di rispettare razionali tempi di lavoro degli alunni e pertanto sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione e in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità da parte degli alunni nonché uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

#### **14. RISPETTO PER L'ALUNNO**

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona interagendo in modo positivo, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti considerano 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.

#### **15. 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.

Tale accordo, sotto firmato, si realizza nel momento dell'iscrizione alla scuola.

### **CAPITOLO III – AREA AMMINISTRATIVA**

#### **16. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI**

La scuola garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei propri servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione;
- flessibilità degli orari di ricevimento.

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con l'amministrazione Comunale.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

## **17. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO**

La scuola, compatibilmente con la propria dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria il più possibile funzionale alle esigenze dell'utenza e del territorio.

## **18. RILASCIO CERTIFICAZIONI**

La scuola assicura il rilascio delle certificazioni di competenza (certificati di servizio, certificati di frequenza, nullaosta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica, ecc.) – previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo.

Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione

## **19. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verificata la validità e consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde attivandosi per rimuovere le cause del reclamo stesso.

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

# **CAPITOLO IV – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

## **20. IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

La scuola si propone come ambiente accogliente, confortevole e sicuro atto a garantire un'adeguata permanenza agli alunni e agli operatori scolastici.

Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale collaboratore scolastico.

La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale collaboratore scolastico.

Il Documento per la Sicurezza monitorizza strutture, spazi, arredi evidenziandone stato e criticità; completano il quadro sulla sicurezza i Piani di evacuazione comprensivi degli addetti al primo soccorso e antincendio.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

## **CAPITOLO V – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi utilizzando:

- a) questionari rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti;
- b) relazioni finali delle figure di sistema;
- c) osservazioni degli Organi Collegiali: Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe, Collegio Docenti, Consiglio di Istituto;
- d) indicazioni ministeriali.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengono modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.