

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “ADELE ZARA”

Carta dei servizi





ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "ADELE ZARA"
Scuole dell'infanzia - Scuole primarie - Scuole secondarie I grado
Via Marmolada, 20 30034 Oriago di Mira (Ve) tel. 041429688 - fax 041429722
e-mail VEIC86900T@istruzione.it – posta certificata: VEIC86900T@pec.istruzione.it
sito web: www.icmira2.gov.it
Cod. Scuola VEIC86900T Cod. Fisc 90164470271



Prot. N. 801/C27

Oriago, 25/02/2016

CARTA DEI SERVIZI

1.PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire, pubblicandola sul proprio sito istituzionale, agli 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 è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

1.1. L'Istituto Comprensivo Statale "Adele Zara" è stato istituito il 1° settembre 2013 con la natura di istituto comprensivo a seguito del dimensionamento della rete scolastica approvato dalla Regione del Veneto il 28.12.2012 e comprende tre diversi ordini di scuole: la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di 1° grado con sedi dislocate in un territorio ampio e disomogeneo. L'Istituto è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.

1.2. L'Istituto attualmente si compone di nove plessi così articolati:

- **4 Scuole dell'Infanzia:**
 - "I. Calvino", via Marmolada 20 Oriago;
 - "G.Rodari" Via Lago d'Albano, Oriago;
 - "Il Girasole Via G.XXIII Borbiago;
 - "Arcobaleno via A.Boito Malcontenta;
- **3 Scuole Primarie**
 - "C.Goldoni", Via Marmolada 20 Oriago;
 - "E. Morante" Via Lago di Varano 8;

“G.Parini Via Pisa 7 Borbiago;

- **2 Scuole Secondarie di Primo Grado**

“D.Alighieri” Via Lago di Lecco Oriago;

“F.Petrarca” Via Pisa 5 Borbiago.

A partire dal prossimo anno scolastico a seguito del dimensionamento della rete scolastica approvato dalla Regione con DGR n. 2122 del 30 dicembre 2015 entrerà a far parte del nostro Istituto la scuola primaria “De Amicis” di Marano.

1.3. La Direzione dell’Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede nella scuola primaria C.Goldoni Via Marmolada 20 di Oriago.

1.4. La presente Carta dei Servizi :

- si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- si fonda sulla consapevolezza che l’autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall’art. n° 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana;
- fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht.

1.5. L’Istituto ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l’essenziale servizio dell’istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

2.UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA’

2.1. L’Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l’attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

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

L’erogazione del servizio scolastico è tesa al raggiungimento degli standard di apprendimento previsti dai programmi ministeriali per tutti gli alunni. La scuola, attraverso accordi e convenzioni con Enti esterni ed associazioni si attiva per:

- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio,
- per prevenire il fenomeno della dispersione scolastica
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace durante tutto l’arco della vita
- curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri
- garantire l’acquisizione delle competenze chiave e dei livelli essenziali delle prestazioni

- garantire opportunità di eccellenza per tutti gli alunni .

2.2. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni con disabilità e/o di svantaggio. Tutte le iniziative assunte e incluse nel Piano dell'offerta Formativa della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi.

2.5. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente scolastico avendo riguardo delle determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

2.6. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

3.1. Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali - il Dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio. La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni normative in materia. Come previsto nel codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, il personale si impegna a garantire il buon funzionamento del servizio ispirandosi a principi di imparzialità e buon andamento.

3.2. In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il Dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante comunicazione sul sito web e appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che le competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

3.3. Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

3.4. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

3.5. All'Amministrazione Comunale di Mira sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica;

A tale riguardo, il Dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

4.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

4.1. L'accoglienza degli alunni che accedono al nostro Istituto nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio - è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF.

4.2. In quanto comprensivo, l'Istituto si propone di promuovere rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono e di assicurare una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

4.3. L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni, sia prima dell'inizio dell'anno scolastico.

4.4. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare.

4.5. L'accoglienza viene attivata mediante:

- presentazione del servizio scolastico alle famiglie nel periodo che precede le iscrizioni, a cura del Dirigente Scolastico e dei docenti responsabili di plesso;

- presentazione dell'organizzazione didattica alle famiglie all'inizio dell'attività didattica;
- colloqui scuola /famiglia finalizzati alla conoscenza degli alunni neo iscritti nelle scuole dell'infanzia e primaria, durante il primo mese di attività didattica

L'integrazione nel gruppo classe avviene gradualmente nella scuola dell'infanzia mediante scaglioni e per gradualità degli inserimenti.

5. DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA

5.1. Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

5.2. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

6.1. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

6.2. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

6.3. L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.

6.4. Il Dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.

6.5. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono pubblicati sul sito dell'Istituto (www.icmira2.gov.it). Una brochure che sintetizza gli aspetti

più rilevanti del POF e specifica per ogni ordine di scuola – viene annualmente consegnata ai signori genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.

6.6. All'inizio di ciascun anno scolastico viene pubblicato sul sito il calendario scolastico e fatto pervenire alle famiglie, attraverso libretto personale. Il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche, l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.

6.7. Sull'Albo online del sito sono affissi tra gli altri documenti, Atti pubblici (es. decreti di nomina supplenti temporanei, avvisi di gara per forniture).

6.8. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate all'albo online del sito web.

6.9. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi.

7. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

7.1. Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

7.2. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Nazionali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

7.3. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

8. AREA DIDATTICA

8.1. L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa (POF).

Il POF è approvato dal Collegio dei Docenti e viene adottato dal Consiglio di Istituto.

Con l'avvento della riforma della scuola L.107/2015 nota come La Buona Scuola, il piano dell'offerta formativa ha subito dei cambiamenti che prevedono i seguenti step:

- Composizione del Piano da parte del Collegio di Docenti sulla base degli indirizzi impartiti dal Dirigente scolastico e non più dal Consiglio d'Istituto:
- Scadenza temporale non più di un anno, bensì triennale.
- Approvazione da parte del Consiglio d'istituto e non più adozione.

8.2. Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel POF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

8.3. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

8.4. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dall' assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

8.5. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

8.6. Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice di comportamento presente sul sito web.

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI

9.1. I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale proposto dal DSGA e approvato dal Dirigente, 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 gli Uffici Comunali.

9.2. Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico. 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.

9.3. ORARI DI FUNZIONAMENTO UFFICI DI SEGRETERIA:

- Da settembre a giugno dal lunedì al venerdì 8.00–14.30 ufficio alunni e 7.30 – 14.00 uff personale
- sabato: 8.00 – 13.00
- luglio - agosto dal lunedì al venerdì: h 8.00 – 14.00

9.4. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli orari di ricevimento del pubblico sono i seguenti:

- **Ufficio Alunni**
dal lunedì' al venerdì'
dalle ore 12.00 alle ore 13.00
mercoledì' dalle ore 15.30 alle ore 16.30
sabato dalle ore 8.45 alle ore 10.00
ufficio.alunni@icmira2.gov.it
- **Ufficio Personale**
dal lunedì' al venerdì'
dalle ore 12.00 alle ore 13.00
lunedì' dalle ore 15.30 alle ore 16.30
sabato dalle ore 8.45 alle ore 10.00
ufficio.personale@icmira2.gov.it

9.5. RILASCIO CERTIFICAZIONI

Le certificazioni di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) vengono rilasciate – 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, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come –ad

esempio- i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.

10. SICUREZZA E PRIVACY

10.1. L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale. Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza :

- del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale: per quanto attiene l'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire che un' istituzione articolata in nove sedi scolastiche dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy;
- dell'Amministrazione Comunale: che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

10.2. Il Dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

10.3. Presso la sede centrale è depositato il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale;

Presso ogni sede dell'Istituto sono presenti:

- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

10.4. L'Istituto sta perfezionando il proprio sistema informatico – per garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica.

11. PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI

11.1. I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto in forma orale, scritta, telefonica o via posta elettronica certificata e devono contenere le generalità del proponente.

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

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

12.1. La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

Approvata dal Consiglio di Istituto in data 25/02/2016