



**ISTITUTO COMPRENSIVO N. 4 BOLOGNA**  
Via Giulio Verne, 19-40128 Bologna tel. 051-320558 - Fax 051-320960  
[boic81500c@istruzione.it](mailto:boic81500c@istruzione.it) <http://www.ic4bologna.gov.it>  
PEC: [boic81500c@pec.istruzione.it](mailto:boic81500c@pec.istruzione.it)



## CARTA DEI SERVIZI

Delibera del Consiglio d'Istituto n.109 del 7 ottobre 2014

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995. La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noti all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola. La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995.

#### Uguaglianza

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende:

- compiere atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione;
- garantire che non venga operata nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### Imparzialità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. I criteri d'imparzialità sono alla base della formazione delle classi e di assegnazione dei docenti alle classi.

#### Regolarità

La scuola si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio, utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali. In occasione di ogni sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con circolare interna, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La dichiarazione di adesione allo sciopero ha carattere volontario e non è successivamente revocabile (sull'argomento si veda anche l'art. 28 del Regolamento d'Istituto).

#### Accoglienza e integrazione

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze. L'Istituto garantisce la continuità formativa dell'azione educativa fra i vari ordini di scuola. Particolare attenzione viene riservata all'accoglienza e all'integrazione di alunni diversamente abili, di alunni con B.E.S. (Bisogni Educativi Speciali), di alunni in situazione di disagio attraverso:

- interventi didattici curricolari;
- iniziative di aggiornamento degli operatori sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disortografia...) e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- soluzioni organizzative e strumenti atti a garantire pari opportunità formative.

#### Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano

tra loro in modo funzionale e organico. A tal fine Il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e promuove, in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio, iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione. Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

### **Partecipazione, informazione e trasparenza**

Il personale dell'Istituto scolastico, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'Istituto Comprensivo n. 4 promuove ogni forma di partecipazione, la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente attraverso la pubblicazione all'albo/sito web d'Istituto di tutti i documenti di rilevanza per l'utenza, che non presentino carattere di riservatezza; la presentazione della programmazione didattico-educativa nei consigli di classe, interclasse ed intersezione.

### **Libertà di insegnamento e aggiornamento**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della personalità, nel rispetto di quanto previsto, per ogni ordine di scuola, dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo.

Gli insegnanti nell'esercizio della libertà didattica sono i responsabili della classe.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

### **Igiene, salute e sicurezza**

La scuola garantisce un ambiente pulito. Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllati dal personale scolastico.

La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e ai collaboratori scolastici.

L'istituto si impegna a garantire la salute e la sicurezza degli operatori della scuola e degli utenti mettendo in atto tutte le procedure di prevenzione e protezione da tutti i tipi di rischi.

## **PARTE I - AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità didattico-educative dell'Istituto.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire l'orientamento e la continuità educativa tra la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado, nonché l'orientamento verso la scuola secondaria di II grado.

Nella scelta dei libri di testo la scuola assume come criteri di riferimento, quelli indicati dalla nota ministeriale annuale relativa all'adozione dei libri di testo.

I docenti di ogni Team/Consiglio di classe, con l'opportuno coinvolgimento delle famiglie, adotteranno soluzioni idonee a evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Ciascun docente, inoltre, avrà cura di precisare quali materiali gli alunni dovranno necessariamente avere con sé in ciascuna delle ore di lezione settimanale.

Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe e dell'équipe pedagogica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Le prove di verifica in classe dovranno costituire la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e avranno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo del lavoro svolto e dei processi di apprendimento. La valutazione deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti. La valutazione deve essere tempestiva, pertanto le prove di verifica saranno restituite agli alunni di norma entro due settimane dalla effettuazione. Viene promossa la consapevolezza del modo di apprendere da parte degli alunni, al fine di imparare ad apprendere per riconoscere le difficoltà incontrate e le strategie adottate per superarle, al fine di rendere l'alunno consapevole del proprio stile di apprendimento e capace di sviluppare autonomia nello studio.

Fino all'introduzione del registro elettronico, le valutazioni assegnate vengono trasmesse attraverso il quadernino delle comunicazioni, affinché le famiglie risultino sempre informate sui livelli di competenza raggiunti dai loro figli.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto
- Patto educativo di corresponsabilità
- Carta dei Servizi
- Programmazione educativo-didattica
- Regolamento di disciplina Alunni

## Parte 2 – AREA AMMINISTRATIVA

L'istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- progressiva informatizzazione dei servizi di segreteria;
- minimi tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### ORGANIGRAMMA DEGLI UFFICI DI SEGRETERIA

La Direttrice dei Servizi Generali e Amministrativi Marinella Ravaglia	
Ufficio personale	Patrizia Pettazoni
Ufficio alunni	Luciana Antici
Ufficio protocollo	Anna Berardi

### Iscrizioni

Le iscrizioni per l'anno scolastico, che inizia a settembre, si effettuano di norma intorno al mese di febbraio precedente ed esclusivamente in modalità on line.

La Scuola dell'infanzia *Girotondo*, afferente all'IC n. 4, partecipa al sistema cittadino integrato di scuola dell'infanzia comunale, statale e privata paritaria e pertanto le iscrizioni si effettuano collegandosi al portale *Scuole on line* del Comune di Bologna. Le iscrizioni alla Scuola primaria e secondaria di primo grado si effettuano collegandosi al portale *Iscrizioni on-line* del MIUR.

La segreteria mette a disposizione almeno un assistente amministrativo, in giorni ed orari pubblicati sul sito web d'istituto, per assistenza e supporto alle operazioni di iscrizione.

Le iscrizioni in corso d'anno per la Scuola primaria e secondaria di primo grado si svolgono ancora in formato cartaceo. Dopo la presentazione della domanda in segreteria alunni, viene convocata l'apposita commissione di docenti per verificare la possibilità e la migliore collocazione del nuovo inserimento, perciò la procedura può richiedere fino a tre giorni di tempo.

### Rilascio di certificati

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro tre giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

#### Ufficio alunni/URP/protocollo

lun. - giov. dalle ore 8.00 alle 10.00  
mar. e mer. dalle ore 15.00 alle 17.00  
ven. dalle ore 12.15 alle 13.15

#### Ufficio personale/contabilità

dal lun.al ven. dalle ore 11.30 alle 13.30.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione all'albo e sul sito web d'istituto.

La Dirigente Scolastica riceve il pubblico, su appuntamento, tutti i giorni.

### **Parte 3 – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le 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. Annualmente, il Dirigente Scolastico, formula per il Consiglio una relazione dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata periodicamente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Il Presidente del Consiglio d'Istituto

La Dirigente Scolastica

Dott. Francesco Moretti

Dott.ssa Simona Lipparini

Firme autografe sostituite a mezzo stampa ai sensi  
e per gli effetti dell'art. 3, c. 2 D.Lgs n. 39/93