



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo "G. Marconi" di Casalmaggiore
Via De Gasperi, 4 – 26041 Casalmaggiore C.F. 81002130193 Tel. 0375285611 Fax 0375285697 e-
mail: cric816008@istruzione.it e-mail certificata: cric816008@pec.istruzione.it
sito: www.icmarconicasalmaggiore.edu.it

CARTA DEI SERVIZI



A.S. 2020/2021



“Mi dici per favore quale strada devo prendere?” chiese Alice.

“Dipende più che altro da dove vuoi andare” disse il Gatto.

(L. Carroll, Alice nel paese delle meraviglie)

IDENTITÀ COME CONSAPEVOLEZZA

La scuola intesa come comunità responsabile ed educante porta avanti il principio dell’“educare istruendo” che si fonda su una proposta educativa e culturale che mira alla crescita integrale dell’alunno attraverso una visione interculturale viva e di reciproco scambio. È il contesto privilegiato all’interno del quale il bambino viene ad essere gradualmente educato a scoprire e capire il mondo. È una pluralità di intelligenze, di sentimenti, di fede, di valori e di culture.

La coscienza di sé, del cammino umano e del bene comune che nasce all’interno di una comunità scolastica genera operosità, dinamismo culturale e capacità di trasformarsi, desiderio di costruire, di migliorare la condizione personale, familiare e del territorio.

Il volto della scuola si definisce dall’incontro tra adulti responsabili: insegnanti e genitori che, seppur con funzioni diverse, sono consapevoli e corresponsabili della proposta educativa e, insieme, costituiscono il soggetto educativo e propositivo.

La scuola vive dell’aria che respira, della sua comunità d’appartenenza. La sua identità si esprime attraverso l’impegno costante di tutti gli operatori che vi lavorano e vi partecipano.

Questa identità è in grado di agire, operare, aggregare anche fuori dall’istituzione scuola, rimanendo fedele a sé e portando un contributo per tutti.

1. Introduzione: Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti in virtù del principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione.

Nell'ambito della scuola la Carta dei servizi, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell'istituto.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, impegnando tutti gli operatori e la struttura pubblica nel rispetto di tali principi.

Visto il D.P.C.M. del 7 Giugno 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici", includendo tra essi anche l'istruzione;

Vista la circolare n. 255 del 21 Luglio 1995 relativa alla carta dei servizi scolastici;

Ritenuta la necessità di dare attuazione ai principi ed alle disposizioni recepite nello schema generale di riferimento di cui alla parte V della predetta direttiva si propone la seguente

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, ha lo scopo di sintetizzare e mettere in luce le varie proposte progettuali che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell'istituto fornendo alle famiglie e all'intera comunità territoriale un valido strumento qualitativo e informativo a riguardo per favorire una proficua collaborazione.

I.C. "G. Marconi" è formato da 2 plessi Scuola dell'Infanzia: Casalmaggiore e Rivarolo del Re, 2 plessi Scuola Primaria: Casalmaggiore e Rivarolo del Re un plesso di Scuola Secondaria di Primo Grado: Rivarolo del Re.

La Presidenza dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha loco nella sede centrale in via A. De Gasperi 4, 26041 Casalmaggiore CR



PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

c. 2 art.1 del DPR 275/99 - **Regolamento Autonomia Scolastica:** *"L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti, al fine di garantire loro il successo formativo."*

Principio della dinamica sussidiarietà: principio guida teso a liberare energie costruttive verso lo sviluppo armonico e completo della persona attraverso iniziative volte ai bisogni del bambino e della comunità

2. La Costituzione

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli della Costituzione italiana:

- art. 3 – "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge";
- art. 33 – "La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione";
- art. 34 – "La scuola è aperta a tutti".



3. Uguaglianza

• Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il valore primario del rispetto verso la dignità della persona si traduce in attenzione e valorizzazione delle differenze di ciascun studente, quale valore aggiunto al bene della collettività. Al principio di uguaglianza il nostro istituto affianca il **principio di equità** espletato attraverso una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative della singola persona.

4. Imparzialità e regolarità

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

• La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio scolastico e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

5. Accoglienza e inclusione

• La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali o ai trasferimenti ed alle situazioni di rilevante necessità.

• Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni con diverse abilità.

PARTE II

AREA DIDATTICA

9. Premessa

- L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- L'Istituto, 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.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa.
- Nel rapporto con gli allievi i docenti si porranno in termini di ascolto, accoglienza, di adulti facilitatori, di valorizzazione delle abilità e dei talenti, di mediatori delle relazioni; si faranno tramite per il superamento delle difficoltà individuali ed anche mediatori della necessità del rispetto delle regole per la convivenza civile ed il benessere collettivo.



10. Piano Triennale dell'Offerta Formativa



- Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (ai sensi della Legge 107/2015) viene elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente scolastico.
- Il piano triennale dell'Offerta Formativa viene aggiornato annualmente.
- Esso viene pubblicato sul sito web dell'Istituzione scolastica.
- Esso viene integrato dal Regolamento d'Istituto.

11. Curricolo di scuola

Sulla base delle Indicazioni nazionali la scuola elabora il proprio curricolo.

Le Indicazioni Nazionali "costituiscono il quadro di riferimento per la progettazione curricolare affidata alle scuole e si pongono come un testo aperto che la comunità professionale è chiamata ad assumere e a contestualizzare, elaborando specifiche scelte relative a contenuti, metodi, organizzazione e valutazione.

Ogni ordine di scuola predispone il curricolo all'interno del Piano dell'Offerta Formativa ed è pubblicato sul sito dell'Istituto.

12. Organizzazione progetti di ampliamento dell'offerta formativa

- E' realizzata nei limiti delle disponibilità finanziaria e di risorse umane dell'Istituto scolastico in sinergia con gli enti territoriali al fine di creare legami stabili e dinamici col territorio d'appartenenza, accrescere e rafforzare la sensibilità verso la comunità in cui gli studenti vivono e maturare una coscienza civica al servizio della collettività.

13. Didattica digitale integrata

L'emergenza sanitaria ha comportato l'adozione di provvedimenti normativi che hanno riconosciuto la possibilità di svolgere "a distanza" le attività didattiche delle scuole di ogni grado, su tutto il territorio nazionale (decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, articolo 1, comma 2, lettera p).

Il decreto del Ministro dell'Istruzione 26 giugno 2020, n. 39 ha fornito un quadro di riferimento entro cui progettare la ripresa delle attività scolastiche nel mese di settembre, con particolare riferimento, per la tematica in argomento, alla necessità per le scuole di dotarsi di un Piano scolastico per la didattica digitale integrata.

Ogni istituzione scolastica del Sistema nazionale di istruzione e formazione definisce le modalità di realizzazione della didattica digitale integrata, in un equilibrato bilanciamento tra attività sincrone e asincrone. La didattica digitale integrata, intesa come metodologia innovativa di insegnamento-apprendimento, è rivolta a tutti gli studenti come modalità didattica complementare che integra la tradizionale esperienza di scuola in presenza. La didattica digitale integrata consentirà uno sviluppo dinamico delle competenze digitali, nonché renderà più appetibile la fruizione dei contenuti disciplinari creando nuovi contesti di apprendimento al fine di

- valorizzare l'esperienza e le conoscenze degli alunni;
- favorire l'esplorazione e la scoperta;
- incoraggiare l'apprendimento collaborativo;
- promuovere la consapevolezza del proprio modo di apprendere;
- alimentare la motivazione degli studenti;
- attuare interventi adeguati nei riguardi delle diversità (Disturbi Specifici dell'Apprendimento e Bisogni Educativi Speciali).

14. Regolamento d'Istituto

Attraverso il Regolamento d'Istituto tutte le componenti scolastiche sono chiamate in prima persona a conoscere le regole per il migliore funzionamento della scuola e a rispettarle.

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative agli organi collegiali ed i criteri per la formazione delle classi.

15. Patto di corresponsabilità educativa

Il patto di corresponsabilità educativa costituisce uno strumento di confronto responsabile, di accordo partecipato, di condivisione di metodologie e obiettivi fondanti la vita comunitaria in ambiente scolastico.

L'evolversi di nuove teorie pedagogiche ha accreditato, nel processo di innovazione della scuola, il valore della singolarità dell'individuo, della diversità dei ritmi di apprendimento, dei diritti di tutti gli allievi, di quelli dei soggetti in difficoltà. Di conseguenza, sono stati elaborati nuovi modelli didattico-educativi che hanno permesso alla scuola di reinterpretare le modalità di attuazione del dettato costituzionale in merito al rapporto scuola/famiglia. Determinante è stato anche il ruolo dei genitori nella vita scolastica che è risultato nel tempo sempre più pregnante, trasformandosi da mera partecipazione agli organi collegiali ad autentica cooperazione alla progettualità e ai processi formativi.

Le innovazioni introdotte nella scuola hanno rafforzato sempre più il ruolo propositivo delle famiglie nella formulazione di proposte, nelle scelte di talune attività formative e in altri aspetti che riguardano i percorsi educativi. Oggi possiamo ben affermare che il protagonismo attivo delle famiglie è ormai un dato acquisito, essendo definitivamente riconosciuto dalle politiche scolastiche ed entrato nell'apparato concettuale della cultura delle scuole.



alla sanificazione e alla pulizia dei locali scolastici. In conformità al Protocollo nazionale è stato individuato uno spazio al fine di poter accogliere studenti e/o operatori scolastici qualora si riscontrasse sintomatologia riconducibile a COVID-19.

PARTE IV

SERVIZI AMMINISTRATIVI

17. Servizi amministrativi

Il personale amministrativo dell'IC G. Marconi, per un rapporto chiaro, trasparente e proficuo con alunni, genitori, docenti e collaboratori, si impegna ad attuare quanto contenuto nella presente carta dei servizi, modificabile annualmente sulla base della situazione dell'istituzione scolastica e delle esigenze dell'utenza. Il ruolo dell'Ufficio è quello di assecondare, sostenere, facilitare l'attività istituzionale dell'Istituto e quella didattica.

L'organizzazione dell'apparato amministrativo è retta in particolare da criteri di:

- efficacia: si pone in essere un'azione idonea al conseguimento dei risultati (attenzione al rapporto obiettivi/risultati);
- efficienza: il bilancio costi/vantaggi è favorevole a questi ultimi;
- pubblicità: si agisce in modo certo, semplice, chiaro e trasparente, fornendo agli interessati le debite informazioni anche sullo stato di avanzamento delle singole azioni;
- economicità: si fa un uso adeguato delle risorse a disposizione (attenzione al rapporto risorse /risultati);
- celerità: si tiene nel dovuto conto il fattore tempo, nella consapevolezza che esso è determinante per un'organizzazione veramente efficiente;
- semplicità: si semplificano le procedure, limitando gli adempimenti a carico dell'utenza a quelli indispensabili e applicando ogni possibile misura di snellimento;
- progettualità: l'azione amministrativa non è una sequenza di semplici pratiche, ma rientra in un'ottica di progetto.

Secondo il concetto di scuola/servizio l'Ufficio si impegna a:

- pianificare - creare un clima positivo sia tra il personale sia con l'utenza
- far sì che l'azione amministrativa si adatti alle esigenze da soddisfare, tendendo alla flessibilità dei moduli organizzativi
- garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dei procedimenti
- assicurare nell'ambito della prestazione lavorativa parità di trattamento tra tutti coloro che vengono a contatto con l'amministrazione (quanto ad accoglienza, tempi e qualità)
- prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno, fornendo le spiegazioni e le informazioni necessarie
- valutare l'adeguatezza delle scelte compiute, ricercando la coerenza tra risultati, energie impiegate ed obiettivi
- dare sollecita risposta a reclami
- garantire, anche nell'eventualità di assenze di alcune unità di personale, il funzionamento
- garantire il diritto di accesso secondo le modalità previste dalla L 241/90

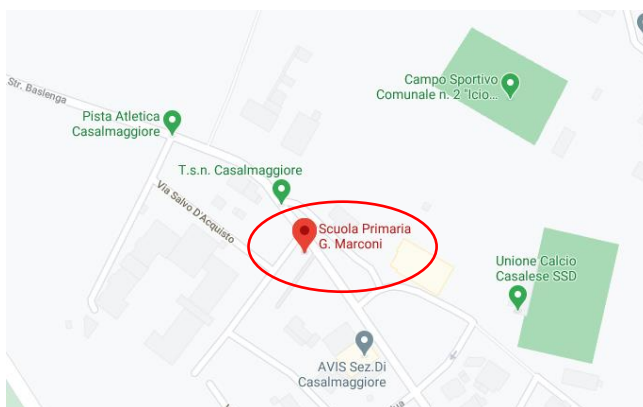
18. La Segreteria

Gli uffici di segreteria si trovano in

Via De Gasperi, 4-Casalmaggiore 26041 CR

Numero di telefono **+39 0375 285611**

email: cric816008@istruzione.it



19. Apertura al pubblico

Causa emergenza sanitaria da COVID-19 durante il periodo delle lezioni nell'A.S. 2020-2021 non è consentita l'apertura al pubblico dei servizi amministrativi di segreteria. Sarà possibile comunicare con gli uffici preposti solo telefonicamente chiamando al numero **+39 0375 285611** o tramite email: cric816008@istruzione.it

20. Ricevimento Dirigente Scolastico

Il Dirigente Scolastico riceve per appuntamento. Le richieste di colloquio possono pervenire tramite e-mail all'indirizzo sandra.guidelli@icmarconicasalmaggiore.edu.it. Eventuali reclami e/o segnalazioni da notificare al Dirigente Scolastico verranno inviati via email al seguente cric816008@istruzione.it.

PARTE V

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

21. Valutazione esterna

L'Istituto annualmente predispone una scheda di valutazione del servizio da sottoporre alle famiglie al fine di rilevare eventuali criticità ed apportare le opportune modifiche.

PARTE VI

PROCEDURA DEI RECLAMI

22. Reclami

- Possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente (vedi modulo allegato).
- I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. • I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore, se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza.

Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

LA DIRIGENTE SCOLASTICA
(dott.ssa. Sandra Guidelli)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENZA _____ PROV. _____ C.A.P. _____

INDIRIZZO _____ TELEFONO _____

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____

MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili) :

Luogo e data _____

Firma
