



ISTITUTO COMPENSIVO VR 11
BORGO ROMA OVEST



via Udine, 2 - 37135 Verona ☎: 045/501349 045/582044
[http //www.comprensivovr11.it](http://www.comprensivovr11.it) –
e-mail vric88200x@istruzione.it
Pec Istituto : vric88200x@pec.istruzione.it
Cod. Min. VRIC88200X C.F. 93185230237

carta dei servizi della scuola

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Istituto su parere conforme del Collegio dei Docenti.

Questa CARTA DEI SERVIZI è stata elaborata nell'a.s. 2007/2008 da una commissione composta da:

- docenti di Scuola infanzia, primaria e secondaria di primo grado
- rappresentanti dei genitori
- personale ATA
- personale direttivo
-

E' stata rivista dal Consiglio d'Istituto e approvata con delibera n. 49 nella seduta dell' 11 febbraio 2014

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. La Carta dei servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, personale ausiliario, dirigente scolastico.

Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana

Uguaglianza

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

E' garantita parità di trattamento a tutti gli alunni e ai loro genitori sia per quanto riguarda le prestazioni didattico-educative, sia sul piano dei rapporti personali e sociali.

La scuola si impegna ad adeguare le proprie prestazioni alle esigenze degli utenti, siano essi in situazione di handicap o in difficoltà di apprendimento, di comportamento, di relazione.

Per consentire a tutti gli alunni di sviluppare tutte le potenzialità e di esprimere il meglio di se stessi, i docenti adottano diverse strategie operative e realizzano situazioni di apprendimento adeguate alle reali possibilità degli alunni.

La scuola si pone gli obiettivi dell'uguaglianza delle opportunità educative e dell'equivalenza dei risultati nel rispetto delle "diversità".

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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. Per qualsiasi interruzione di attività didattica, anche per motivi di sciopero, le famiglie vengono informate con circolare interna.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna con opportuni adeguati atteggiamenti ad 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 d'ingresso alle classi iniziali. A tale scopo si organizzano:

- a) accoglienza dei genitori e degli alunni

- b) presentazione dell'istituto
- c) conferenza informativa sulle strutture e sull'offerta formativa
- d) incontro con i genitori delle prime all'inizio dell'anno

Qualsiasi situazione rilevante dal punto di vista scolastico ed educativo viene segnalata alla famiglia secondo le modalità del regolamento d'Istituto e delle circolari applicative.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli utenti che, a loro volta, sono tenuti a rispettare sia gli operatori sia il regolamento d'Istituto

Raccordo Scuola Primaria – Scuola dell'infanzia

La Scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle Scuole Primarie, promuove le seguenti iniziative di conoscenza ed accoglienza verso i bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

- Attività di presentazione della Scuola Primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente
- Coordinamento di alcune attività educative e didattiche
- Visita alla Scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica
- Raccolta di informazione sugli alunni

Raccordo Scuola Primaria –Secondaria di Primo Grado

La Scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di Scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza ed accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di primo grado:

- Attività di presentazione della Scuola Secondaria di primo grado
- Visita alla Scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica
- Attività in comune

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di Scuola si preoccupano di realizzare:

- La raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime
- La definizione di prove di uscita e di ingresso
- Attività di formazione comuni

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della Scuola Primaria sia della Scuola Secondaria di Primo grado da parte del dirigente e dei docenti.

Per la Scuola Primaria, nelle prime settimane di Scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La Scuola promuove iniziative specifiche contenute nella programmazione didattica al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza nei confronti di :

- Alunni in situazione di handicap
- Alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- Alunni con svantaggio culturale e sociale

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- Ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per progetti specifici che prevedono attività di recupero, di alfabetizzazione, attività integrative di laboratorio
- Utilizzo di docenti di sostegno
- Presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi
- Collaborazione con i servizi sociali ed assistenziali e servizi ASL

Viene favorita inoltre l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto la documentazione necessaria per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione la Scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro attraverso:

- Attività di orientamento specifiche
- Somministrazione di test psico-attitudinali
- Realizzazione di uno sportello orientamento
- Organizzazione di attività con studenti e docenti delle Scuole Secondarie di secondo grado presenti sul territorio
- Formulazione di consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati

Diritto di scelta, obbligo scolastico

Viene accettata la domanda d'iscrizione indipendentemente dal domicilio e dalla residenza del richiedente. In caso di esubero di domande di iscrizione si seguono i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. Si assicura, inoltre, il rispetto delle opzioni di indirizzo didattico degli iscritti, compatibilmente con le esigenze di organico e di formazione delle classi.

L'IC11 Borgo Roma Ovest offre le seguenti opportunità:

- per la Scuola Primaria la possibilità di scelta tra tempo normale con due rientri pomeridiani e tempo pieno;
- per la Scuola Secondaria di primo grado il tempo normale con due rientri pomeridiani e l'opportunità dell'indirizzo musicale con lo studio di uno strumento a scelta tra quelli proposti.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco dei 5 giorni, dal lunedì al venerdì.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative.

E' consentito ove possibile, l'entrata posticipata o l'uscita anticipata dalla Scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

La presenza degli alunni durante le lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati i contatti con le famiglie e, se necessario, si provvede ad informare gli Organi competenti.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando mediante progetti per il successo formativo.

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.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature così come previsto dal regolamento di Istituto.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la

massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

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.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Libertà insegnamento e aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari e nel rispetto delle strategie educative definite dal consiglio di classe, di interclasse e dal collegio docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici regolari.

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso degli studenti, delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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.

Compiti

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 e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

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

Libri di testo

Nella scelta dei libri di testo e nelle 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 espresse negli OO.CC; accoglie la proposta di convenzione del Comune di Verona per l'adozione alternativa per gli alunni stranieri

Il P.O.F contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, 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 della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata, di attività curricolari, extrascolastiche, di progetti educativi integrati, di servizi offerti

Informazione all'utenza sul P.O.F.

- Redazione entro i termini tecnici necessari
- Pubblicizzazione mediante pubblicazione sito
- Copia depositata presso la segreteria

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, interclasse ed intersezione, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal consiglio d'istituto elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e l'area dell'eccellenza.

Programmazione didattica

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe adeguando, ad essa gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe 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".

Informazione all'utenza sulla programmazione educativo/didattica

- Redazione entro ottobre
- pubblicizzazione mediante riunioni con i genitori
- Copia depositata presso la segreteria

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di classe, interclasse, intersezione, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

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

l'allievo deve:

- rispettare le norme del Regolamento d'Istituto;
- impegnarsi nel raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali;

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 voto delle prove scritte e orali;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
 - collaborare nelle attività educative e formative;
- ha diritto di:
- esprimere pareri e proposte nelle sedi opportune.

Servizi amministrativi

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- o Celerità delle procedure
- o Trasparenza
- o Tempi di attesa agli sportelli
- o Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico in occasione delle iscrizioni

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza si può derogare agli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

PROCEDURE	TEMPI
Distribuzione dei moduli di iscrizione per la Scuola infanzia	direttamente ai genitori
Rilascio certificati di iscrizione e frequenza	3 gg. lavorativi dalla presentazione della domanda
certificazione competenze licenza media	5 gg. lavorativi dalla presentazione della domanda
Consegna documenti di valutazione degli alunni	effettuata dai docenti alla data stabilita dal Collegio Docenti
Certificati di servizio	5 gg. lavorativi dalla presentazione della domanda
Le procedure amministrativo-contabili vengono svolte quotidianamente secondo le scadenze previste dalla normativa e le esigenze organizzative del lavoro di segreteria.	

Gli uffici di segreteria -compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo-garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il consiglio d' istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L' ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all' utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo 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.

Sul Sito dell'istituto vengono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare tutte le informazioni e, così come previsto dalla normativa, sono inserite nella sezione albo on line, trasparenza , sicurezza e albo sindacale

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

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Condizioni ambientali della scuola

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 (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

Il piano gestione emergenze è affisso in ogni locale dell'Istituto.

Il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità è depositato in segreteria.

Procedura dei reclami e valutazione

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

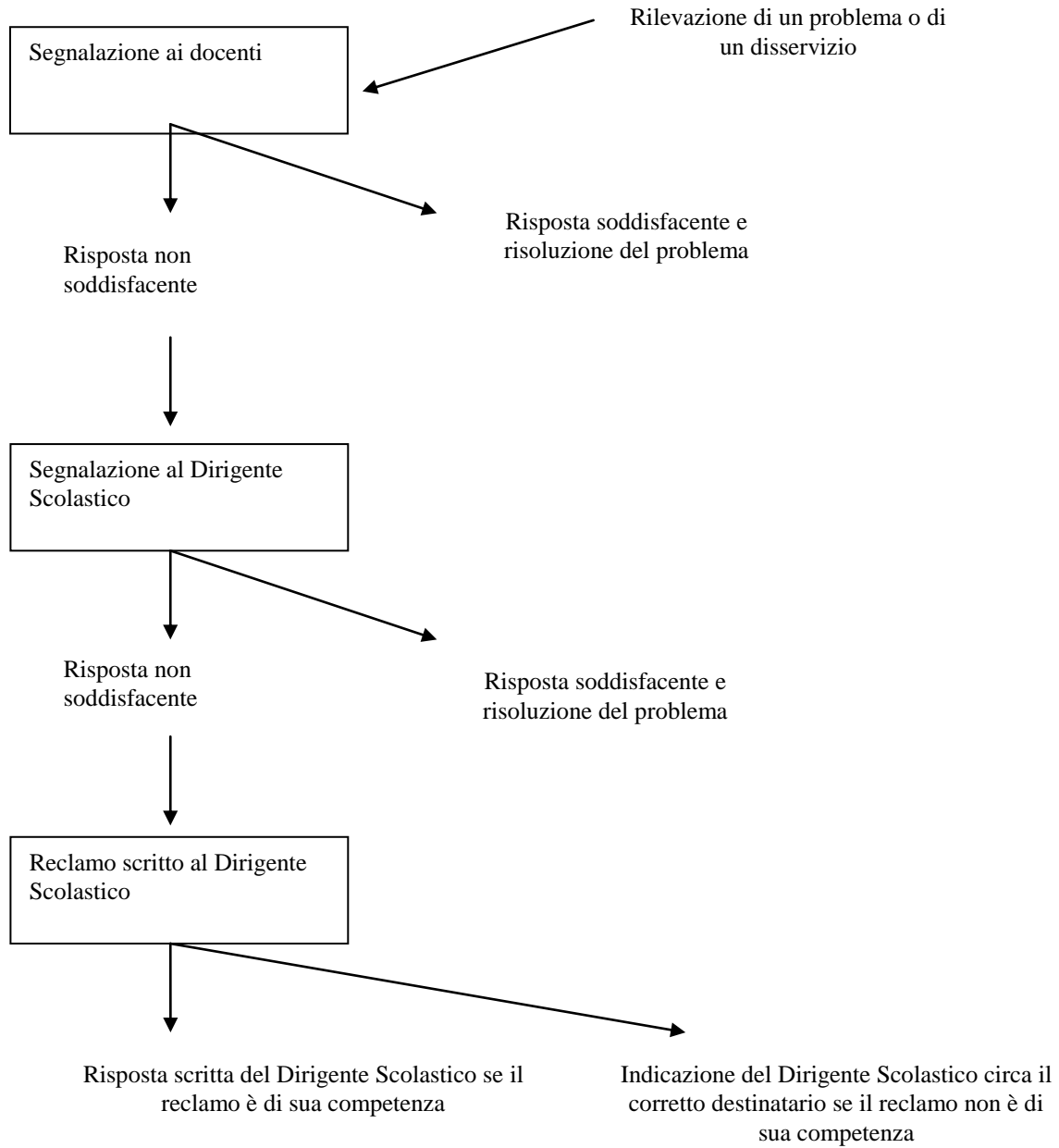
I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti (è già in funzione il registro dei reclami).

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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

Alla fine di ciascun anno scolastico verrà fatto un consuntivo delle varie attività svolte.

LA PROCEDURA DEI RECLAMI



ATTUAZIONE

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipende oltre che dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della Scuola secondo quanto prevede la legge da parte dei seguenti enti:

Comune – 5°Circoscrizione: manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, assegnazioni di personale ausiliario, organizzazione dei servizi di mensa, trasporto...;

A.S.L.: assegnazione di personale addetto all'assistenza, certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza dei docenti, predisposizione di servizi riabilitativi...;

Ufficio Scolastico Regionale e Ufficio Scolastico Territoriale: nomine puntuali del personale supplente, assegnazione di personale specializzato (sostegno, lingua straniera) celerità e puntualità delle comunicazioni...;

Ministero: fondi assegnati alla Scuola per le attività di funzionamento, formazione e per gli acquisti; programmazione dei vari adempimenti per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico.

La presente Carta è stata approvata dal Consiglio di Istituto. Essa viene pubblicizzata sul sito dell'Istituto a disposizione degli utenti e delle istituzioni pubbliche interessate.

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

Verona,. 11 febbraio 2014