



**ISTITUTO COMPRENSIVO DI SCUOLA DELL'INFANZIA
PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO
"NORBERTO BOBBIO"
RIVALTA BORMIDA**

Tel. 0144364113 * Fax 0144364643 * C.M. ALIC809001 * C.F. 81003050069

e_mail: scuole.rivalta@libero.it PEC: alic809001@pec.istruzione.it

sito Web: www.compensivorivaltab.it

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La carta dei servizi è redatta ai sensi del D.L. 12 maggio 1995, n. 163 ed ha come principi ispiratori gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana. Rappresenta uno strumento idoneo a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui il nostro istituto persegue gli obiettivi educativo-didattici e garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza

INDICE

- 1) I PRINCIPI GENERALI
- 2) I SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI
- 3) I SERVIZI AMMINISTRATIVI
- 4) I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE
- 5) LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1) I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere opportunità appropriate senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità e condizioni sociali.
- **Imparzialità:** gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività, equità ed imparzialità.
- **Accoglienza e integrazione:** la scuola si impegna, con le modalità opportune, a favorire l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: studenti trasferiti da altre scuole, provenienti da paesi stranieri, alunni diversamente abili.
- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza:** la scuola prenderà ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nella fase di passaggio ai vari livelli di istruzione.
- **Partecipazione, efficienza, trasparenza:** La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente.
L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche. Garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.
- **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale:** la libertà di insegnamento è garantita nel rispetto della normativa e delle indicazioni contenute nel POF; l'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutti i docenti, compatibilmente con l'organizzazione scolastica e le risorse finanziarie dell'istituto.

2) I SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI

a) Obiettivi educativi e didattici

Gli obiettivi educativi e didattici propri della scuola e le strategie messe in atto per il loro raggiungimento sono indicate nei seguenti documenti predisposti dagli organi collegiali competenti:

a. Piano dell'offerta formativa (POF)

- Analizza la realtà socio economica del territorio locale e le esigenze della popolazione scolastica dell'istituto.
- Descrive e applica la programmazione educativa, la programmazione didattica, i progetti ecc.
- Indica l'organizzazione complessiva della scuola.
- Descrive i progetti realizzati con gli EE.LL., l'ASL, altri istituti scolastici.

b. Programmazione didattica annuale

- E' un documento redatto dai Consigli di classe e d'interclasse che scandisce i tempi e gli obiettivi dell'attività scolastica e comprende le programmazioni annuali dei singoli docenti, oltre ad eventuali attività integrative (potenziamento, recupero, alfabetizzazione per gli alunni stranieri, insegnamento alternativo all'ora di religione cattolica, ecc.).

c. Regolamento di Istituto

- E' un documento che integra il POF e regola
- il funzionamento e la convocazione degli Organi Collegiali;
- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- le sanzioni disciplinari.

b) Orario scolastico

Rivalta Bormida

- **Scuola dell'Infanzia:** orario di apertura dalle ore 8 alle ore 17.

Ingresso: 8.00 – 9,30	Secondo rientro: 13.30 – 14.00
Prima uscita: 11.30 – 12.00	Uscita pomeridiana: 16,00 – 17.00

- **Scuola Primaria**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Classi 1° 2° 3° 4° 5°	8.10 – 12.50	8.10 – 16.30	8.10 – 12.50	8.10 – 12.50	8.10 – 12.50

- **Scuola Secondaria**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
T. normale	8.00 -15.45	8.00 – 13.00	8.00 – 16.45	8.00 – 13.00	8.00 – 13.00
T. prolungato	8.00 -16.45	8.00 – 13.00	8.00 -16.45	8.00 – 13.00	8.00 – 16.45

Cassine

- **Scuola dell'Infanzia**

Ingresso: 8.00 – 9,30	Secondo rientro: 13.00 – 13.30
Prima uscita: 11.30 – 12.00	Uscita pomeridiana: 16,00 – 16.30

- **Scuola Primaria**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Classi 1° 2° 3° 4° 5°	8.30 - 12.30	8.30 – 16.00	8.30 - 12.30	8.30 – 16.00	8.30 - 12.30

- **Scuola Secondaria**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
T. normale	8.00 -17.00	8.00 – 13.00	8.00 – 16.00	8.00 – 13.00	8.00 – 13.00
T. prolungato	8.00 -17.00	8.00 – 13.00	8.00 -17.00	8.00 – 13.00	8.00 – 16.00

Strevi

▪ Scuola dell'Infanzia

Ingresso: 8.00 – 9,30	Secondo rientro: 13.30 – 14.00
Prima uscita: 11.30 – 12.00	Uscita pomeridiana: 15,30 – 16.00

▪ Scuola Primaria

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Classi 1°- 4°-	8.20 – 13.00	8.20 – 13.00	8.20 – 13.00	8.20 – 16.40	8.20 – 13.00
Classi 2° - 3° - 5°	8.20 - 16.40	8.20 – 13.00	8.20 – 13.00	8.20 – 13.00	8.20 – 13.00

Carpeneto

▪ Scuola Primaria

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Classi 1°2° 3° 4°5°	8.30 - 16.00	8.30 - 12.30	8.30 - 16.00	8.30 – 12.30	8.30 – 12.30

c) Collaborazione scuola-famiglia

Poiché il processo di formazione di ciascun alunno è frutto della collaborazione tra scuola e famiglia si intende promuovere e favorire tale interazione garantendo un'efficace informazione e stimolando il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei genitori.

a) Informazioni sul percorso formativo degli alunni

- Colloqui individuali mensili con i singoli docenti
- Udienze generali quadrimestrali
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.
- Partecipazione ai Consigli di classe ed interclasse dei rappresentanti dei genitori

b) Coinvolgimento dei genitori in attività di organizzazione scolastica

- Feste e/o manifestazioni culturali ed educative
- Consulenze e collaborazioni nella realizzazione di progetti o attività programmate

3) I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi della scuola partecipano e collaborano alle finalità della stessa e si ispirano pertanto agli stessi obiettivi e metodi.

a) Gli uffici dell'Istituto

- Ufficio di **DIRIGENZA SCOLASTICA**

Responsabile: **Dirigente scolastico**

Competenze:

- E' responsabile e coordinatore delle attività dell'Istituto a livello didattico e amministrativo.
- Rappresenta l'Istituto nelle relazioni con gli Enti esterni e con il pubblico.

- Ufficio di **SEGRETERIA**

Operatori:

Direttore dei Servizi generali Amministrativi

Competenze:

- Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativi e contabili.
- Svolge con autonomia operativa e responsabilità diretta gli atti amministrativi e contabili.
- Coordina e dirige il servizio del personale ausiliario e dell'ufficio.

Assistenti amministrativi

Competenze:

- Collaborano con il Direttore dei Servizi generali Amministrativi.
- Predispongono e redigono gli atti amministrativi e contabili.
- Coadiuvano l'organizzazione complessiva delle scuole dell'Istituto.
- Hanno competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo.

b) Rapporti degli uffici con il pubblico

- **Orario di ricevimento**

- Ufficio di **DIRIGENZA SCOLASTICA**

Il Dirigente scolastico, prof.ssa Elena Giuliano, è presente nei singoli plessi per incontri e colloqui diretti con Insegnanti, ATA e Genitori (in questo caso previo appuntamento preso a cura dei Referenti stessi e/o tramite Segreteria) con la seguente scansione:

Plessi di Strevi: Giovedì 14.30-15.30.

Plessi di Cassine: Giovedì 11.00-13.00. Infanzia; Primaria; Secondaria

Plesso di Carpeneto. Lunedì 15.00-16.00

Plessi di Rivalta : Mercoledì 11.00-13.00. Infanzia; Primaria; Secondaria

Per i Signori Genitori dell'Istituto Comprensivo, inoltre, sarà possibile fissare appuntamenti nella sede di Rivalta tramite la Segreteria.

- Ufficio di **SEGRETARIA**

Tel: 0144/364113

Fax: 0144/364643

e_mail: scuole.rivalta@libero.it

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

- **URP**

Sezione segreteria: Angela Sebesto – Nadia Dall'ara Orario ufficio Segreteria

Sezione Nav: Prof. Francesco Lo Re – Prof.ssa Marinella Cordara orario di ricevimento degli insegnanti reperibile sul sito dell'Istituto

• **L'informazione**

Ogni plesso scolastico assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione sugli orari e sui servizi offerti dal personale della scuola e sulle attività degli organi collegiali.

In **ciascun plesso** sono a disposizione dell'utenza, che ne può prendere visione:

- Copia del POF (Piano dell'offerta Formativa)
- Carta dei servizi
- Per i genitori: organico del personale docente e ATA, orario delle lezioni, elenco dei libri di testo, convocazioni degli organi collegiali del plesso
- Per il personale: circolari, convocazioni degli organi collegiali, comunicazioni sindacali.

Presso la **sede centrale** sono esposti o a disposizione presso l'ufficio di segreteria:

- ✓ organico del personale docente e ATA
- ✓ l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali
- ✓ le graduatorie degli aspiranti a supplenze (docenti e ATA)
- ✓ i decreti di nomina del personale a tempo determinato
- ✓ l'elenco dei libri di testo adottati nell'istituto
- ✓ ogni circolare o atto che deve essere accessibile al pubblico
- ✓ il regolamento di Istituto
- ✓ il piano di evacuazione
- ✓ la carta dei servizi.

Tutti gli atti di cui sopra sono inseriti nell'Albo Pretorio del sito dell'Istituto o nelle pagine dedicate dello stesso.

- **L'accesso agli atti amministrativi**

L'Istituzione scolastica per l'espletamento della funzione didattica e formativa, raccoglie e tratta dati personali dei soggetti coinvolti nell'offerta formativa, ovvero dei destinatari della stessa ai sensi del Decreto Leg.vo 30 giugno 2003 n.196 recante il codice in materia di protezione dei dati personali.

L'accesso ai documenti e agli atti amministrativi è regolato dalla legge 241/90.

Hanno diritto a chiedere l'accesso ad un atto amministrativo tutti i soggetti direttamente e giuridicamente interessati all'atto.

La scuola garantisce la massima celerità nelle procedure di rilascio dei certificati.

- Le iscrizioni alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado dell'Istituto avvengono nel rispetto di scadenze stabilite annualmente dal Ministero. I moduli di iscrizione alle classi possono essere scaricati dal sito dell'Istituto o ritirati in segreteria; la procedura di iscrizione viene espletata all'atto della consegna della domanda.

Per le classi successive alla 1^a della scuola primaria e della scuola secondaria di I° grado l'iscrizione avviene d'ufficio.

- Al termine di ciascun anno scolastico i documenti di valutazione vengono consegnati ed illustrati dai docenti alle famiglie nel corso di appositi incontri

- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza degli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per il rilascio d'ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine è previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)

- Le certificazioni delle competenze e i necessari sostitutivi del diploma sono consegnati dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.

- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

4) I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

L'ambiente scolastico deve essere:

- accogliente
- pulito
- sicuro

a) Accoglienza e pulizia

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.

I collaboratori scolastici garantiscono la costante igiene e pulizia di tutti i locali e degli spazi utilizzati per le attività scolastiche, la loro apertura e chiusura e la manutenzione ordinaria. Inoltre, come previsto dal C.C.N.L. del comparto scuola, tra i loro compiti rientra l'accoglienza e la sorveglianza degli alunni all'interno dell'edificio scolastico.

b) Sicurezza

La garanzia della sicurezza all'interno dell'edificio scolastico è affidata dalla legge a diversi enti e istituzioni.

La scuola provvede a:

- richiedere agli Enti competenti gli adeguamenti strutturali degli edifici e degli impianti e gli interventi che si rendano necessari in base alle normative vigenti o che siano stati come tali individuati dal responsabile della sicurezza.
- Stipulare un contratto di assicurazione contro gli infortuni e per la responsabilità civile per gli alunni e il personale scolastico.
- Redigere un piano complessivo della sicurezza ai sensi del Decreto Legislativo 9/4/2008 n. 81
- Predisporre, da parte di ogni plesso, un piano di evacuazione degli edifici ed attuare, nel corso di ogni anno scolastico, prove di evacuazione secondo le modalità previste dal piano stesso.

5) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PROCEDURA DEI RECLAMI

a) Modalità di valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verranno effettuati sondaggi mediante questionari, rivolti ai genitori e al personale.

b) Rilevazione dei disservizi e procedura dei reclami

Nel caso insorgessero problemi e disservizi, i reclami dovranno essere espressi con la seguente procedura, anche schematizzata nel diagramma di seguito riportato :

1. Segnalazione ai referenti di plesso attraverso colloquio oppure segnalazione all'URP/segreteria/referenti della valutazione;
2. Relazione dei referenti di plesso o dell'URP alla D.S.;
3. Segnalazione alla Dirigente tramite colloquio;
4. Reclamo scritto alla Dirigente utilizzando il modulo predisposto;
5. Risposta scritta del Dirigente Scolastico se il reclamo è di sua competenza; se il reclamo non è competenza del Dirigente, questi darà indicazione circa il corretto destinatario.

I reclami orali e telefonici dovranno essere successivamente sottoscritti; i reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

PROCEDURA DEI RECLAMI

