



ISTITUTO COMPRENSIVO "R. Gasparini" Novi di Modena

Viale Martiri della Libertà 18 B– 41016 Novi di Modena –Tel. 059/670129

E-mail: moic80500q@istruzione.it - C.F.: 90016270366 – [Codice IPA UFFT48](#)

Sito web: <http://www.comprensivonovi.edu.it>



CARTA DEI SERVIZI

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 e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione.

La seguente Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Gasparini di Novi di Modena ha quali principi ispiratori gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Essa fa propri i principi fondamentali di uguaglianza ed imparzialità garantendone la completa attuazione con le sue disposizioni, al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi, oltre che il dialogo con l'utenza.

PARTE I AREA DIDATTICA	3
PARTE II SERVIZI AMMINISTRATIVI	5
PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	6
PARTE IV SERVIZIO MENSA.....	6
PARTE V PROCEDURA DI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	6
PARTE VI ATTUAZIONE	7

Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento delle diversità e l'uguaglianza delle opportunità.

Le azioni che la scuola si impegna a realizzare sono: sviluppare un modello educativo che valorizzi ogni forma di diversità e garantisca pari opportunità. La scuola assume con tutti un atteggiamento di disponibilità all'ascolto, di apertura al dialogo, di rispetto dei ruoli e delle competenze.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità e garantiscono la regolarità e la continuità del servizio.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento delle situazioni di disagio.

L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da tutti membri dell'istituzione scolastica mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali;
- l'organizzazione di progetti comuni tra i tre ordini di scuola;
- incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia;
- la predisposizione, se necessario, di iniziative educative didattiche specifiche, soprattutto per gli alunni diversamente abili e quelli con difficoltà di apprendimento;
- l'organizzazione di eventi che coinvolgano le famiglie e tutta la comunità locale.

I principi ispiratori dell'azione educativa sono:

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza, il controllo dell'elenco degli obbligati e la promozione di interventi specifici.

Favorisce la frequenza costante di ciascun allievo mediante un'offerta formativa varia e motivante; garantisce un controllo preciso delle assenze per fare emergere eventuali situazioni di disagio scolastico, da affrontare con iniziative educativo-didattiche appropriate.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione attiva del personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione partecipata, in particolare nell'ambito degli organi collegiali, con l'obiettivo di implementare l'efficacia del servizio scolastico.

Garantisce inoltre la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

La scuola assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi per lo sviluppo delle competenze specificati nelle Indicazioni Nazionali.

L'aggiornamento è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto-dovere per il docente, atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015, è obbligatorio, strutturale e permanente.

PARTE I AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola presenti nell'Istituto.

Le iniziative riguarderanno: incontri tra i docenti degli alunni delle classi ponte al fine di raccordare obiettivi di competenze in uscita e in entrata che tengano conto del percorso formativo degli allievi; acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto; coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche; costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

Nella scelta dei libri di testo 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.

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, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da portare. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco ed all'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione e adottano forme adeguate di coinvolgimento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: Regolamento di

Istituto, Rapporto di Autovalutazione (RAV), Piano triennale dell'offerta formativa, Piano di Miglioramento, Patto educativo di corresponsabilità, Piano Annuale dell'Inclusività.

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) contiene: dati strutturali della scuola, quadri orari, organigramma e funzionigramma, mission e vision della scuola, progettazione curriculare ed extracurriculare, misure organizzative, piano di formazione del personale, declinazione specifica del Piano Nazionale Scuola Digitale. È in stretta relazione al Piano di Miglioramento triennale e al RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse d'Istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA, e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi per lo sviluppo delle competenze delineati nelle Indicazioni Nazionali, individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale, in itinere e finale, e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere"; promuove le competenze chiave europee e l'orientamento formativo; valorizza i percorsi per l'inclusività.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, in particolare per quanto riguarda il ruolo dei docenti e degli alunni nella quotidiana azione didattica. Lo scopo è, quindi, quello di codificare un reciproco impegno che docenti e alunni assumono per perseguire e realizzare le finalità e gli obiettivi del percorso formativo.

Si tratta di un'assunzione di responsabilità concreta che investe docenti, alunni e famiglie nell'ottica di una reciprocità di intenti e di azioni, alla base di ogni attività educativa e formativa.

PARTE II SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo Gasparini di Novi di Modena ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- tempestività dei pagamenti
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza.

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le specifiche procedure:

- Per l'iscrizione on-line sarà previsto un servizio ausiliario per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel

normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta). Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è previsto una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.).

- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma saranno visibili tramite il registro elettronico.
- I documenti di valutazione degli alunni saranno visibili tramite il registro elettronico con apposita password consegnata ai genitori.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- L'Ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico ogni giorno dalle 11:00 alle 13:00 ed il martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30.
Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previa richiesta telefonica di appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendente il nome dell'istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

L'orario di servizio del personale ATA e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore SGA, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri: la scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web <https://www.comprensivonovi.edu.it/>

PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una frequenza e una permanenza confortevole per gli alunni e gli altri lavoratori. Il personale ausiliario si adopera per assicurare la costante igiene di tutti i locali scolastici.

Sono garantiti i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza: a) l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio; b) l'igiene dei servizi con interventi frequenti durante la giornata oltre che a fine orario scolastico; c) l'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali e a chiedere tutti gli interventi necessari al fine di ridurre il rischio e migliorare la sicurezza.

Oneri a carico dei comuni: l'Ente Locale è responsabile per gli immobili di competenza dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro
- eliminazione delle barriere architettoniche
- sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- servizio di riscaldamento, mensa, trasporto.

PARTE IV SERVIZIO MENSA

Nei plessi scolastici che prevedono il tempo scuola con erogazione del servizio mensa, sarà cura dell'Ente

Locale attivarlo, con contribuzione da parte delle famiglie.

PARTE V PROCEDURA DI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

La presentazione dei reclami è accettata dalla scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Ai sensi del D.M 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzi e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio dei Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

b. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle attività di recupero e sostegno;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;
- livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo il Nucleo Interno di Valutazione effettuerà una rilevazione sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. I risultati saranno analizzati ai fini della rendicontazione sociale e nell'ottica del miglioramento continuo dell'istituzione scolastica.

PARTE VI ATTUAZIONE

La presente "Carta dei servizi" dell'Istituto Comprensivo Gasparini di Novi di Modena resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e aggiornamenti annuali.

LA DIRIGENTE SCOLASTICA

Prof.ssa Giovanna Manfredi

(Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D. lgs 82/2005 e ss.mm.ii.)