

# La carta dei servizi

La carta dei servizi ha lo scopo di rendere visibile la specifica offerta formativa delle scuole che compongono l'11° Istituto Comprensivo "A. Vivaldi" di Padova e di "indurre dinamiche positive fra chi è preposto al servizio scolastico e chi ne fruisce" (C.M. 317/95).

Le scuole che appartengono all'11° Istituto Comprensivo "A. Vivaldi" di Padova assumono e operano nel rispetto degli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che costituiscono l'essenza stessa della proposta educativa della scuola:

- Art. 3: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali"

- Art. 33: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali di tutti gli ordini e gradi"

- Art. 34: "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi"  
Le scuole che lo compongono sono:

**SCUOLA DELL'INFANZIA "Carlo Collodi", via Narni, 11**

**SCUOLE PRIMARIE:**

- "Francesca Randi", via Piave, 23
- "Diego Valeri", via Monte Santo, 24
- "Vittorino Zanibon", via Siracusa, 12

**SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO:**

- "A. Vivaldi" di via Chieti, 3
- "A. Vivaldi" di via Cristoforo Moro,

**CENTRO TERRITORIALE PERMANENTE "Diego Valeri", via M.te Santo, 24**

## **1. UGUAGLIANZA E REGOLARITA'**

L'organizzazione del servizio è compiuta senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola opera secondo criteri di obiettività ed equità nei confronti di tutti e, attraverso tutte le sue componenti presenti nei plessi scolastici, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, delle attività educative e didattiche. In situazioni di conflitto sindacale l'istituzione cura l'informazione preventiva ai genitori sul servizio che può essere garantito e chiede la collaborazione di tutte le componenti interne ed esterne alla scuola per assicurare la sicurezza degli alunni.

## **2. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

- Le scuole dell'11° Istituto Comprensivo di Padova si impegnano a:
- favorire l'accoglienza dei genitori, degli alunni, dei docenti, del personale ATA
- favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle sezioni/classi iniziali e alle situazioni di disagio – come quelle degli immigrati e dei diversamente abili.
- Per raggiungere questi obiettivi, la scuola offre:
  - incontri informativi con i genitori degli alunni delle classi prime a dicembre-gennaio e a settembre, prima dell'inizio delle lezioni;
  - percorsi educativi volti all'integrazione degli alunni stranieri, in Rete con altre scuole e in accordo con l'Ente Locale;
  - percorsi educativi volti all'integrazione di alunni nomadi
  - progetti educativi e piani di intervento individualizzati per l'integrazione degli alunni diversamente abili e svantaggiati, in accordo con l'ASL 16 e con i settori Comunali preposti;
  - interventi di orientamento dei ragazzi in uscita dalla scuola secondaria di primo grado;
  - interventi educativi di recupero delle difficoltà di apprendimento e della dispersione scolastica.
- Per rendere effettiva e serena l'accoglienza di tutti gli alunni, l'Istituto prevede:
  - a. PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA: nella prima settimana di scuola l'orario delle lezioni è ridotto al solo turno antimeridiano con servizio mensa (8-14), per assicurare un passaggio graduale dall'ambiente familiare a quello scolastico, e per una conoscenza migliore e più rapida degli alunni e delle loro famiglie, grazie ai vantaggi offerti dalla compresenza delle due insegnanti contitolari della sezione.
  - b. PER LE SCUOLE PRIMARIE: nei primi giorni di scuola (fino ad un massimo di 5 giorni) il tempo scuola è ridotto per tutte le classi, dalle ore 8.15/8.30 alle ore 14.00, con servizio mensa. La compresenza degli insegnanti che si ottiene favorirà l'attuazione di attività di saluto, di socializzazione e di conoscenza reciproca, l'osservazione e la somministrazione nelle classi prime di prove d'ingresso e la raccolta di dati utili per la conferma della composizione delle classi. Per le classi prime, nel primo giorno di scuola si prevede l'ingresso in orario differenziato (intorno alle ore 9.00) e la possibilità, per i genitori che lo desiderano, di restare a scuola con i figli di norma per le prime due ore. In tal modo, sotto la guida degli insegnanti di classe, alunni e genitori insieme potranno conoscere gli spazi, collaborare per le primissime esperienze didattiche ed essere informati sulle attività previste per i primi giorni di scuola.
  - c. PER LE SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO: è previsto l'ingresso differenziato degli alunni delle classi prime (alle ore 9.00) e la riduzione dell'orario scolastico per tutti per i 3 giorni successivi.

### **3. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'assolvimento dell'obbligo scolastico da parte di tutti gli alunni aventi diritto o iscritti viene assicurato con i seguenti interventi di collaborazione, prevenzione e controllo, attuati in accordo con il Comune di Padova e con gli insegnanti in servizio:

- a) il Comune di Padova e il Dirigente Scolastico concordano il testo della lettera da inviare a tutti i genitori dei tre ordini di scuola, informando sui tempi e sulle modalità dell'iscrizione,

sui bacini d'utenza e sulle tipologie di scuole pubbliche disponibili nel territorio;

b) Il Comune invia all'Istituto gli elenchi dei bambini di tre anni e di 6 e cura la pubblicazione delle graduatorie di tutte le scuole del Comune;

c) Gli insegnanti di tutte le scuole segnalano al Dirigente Scolastico i nominativi degli alunni assenti da più di 15 giorni senza giustificati motivi;

d) Il dirigente Scolastico sollecita i genitori, con comunicazioni scritte, per ottenere l'iscrizione e un'assidua frequenza;

e) Il Dirigente Scolastico segnala al Comune i nominativi degli alunni evasori, affinché intervenga a sua volta presso i genitori.

#### **4. FORMAZIONE DELLE SEZIONI E DELLE CLASSI**

L'11° Istituto Comprensivo "A. Vivaldi" offre la possibilità di iscrivere gli alunni nella scuola scelta dai genitori, nei limiti della capienza dell'edificio stabilita in accordo con il competente Settore del Comune di Padova. I criteri di base per le iscrizioni sono:

\* saranno accolti prioritariamente gli alunni provenienti dal bacino d'utenza dell'11° I.C. e, al suo interno, la priorità è accordata ai residenti nello stradario della scuola

\* Tra i non residenti nel territorio dell'I.C., verranno accordate precedenza agli alunni che hanno già frequentato una scuola dell'11° I.C. e a coloro che, nell'a.s. considerato, hanno fratelli frequentanti la scuola richiesta. Le classi dei treenni e delle prime verranno formate in modo da costituire sezioni/classi tra loro omogenee, ma eterogenee al loro interno.

#### **5. PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE**

L'11° Istituto Comprensivo "A. Vivaldi" afferma e sostiene il valore della gestione partecipata della scuola e ritiene importantissima la collaborazione scuola-famiglia, per raggiungere obiettivi educativi e formativi comuni.

Per la partecipazione, offre ogni anno ai genitori:

- Assemblea di sezione/classe d'inizio d'anno scolastico (entro la prima settimana di scuola) per le scuole dell'infanzia e primarie, per la presentazione del team docente e per gettare le basi della collaborazione e della condivisione del progetto;
- Assemblea di classe, entro il mese di ottobre, per la presentazione della programmazione, le iniziative di arricchimento, di recupero, di sostegno, i progetti di orientamento;
- Altre 2 assemblee di sezione/classe per la verifica del progetto didattico e per stabilire le modalità di collaborazione scuola-famiglia, per le scuole dell'infanzia e primarie;
- Contatti quotidiani insegnanti-genitori nella scuola dell'infanzia e nelle scuole primarie (si veda il Regolamento);
- Ricevimento settimanale dei genitori di un'ora, da parte di ogni docente della scuola media, in orario fisso;
- Un'ora di ricevimento individuale mensile dei genitori per le scuole primarie;
- Due ricevimenti generali dei genitori della scuola media, prima di Natale e a metà del secondo quadrimestre;
- Consigli di intersezione/interclasse/classe con la partecipazione dei genitori rappresentanti: minimo 3 nell'anno scolastico;

- Consegna del Consiglio orientativo espresso dal Consiglio di classe;
- Consegna della fotocopia degli elaborati, su richiesta dei genitori;
- Possibilità di comunicazioni scritte docenti-genitori sul libretto personale per comunicazioni urgenti.

Gli insegnanti coinvolgeranno gradualmente gli alunni nel progetto educativo e li educeranno alla discussione dei problemi che li riguardano. I genitori, individualmente e nei momenti collegiali di incontro con la scuola, possono proporre esperienze, iniziative culturali, lezioni specialistiche, che saranno vagliate ed eventualmente accolte dai docenti. I genitori collaborano con la scuola proponendo e sostenendo, anche economicamente, le attività di arricchimento che la scuola attua. La scuola, anche in collaborazione con Associazioni del territorio e con l'Ente Locale, accoglie e facilita la realizzazione di progetti educativi e formativi coerenti con il proprio progetto didattico (ad es. le attività del Vivi Padova) e che unifichino intelligentemente i percorsi della scuola con quelli dell'extrascuola. A tal fine favorisce lo svolgimento di attività extrascolastiche anche all'interno dei locali scolastici.

Gli insegnanti, gli alunni, il personale ATA, i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, del Regolamento e del POF della scuola. Possono chiederne l'integrazione o la modifica presentando le proposte negli organi collegiali della scuola, costituiti e funzionanti secondo la normativa vigente.

## **6. AREA DIDATTICA**

I docenti esercitano la loro libertà d'insegnamento sia come autonomia didattica sia come libera espressione culturale, finalizzata alla formazione e allo sviluppo di ciascun alunno. La libera programmazione dei docenti dovrà tuttavia garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal P.O.F., gli obiettivi di apprendimento e i traguardi per lo sviluppo delle competenze dati dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo per la scuola dell'infanzia e per il primo ciclo d'istruzione.

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse (personale, locali, strutture, disponibilità economiche), costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica ed esplicita il contratto formativo della scuola. Integrato dal Regolamento d'Istituto, il POF definisce in modo razionale e produttivo il piano organizzativo, le cui caratteristiche sono in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi collegiali della scuola.

Il POF sarà redatto/aggiornato possibilmente entro il 30 novembre dell'anno corrente. Copia sarà depositata presso la segreteria e in tutti i plessi, a disposizione dell'utenza, per la consultazione. A richiesta e su autorizzazione del Dirigente Scolastico, potrà essere richiesta la sua duplicazione.

La programmazione annuale delle classi e dei team docenti, il Piano di lavoro del Consiglio di Classe, completati dalle programmazioni individuali dei docenti, progettano percorsi formativi coerenti con le finalità e gli obiettivi delineati nel POF, adeguando le scelte e gli interventi al profilo iniziale delle classi. Sulla base dei criteri espressi dal Collegio dei Docenti elaborano le attività di sostegno ai diversamente abili, le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno individualizzati. La programmazione didattica è lo strumento che dà trasparenza al percorso formativo che la scuola progetta per i suoi alunni. Essa è redatta entro il 30 novembre di ogni anno scolastico e individua gli strumenti per la rilevazione della situazione finale e per la valutazione degli apprendimenti di ogni area/disciplina.

Per raggiungere obiettivi di qualità, la scuola si avvale delle competenze professionali del personale insegnante e non insegnante in servizio nelle scuole, che opera in collaborazione con le famiglie e con le istituzioni territoriali.

## **7. EFFICIENZA**

Per promuovere la partecipazione, per garantire la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, l'11° I. C. di Padova garantisce:

- la possibilità di ritirare presso le scuole le modulistiche utili a richiedere il rilascio di certificati d'iscrizione, di frequenza, di uscita anticipata/entrata posticipata;
- la possibilità di richiedere all'Ufficio di Segreteria il rilascio di copia delle documentazioni per le quali è previsto l'accesso dalla Normativa vigente (L. 141/90) ed il cui avviso di deposito viene esposto agli albi di tutte le scuole;
- la possibilità di concordare con l'utenza gli orari delle attività scolastiche; l'organizzazione e l'orario di apertura dei servizi amministrativi consente l'intervento dell'utenza sia al mattino che al pomeriggio;
- l'esposizione all'albo delle scuole degli orari di servizio del personale entro 30 giorni dall'inizio dell'anno scolastico;
- la formazione del personale ATA e del personale docente, in collaborazione con le istituzioni e gli enti culturali preposti a questo scopo, nel rispetto delle deliberazioni del Collegio dei Docenti.

## **8. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, per garantire una permanenza confortevole a scuola per gli alunni e per il personale. Particolarmente prezioso e delicato è l'intervento dei collaboratori scolastici, che devono adoperarsi per garantire costantemente l'igiene di suppellettili, giocattoli, attrezzature, arredi e spazi. Essi devono altresì collaborare con il personale docente e con la Segreteria e Dirigenza per la custodia e la conservazione dei materiali e delle dotazioni didattiche, devono vigilare assiduamente sulla sicurezza degli impianti, degli arredi e delle strutture edilizie ove si svolgono le attività scolastiche.

L'Istituto Comprensivo è impegnato a sensibilizzare il Comune, proprietario degli immobili e fornitore della maggior parte degli arredi, perché la conduzione degli edifici e le caratteristiche degli arredi rispettino le normative vigenti.

Il personale docente educerà gli alunni al rispetto delle regole d'uso e comportamentali da applicare all'interno ed all'esterno degli edifici, sensibilizzando i genitori all'assunzione di comuni richieste d'attenzione all'igiene, alla sicurezza e al rispetto per il verde. In ogni scuola è redatto un piano di evacuazione dell'edificio e almeno due volte all'anno vengono svolte le relative esercitazioni.

## **9. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il servizio amministrativo svolto dall'Ufficio di Segreteria è supporto fondamentale per il regolare funzionamento delle scuole.

Il servizio garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità:

- a) celerità delle procedure;
- b) trasparenza;
- c) informatizzazione
- d) orario antimeridiano e pomeridiano di apertura al pubblico ;
- e) ricevimenti puntuali da parte della dirigenza;
- f) informazione ai dipendenti e agli utenti attraverso circolari e comunicati ed esposizione agli albi delle scuole delle disposizioni permanenti e temporanee.

## **10. STANDARD**

Gli obiettivi dell'11° Istituto Comprensivo si ritengono raggiunti quando:

- i servizi scolastici funzionano con regolarità, nel rispetto dei tempi programmati (durata delle lezioni e degli intervalli, di apertura e chiusura degli edifici e dell'ufficio di segreteria);
- gli ambienti sono accoglienti, puliti, sicuri per il personale e per gli alunni
- le attrezzature e i materiali didattici e di consumo a disposizione delle scuole sono adeguati alle necessità delle attività da svolgere, tecnologicamente aggiornati e tali da consentire la realizzazione di iniziative didattiche e culturali stimolanti per gli alunni;
- le scuole sono aperte a recepire le proposte costruttive dei genitori e le occasioni di incontro, confronto e scambio con le Agenzie del territorio;
- gli alunni frequentano piacevolmente e regolarmente la scuola e dimostrano interesse per le sue proposte;
- sono raggiunti gli obiettivi educativi indicati nel POF e gli obiettivi didattici fissati nelle programmazioni didattiche, allineate con le Indicazioni Nazionali;
- il successo scolastico è di tutti e la dispersione è vicina allo zero;
- l'orientamento degli alunni indirizza verso una proficua prosecuzione dei percorsi formativi di tutti gli alunni.

## **11. SUGGERIMENTI, PROPOSTE, SEGNALAZIONI**

La scuola prende in considerazione eventuali suggerimenti, proposte e anche critiche che dovessero giungere da parte dell'utenza.

Ma, al fine di non avvallare la deprecabile abitudine alla deresponsabilizzazione, alla delazione ed a delegare le lamentele alla burocrazia, si sottolinea che il punto di partenza per qualsiasi segnalazione di proposta o di richiesta di chiarimenti vada in primo luogo rivolta ai diretti interessati. Solo nel caso in cui non si arrivi a chiarimento, si può inoltrare un "reclamo" più formale al dirigente scolastico.

Questo Istituto Comprensivo non prende in considerazione reclami anonimi.

## **12. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La valutazione del servizio viene effettuata periodicamente (almeno ad anni alterni) nel periodo aprile-giugno, sottoponendo questionari:

- agli alunni: sul gradimento delle attività didattiche e sul piacere di stare a scuola;
- agli insegnanti: sull'organizzazione complessiva, sulla produttività degli incontri collegiali, sul servizio di segreteria e direzione, sull'organizzazione e conduzione del plesso;
- ai collaboratori scolastici: sui materiali disponibili, sui rapporti di collaborazione interni ai plessi, sul servizio di segreteria e di direzione;

- ai genitori: individuati a campione (al massimo 150), scelti tra i rappresentanti di classe, del Consiglio d'Istituto e altri, rispettando la rappresentatività di tutti gli ordini di scuola;
- al personale ATA della segreteria, per rilevare l'efficacia organizzativa interna all'ufficio.