



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vric86300e@istruzione.it](mailto:vric86300e@istruzione.it)



# Carta dei Servizi



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrlic86300e@istruzione.it](mailto:vrlic86300e@istruzione.it)



## PREMESSA

### Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con **Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995**, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

### A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza dell' istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

### A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI

- Genitori per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- Enti locali e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

Sulla base di questi obiettivi generali è stato predisposto lo schema di riferimento della Carta dei servizi scolastici che si articola sostanzialmente in tre parti:

1. la prima indica i **principi fondamentali** ai quali deve ispirarsi l'attività scolastica nel suo complesso;
2. la seconda parte individua **gli strumenti** che si ritengono adatti per conseguire l'attuazione seria e concreta di tali principi di fondo, sia in riferimento all'attività didattica che riguardo ai servizi amministrativi ed alla situazione strutturale dell'Istituto;
3. la terza parte riguarda i **meccanismi di controllo e di garanzia** per una corretta e trasparente applicazione della Carta dei Servizi.



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [uric86300e@istruzione.it](mailto:uric86300e@istruzione.it)



## PARTE PRIMA

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale. Essa si ispira:

- ai seguenti articoli della **Costituzione Italiana**:

**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 opinione politiche, di condizioni personali e sociali. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

**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 per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazioni, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. E’ prescritto un esame di Stato per l’ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi o per l’abilitazione all’esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.”

**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. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio; assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.”

- alla **Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo** (Artt. 1 e 2.1 - 10.12. 1948)

**Art. 1** - Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.

**Art. 2.1** - Ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciati nella presente dichiarazione, senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione.



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vric86300e@istruzione.it](mailto:vric86300e@istruzione.it)



## • alla **Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo**

“ Il fanciullo ha diritto a una educazione, che, almeno a livello elementare deve essere gratuita e obbligatoria. Egli ha diritto a godere di una educazione che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta, in una situazione di eguaglianza e di possibilità, di sviluppare le sue facoltà, il suo giudizio personale e il suo senso di responsabilità morale e sociale, e di divenire un membro utile alla società. Il superiore interesse del fanciullo deve essere la guida di coloro che hanno la responsabilità della sua educazione e del suo orientamento; tale responsabilità incombe in primo luogo sui propri genitori. Il fanciullo deve avere tutte le possibilità di dedicarsi a giuochi e attività ricreative che devono essere orientate a fini educativi; la società e i poteri pubblici devono fare ogni sforzo per favorire la realizzazione di tale diritto.” (...)

“Il fanciullo deve essere protetto contro le pratiche che possono portare alla discriminazione razziale, alla discriminazione religiosa e ad ogni altra forma di discriminazione. Deve essere educato in uno spirito di comprensione, di tolleranza, di amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza universale, e nella consapevolezza che deve consacrare le sue energie e la sua intelligenza al servizio dei propri simili.”

Da ciò discendono i seguenti principi generali cui si ispira la Carta dei Servizi della Scuola:

## **1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Le pari opportunità formative verranno garantite attraverso:

- L'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze delle famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale. Si formeranno così classi eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.
- Il sostegno pedagogico e/o psicologico, ad alunni in difficoltà sia attraverso il servizio di psicologia scolastica, sia in collaborazione con i Servizi Socio – Educativi dei Comuni, i settori dedicati dell' ULSS 22 e gli Enti Locali;
- la scelta di avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica.

## **2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti, la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, con l'impegno a garantire una



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrlic86300e@istruzione.it](mailto:vrlic86300e@istruzione.it)



tempestiva informazione alle famiglie. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per far fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni di servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

### 3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali.

#### Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria

La scuola, attraverso la Commissione Continuità, formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

- presentazione della Scuola Primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente con distribuzione dei fascicoli illustranti l' Offerta Formativa dell'Istituto;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- visita agli edifici della Scuola Primaria;
- inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni;
- passaggio di informazioni sugli alunni attraverso l'incontro tra insegnanti della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria

#### Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado

La scuola, attraverso la Commissione Continuità, formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica.

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- la definizione di prove di uscita e di ingresso;
- attività di formazione comuni.



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [yrlic86300e@istruzione.it](mailto:yrlic86300e@istruzione.it)



### Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;

la realizzazione di uno "sportello orientamento";

- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici;
- l'attivazione e partecipazione a progetti in rete.

#### 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni e di 6 giorni solo per la Scuola secondaria di I Grado di Caprino. Gli orari delle scuole sono descritti in maniera analitica nel Piano dell'Offerta Formativa

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola media è praticamente inesistente. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vric86300e@istruzione.it](mailto:vric86300e@istruzione.it)



scuole di secondo grado è poco significativo, tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

### 5. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un Piano di Aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

### 6. TRASPARENZA

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail e sul sito della scuola;
- i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative/didattiche e le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta.

Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: <http://www.icscaprinoveronese.it/> . L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92. Le copie fotostatiche vengono rilasciate con il rimborso dei soli costi di riproduzione.



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrice86300e@istruzione.it](mailto:vrice86300e@istruzione.it)



## PARTE SECONDA

### AREA DIDATTICA

#### ❖ FATTORI EDUCATIVI

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra 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, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico - educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative.
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

#### ❖ ORARIO DELLE LEZIONI

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. In alcuni plessi entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus e gli alunni che aderiscono alle iniziative di pre - scuola organizzate dalle Amministrazioni comunali.

#### ❖ VIGILANZA ALUNNI

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate.



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vric86300e@istruzione.it](mailto:vric86300e@istruzione.it)



Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca.

Durante l'intervallo, nella scuola primaria, è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe; nella scuola secondaria gli spazi scolastici – sia all'interno che all'esterno- vengono suddivisi in aree, ciascuna delle quali viene sorvegliata da un docente preventivamente designato.

Nel periodo della mensa e del dopo mensa, per entrambi gli ordini di Scuola, sono responsabili gli insegnanti appositamente designati. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula. L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

### ❖ COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il libretto personale è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario. Le assenze degli alunni devono essere sempre giustificate. Si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne. Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

Sono previste due modalità istituzionali:

- **Colloqui individuali/Incontri scuola-famiglia** - Dovranno servire ai genitori per avere un quadro valutativo globale preciso e trasparente, e saranno il momento in cui tra scuola e famiglia si scambiano informazioni e si concordano linee di azione educativa. I genitori o gli insegnanti, per casi particolari, potranno richiedere incontri straordinari.
- **Assemblea dei genitori** - Nell'assemblea iniziale (solitamente entro l'inizio del mese di ottobre) gli insegnanti presenteranno gli obiettivi formativi e disciplinari, la metodologia di lavoro, i progetti di plesso e di classe, gli orari delle attività settimanali, i criteri di distribuzione delle verifiche, dei compiti a casa nonché i criteri generali di valutazione per favorire il dibattito e il confronto culturale e la costruzione di un'intesa comune sui valori educativi. Nelle assemblee successive si farà anche una valutazione del percorso e dei risultati raggiunti.
- **Altri momenti di collaborazione tra scuola e famiglia** sono i Consigli di Intersezione, di Interclasse, di Classe e il Consiglio d'Istituto.

## PARTE TERZA



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [yrlic86300e@istruzione.it](mailto:yrlic86300e@istruzione.it)



### PARTE TERZA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### ❖ LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA 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.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. 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.

Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento di massima che possono essere lievemente modificati funzionalmente a situazioni contingenti:

da settembre a giugno dal lunedì al sabato: h 7.30 – 13.30.

martedì, mercoledì e giovedì dalle 14.00 alle 16.30.

sabato: h 7.30 – 13.30

luglio e agosto dal lunedì al venerdì: h 7.30 – 14.30

#### ❖ RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli orari di ricevimento del pubblico

- dal lunedì al sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00
- martedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica.

#### ❖ PLESSI DELL'I.C. DI CAPRINO VERONESE

L'Istituto Comprensivo di Caprino Veronese è costituito dai plessi di:

Istituto Principale	Plesso / Scuola	Indirizzo
IC CAPRINO VERONESE	CAPRINO VERONESE	PIAZZA UNITA DITALIA 5,



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrlic86300e@istruzione.it](mailto:vrlic86300e@istruzione.it)



Istituto Principale	Plesso / Scuola	Indirizzo
VRIC86300E	VRAA86301B	37013 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>LUBIARA</b> VRAA86302C	VIA CAMPAGNAR, 37013 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>PESINA - FERRETTI C.</b> VRAA86303D	VIA GIARE DI SOTTO, 102, 37010 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>RIVOLI VERONESE</b> VRAA86304E	PIAZZA NAPOLEONE I, 37010 RIVOLI VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>S.NICHESOLA CAPRINO V.SE</b> VREE86301L	VIA G.SANDRI, 37013 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>A.MAURIGI PAZZON</b> VREE86302N	VIA CAOVILLA, 37013 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>PESINA</b> VREE86303P	GIARE DI SOTTO, 101, 37010 CAPRINO VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>F.CALZOLARI RIVOLI V.SE</b> VREE86304Q	VIA VILLA, 37010 RIVOLI VERONESE (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>S.ZENO DI MONTAGNA</b> VREE86305R	VIA MONTE BALDO 47, 37010 SAN ZENO DI MONTAGNA (VR)
<b>IC CAPRINO VERONESE</b> VRIC86300E	<b>CAPRINO V.SE - MONS.GAITER L.</b> VRMM86301G	VIA IV NOVEMBRE, 13, 37013 CAPRINO VERONESE (VR)
<u>IC CAPRINO VERONESE</u> VRIC86300E	<u>SAN ZENO DI MONTAGNA</u> VRMM86302L	VIA MONTE BALDO 47, 37010 SAN ZENO DI MONTAGNA (VR)

**La sua sede** è situata a Caprino Veronese in Via Sandro Pertini n° 22

**L'organigramma** del personale amministrativo, del personale ausiliario e del personale docente è inserito nel Piano dell'offerta Formativa e viene aggiornato ogni anno.

## ❖ COMUNICAZIONI ESTERNE ED INTERNE

Le comunicazioni scuola-famiglia avvengono, per iscritto, sul libretto e, ove non ricorra violazione di privacy, per mezzo del sito web d'Istituto.



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrlic86300e@istruzione.it](mailto:vrlic86300e@istruzione.it)



Esse possono riguardare:

- Comunicazioni circa l'andamento didattico comportamentale degli alunni;
- comunicazioni di sciopero, assemblee sindacali e/o riunioni varie;
- comunicazioni di cambiamenti e/o rimodulazioni di orario;
- convocazione dei genitori;
- convocazione degli OO.CC.

Gli insegnanti sono tenuti a verificare la presa visione delle comunicazioni di cui sopra. Il personale scolastico è tenuto a firmare tutte le circolari e le comunicazioni. Le circolari per presa visione, una volta firmate, saranno collocate in apposito raccoglitore.

Nei giorni prefestivi (deliberati dal Consiglio d'Istituto) in cui sono sospese le attività didattiche e nel periodo estivo, la scuola resta chiusa.

### ❖ SERVIZI AMMINISTRATIVI E FATTORI DI QUALITÀ

L'istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi definiti di attesa in ufficio;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Nei casi di urgenza ed emergenza e/o in casi particolari si può derogare dagli standard fissati.

### ❖ STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

I servizi amministrativi di cui al successivo elenco vengono erogati nei tempi di seguito indicati:

<b>ATTO / PROCEDIMENTO</b>	<b>TEMPO</b>
1. <b>Distribuzione moduli di iscrizione</b>	a vista
2. <b>Iscrizione ( solo per la Scuola dell'Infanzia)</b>	10 minuti
3. <b>Rilascio certificati di iscrizione e frequenza</b>	3 giorni
4. <b>Rilascio certificati con voti e giudizi</b>	5 giorni
5. <b>Rilascio diplomi</b>	a vista
6. <b>Rilascio certificati ed atti che richiedono ricerche d'archivio</b>	15 giorni



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vric86300e@istruzione.it](mailto:vric86300e@istruzione.it)



L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano che sono agli atti della scuola, secondo le modalità previste dalla L. 7 Agosto 1990 n.241. Il diritto di accesso è limitato dal decreto n. 60 del 10.1.1996 (regolamento esclusione diritto di accesso). L'utente, inoltre, nel produrre all'istituzione scolastica istanza che deve comprovare stati, fatti o qualità personali, può presentare, in sostituzione del certificato corrispondente, un'autocertificazione. La Pubblica Amministrazione e i gestori privati di servizi pubblici sono obbligati ad accogliere le autocertificazioni per tutti i casi previsti, mentre i privati sono liberi di accettarle o di richiedere i certificati corrispondenti. Si precisa che ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge 12 novembre 2011, n 183 " Norme in materia di certificazioni e dichiarazioni sostitutive", a partire dal 1 gennaio 2012 le certificazioni rilasciate dalla pubblica amministrazione in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide ed utilizzabili solo nei rapporti tra privati. Questo significa che le pubbliche amministrazioni non possono più richiedere al cittadino certificazioni (relative a stati, qualità personali e fatti) rilasciate da altre pubbliche amministrazioni.

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

**dalle 11.00 alle 13.00**

**dal lunedì al sabato compreso**

**dalle 15.00 alle 17.00**

**il martedì pomeriggio**

Il dirigente scolastico riceve tutti i giorni, previo appuntamento telefonico.

Gli addetti alla vigilanza, i collaboratori del preside e la R.S.U. d'Istituto hanno diritto d'accesso anche al di fuori dei suddetti orari.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

## PARTE QUARTA - CONDIZIONI AMBIENTALI

### ❖ LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

Gli operatori in servizio nell'Istituto si impegnano a garantire in tutte le scuole, con riferimento ai rispettivi ruoli e funzioni, un ambiente accogliente e sicuro. Il personale ausiliario in particolare deve adoperarsi per assicurare una accurata igiene dei locali e dei servizi. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario della scuola) e segnalerà agli enti competenti eventuali difficoltà derivanti dalla inadeguatezza delle strutture, disfunzioni da sanare o migliorie da apportare. Il numero delle aule e loro uso funzionale, dei servizi e di tutti gli spazi che costituiscono il complesso scolastico degli edifici dei diversi plessi è dettagliatamente riportato nella parte introduttiva del Piano dell'Offerta Formativa. Annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione degli edifici scolastici ed i documenti di valutazione dei rischi. Gli operatori e gli alunni devono conoscere il piano di evacuazione della scuola in caso di emergenza. Ogni anno sono effettuate almeno due prove di evacuazione degli edifici scolastici.



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [vrice86300e@istruzione.it](mailto:vrice86300e@istruzione.it)



### PARTE QUINTA - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### ❖ PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati;
- se il disservizio è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al dirigente ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali telefonici possono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami vanno presentati in carta semplice. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza della segnalazione, risponde per fornire spiegazioni, sempre in forma scritta, con celerità, e, comunque, non oltre i quindici giorni, attivandosi eventualmente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora le cause del reclamo non siano di competenza del capo di istituto, all'utente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### ❖ VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Nello specifico il monitoraggio potrà riguardare i seguenti aspetti:

- i contesti (la scolarità della popolazione, la presenza di alunni stranieri, l'offerta formativa sul territorio, l'evoluzione delle iscrizioni, etc.);
- le strutture (risorse strutturali, tecnologiche, umane e finanziarie);
- i processi (le ripetenze, la formazione, l'orientamento, l'integrazione, le competenze disciplinari, le competenze pedagogiche e metodologico-didattiche del gruppo docente, il clima scolastico, la progettualità, etc.);
- il prodotto (i livelli di apprendimento, la soddisfazione dell'utenza, etc.).

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare rilevazioni in proposito, mediante questionari opportunamente tarati e/ mediante focus group e/o altre forme di valutazione rivolti ai genitori, al personale e ai ragazzi. Le informazioni e



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [yrice86300e@istruzione.it](mailto:yrice86300e@istruzione.it)



gli elementi valutativi ottenuti dalle indagini effettuate saranno portati a conoscenza degli organi collegiali e dei genitori negli incontri previsti. Alla fine di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico relazione al Consiglio d'Istituto sull'attività formativa della scuola.

### PARTE SESTA - ATTUAZIONE

#### ❖ ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non saranno modificate totalmente o in parte dallo stesso organo che le ha approvate, da disposizioni modificative in materia contenute in contratti collettivi o in norme di legge. I contenuti della Carta dei Servizi verranno periodicamente verificati e aggiornati.

La presente Carta dei Servizi ha validità dal giorno successivo alla sua approvazione avvenuta in data 13 GIUGNO 2016 con delibera del Consiglio d'Istituto N. 07.

Caprino Veronese, 13.06.2016

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

Sig.ra Elisa Gentili

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott. Enzo Gradizzi



# ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° gr.  
Via S. Pertini, 22 37013 CAPRINO VERONESE  
Codice univoco amm.ne UF5XWN – codice fiscale N:90011140234  
TEL. 045/7241026 FAX 045/6230723 - e-mail: [yrlic86300e@istruzione.it](mailto:yrlic86300e@istruzione.it)



## INDICE

- Pag. 2 - Premessa
- Pag. 3 - **PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI**
- Pag. 4 – Uguaglianza ed imparzialità
- Pag. 4 - Regolarità del servizio
- Pag. 5 – Accoglienza ed integrazione
- Pag. 6 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Pag. 7 – Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale
- Pag. 7 – Trasparenza
- Pag. 8 - **PARTE SECONDA – AREA DIDATTICA**
- Pag. 8 - Fattori Educativi
- Pag. 8 - Orario delle lezioni
- Pag. 8 - Vigilanza alunni
- Pag. 9 - Comunicazioni con i genitori
- Pag. 10 - **PARTE TERZA – SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- Pag. 10 - La Struttura Amministrativa
- Pag.10 – Ricevimento del pubblico
- Pag.10 - Plessi dell'I.C. di Caprino Veronese
- Pag. 11 – Comunicazioni esterne ed interne
- Pag.12 – Servizi amministrativi e fattori di qualità
- Pag.12 – Standard specifici delle procedure
- Pag. 13 – **PARTE QUARTA – CONDIZIONI AMBIENTALI**
- Pag. 12 – Le condizioni ambientali delle scuole
- Pag.13 - **PARTE QUINTA – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
- Pag. 14 - Procedure e reclami
- Pag. 14 - Valutazione del servizio
- Pag. 15 – **PARTE SESTA - ATTUAZIONE**
- Pag. 15 - Attuazione