

Premessa

Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, viene ufficialmente varata la carta dei servizi scolastici, recante i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione del servizio nelle Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado. Nella Carta dei Servizi si fa riferimento a principi fondamentali di uguaglianza, di imparzialità, di regolarità, di accoglienza e di integrazione che la scuola assume e fa propri, ritenendoli già principi sanciti dalla Costituzione. Vengono aggiunti e sottolineati il diritto alla scelta, alla partecipazione, all'efficienza, alla trasparenza. La libertà d'insegnamento, garantita ai docenti dall'art. 4, L.30 Luglio 1973, n° 477 viene ora intesa strettamente correlata con l'aggiornamento e la formazione del personale oltre che con i principi sopra citati.

Art. 1. L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

Art. 2. La seguente Carta dei servizi, inoltre, fa propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

DALLA 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 opinioni 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'uguaglianza 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 privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che richiedono la parità deve assicurare ad esse la 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 e per la 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 meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno 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.

Art. 3. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, della necessità pedagogica di favorire il massimo della socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religioni, lingua, razza, etnie diverse;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemplare le esigenze degli studenti di religioni diverse da quella cattolica che svolgeranno attività alternative programmate.

Fattori di qualità:

- Ogni docente accetta e rispetta ciascun alunno come persona senza distinzione alcuna ed esige lo stesso comportamento dagli alunni.
- Ogni docente presta a ciascun alunno il tipo e la quantità di attenzione educativa e didattica adeguata.

Standard:

- Il docente valorizza i pregi, corregge i difetti, trasforma le diversità individuali in risorse per la collettività.
- I docenti, durante le ore di lezione, curano l'educazione e l'apprendimento di ogni alunno.

Art. 4. IMPARZIALITA' E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico garantiscono, per quanto di loro competenza:

- Equità ed obiettività, avendo cura che l'insegnamento eviti ogni forma di faziosità. Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli studenti il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto didattico-educativo di

Istituto.

- La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Fattori di qualità:

- Osservanza della continuità nell'assegnare i docenti alle classi, salvo casi eccezionali.
- Tempestivo avviso da parte di tutto il personale in caso di assenza.
- Impegno di tutto il personale ad informare per tempo sulla eventuale partecipazione alle assemblee sindacali.
- Disponibilità dei docenti delle scuole secondarie di primo grado a sostituire i colleghi assenti, in base alle ore disponibili.
- Previsione di alcune ore riservate alle supplenze per i docenti della scuola elementare.
- Riunioni per materia e di modulo durante le quali si attuano forme di coordinamento, programmazione e ricerca in ambito disciplinare ed interdisciplinare.

Standard:

- La scuola avvisa le famiglie in anticipo su possibili variazioni di orario delle lezioni e garantirà comunque la sorveglianza degli alunni.
- Le classi non rimarranno mai scoperte per l'assenza di un docente.
- Durante le riunioni per materia e di modulo si coordina e si verifica la programmazione annuale e disciplinare.

Art. 5. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, per l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e agli alunni in situazione di disabilità.

Nello svolgimento delle proprie attività, tutti gli operatori della scuola hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

Fattori di qualità:

- Formazione delle classi prime. La scuola costituisce le classi prime seguendo anche le indicazioni degli insegnanti con l'obiettivo che esse risultino equieterogenee.
- Progetto accoglienza. I docenti promuovono una serie di attività atte a favorire l'inserimento dell'alunno nell'ambiente scolastico.
- Prevenzione della dispersione. Progetto per evitare l'abbandono precoce della scuola sia per i numerosi alunni stranieri, sia per alunni con situazioni di disagio.
- Integrazione portatori di handicap.
- Nell'Istituto, è attivata la commissione H che si occupa della elaborazione di progetti specifici adattabili alla realtà scolastica.
- Nell'Istituto è attivata la commissione alunni stranieri che si occupa dell'inserimento attraverso progetti specifici di alfabetizzazione.

Standard:

- Le classi sono formate accogliendo i suggerimenti dei docenti e cercando l'equilibrio all'interno di ogni gruppo. Per la formazione delle stesse viene effettuato, nel mese di giugno, un apposito incontro tra gli insegnanti impegnati nelle classi-ponte.

Art. 6. DIRITTO DI SCELTA E OBBLIGO E FREQUENZA

- Per le Scuole primarie e secondarie di primo grado dell'Istituto Comprensivo "G. Toaldo", c'è la volontà, da parte dei docenti e del personale dirigente, per collaborare con le istituzioni competenti, in modo da prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica. In questo compito l'azione di tutti gli operatori si deve comunque coniugare con l'impegno dei genitori. Tutte le domande di iscrizione presso l'Istituto Comprensivo vengono accolte nei limiti rappresentati da:
 - Capienza e funzionalità dei locali.
 - Numero degli alunni stabilito dai DD.MM. autorizzativi delle sperimentazioni.
 - Criteri fissati dagli OO.CC. per la formazione delle classi.
- L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo. Attraverso l'azione di tutti gli operatori scolastici l'Istituto Comprensivo "G. Toaldo" ha adottato e continuerà ad adottare tutte le strategie utili ad evitare la dispersione, fallimenti e difficoltà scolastiche. Nell'ambito della continuità sarà proseguito il coordinamento per gli altri ordini di scuola per evitare le difficoltà di passaggio.

- Per rimediare alla mancata frequenza per gravi motivi di salute, da parte degli alunni, la Scuola fornisce anche il servizio di Istruzione Domiciliare, al fine di consentire agli utenti l'adempimento dell'obbligo scolastico.

Fattori di qualità:

- Orario delle lezioni. L'orario settimanale delle lezioni è predisposto secondo criteri che privilegiano le opportunità didattiche e la equa distribuzione degli impegni per gli alunni, per quanto possibile.
- Oculata distribuzione dei compiti assegnati agli alunni nella settimana.
- Confronto coi genitori degli alunni per il carico di lavoro domestico.
- Sistematica previsione delle lezioni assegnate per casa.

Standard:

- L'orario delle lezioni è predisposto in modo che nella mattinata ci sia, nei limiti del possibile, almeno un'ora tra le discipline cosiddette "Educazioni".
- Gli insegnanti cercheranno di predisporre l'assegnazione dei compiti in modo che gli alunni apprendano ad organizzare al meglio ed autonomamente il tempo a loro disposizione.

Art. 7. PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA

- La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi collegiali e delle vigenti procedure, da parte delle diverse componenti (operatori scolastici e genitori), è di rilevante valore sia in riferimento all'attuazione della presente "Carta", sia nel processo di interazione Scuola- famiglia, inteso come passaggio bi-direzionale di informazioni, i più completi e trasparenti, che abbiano come punto di riferimento l'alunno, al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio erogato da entrambe le istituzioni.
- L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la Scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed una informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche, l'Istituto, infatti, considera la trasparenza nei rapporti interni, amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola.

Fattori di qualità:

- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe, Interclasse.
- Le programmazioni disciplinari sono messe a disposizione dei genitori.
- La scuola favorisce l'organizzazione di Assemblee dei genitori.
- Gli insegnanti danno ampia disponibilità per il colloquio individuale e forniscono ogni informazione sull'andamento del processo formativo dell'alunno.
- Trasparenza dei criteri di valutazione.
- Scheda di valutazione quadrimestrale e nota informativa intermedia a novembre e ad aprile.
- Gli insegnanti sono organizzati in una struttura stabile orientata al compito docente.

Standard:

- Le sedute dei Consigli di Classe, di Interclasse sono convocate con la presenza dei rappresentanti dei genitori secondo il piano annuale delle attività.
- I coordinatori e/o gli insegnanti di classe favoriscono la formazione dei seggi per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e in tale occasione illustrano la programmazione e le opportunità offerte dalla Scuola.
- I genitori che lo richiedano possono avere copia della programmazione del Consiglio di Istituto e di plesso, del P.O.F. e della Carta dei Servizi.
- Vengono attuati due ricevimenti generali dei genitori a novembre e ad aprile, oltre al ricevimento per la comunicazione dei risultati quadrimestrali.
- Ogni insegnante della Scuola secondaria di primo grado colloca nel suo orario un'ora di ricevimento settimanale.
- Gli insegnanti della Scuola primaria sono disponibili a colloqui su richiesta per esigenze specifiche.
- Le informazioni fornite dai docenti saranno complete e dettagliate.
- Il Collegio Docenti si articola, quando è necessario, per commissioni.
- Alla guida di ogni gruppo c'è un Coordinatore con competenze ben definite.

Art. 8. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- I docenti operanti presso l'Istituto ispirano la libertà del loro insegnamento all'art. 1 del D.P.R. 31-05-1974, n.417 che testualmente recita: "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento". Tale libertà si realizza nel rispetto del pluralismo culturale dei docenti

della personalità degli alunni, adeguandosi al tipo di studi ed ai loro ritmi di apprendimento, tenuto conto del contesto socio-economico di riferimento.

- L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e su confronto collegiale;
- La formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e va intesa come dovere per l'Amministrazione ed un diritto per il personale.

Fattori di qualità:

- Gli insegnanti partecipano a corsi di formazione e aggiornamenti organizzati dall'Istituto o da altri Enti.
- Gli incarichi di ciascuno sono definiti dal Collegio Docenti.
- Utilizzazione ottimale del personale docente e ATA.

Standard:

- Si privilegiano corsi di formazione e aggiornamento deliberati dal Collegio Docenti.
- E' consentita la partecipazione ad altri corsi organizzati da Enti pubblici e culturali.

Art.9. AREA DIDATTICA

Il Collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative si articola in:

- Dipartimenti (area umanistica, scientifica, tecnica, ecc...) che traducono le linee generali deliberate dal Collegio in percorsi formativi di disciplina, progettano su segmenti di programmazione specifici di area e avanzano proposte di innovazione e di iniziative.
- Istituite ad hoc per rispondere a specifiche esigenze connesse con la progettazione di particolari iniziative (salute, orientamento, progetto accoglienza, gruppo H, ecc...). dipartimenti e Commissioni di lavoro verranno presiedute da un coordinatore.
- Sezioni costituite dai docenti in servizio presso ciascuna sede associata che affrontano problematiche organizzative attinenti alla propria sede.
- Ogni Consiglio di classe programma la scelta dei contenuti culturali delle discipline tenendo presente che:
- I contenuti delle singole discipline non sono fine all'insegnamento ma strumento indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi e il perseguimento delle finalità generali dell'adozione educativa e didattica.
- I programmi ministeriali sono la cornice di riferimento all'interno della quale ogni Consiglio di classe effettua scelte funzionali al raggiungimento dell'obiettivo prefissato.
- Ogni docente è tenuto a presentare al Consiglio di classe la propria ipotesi di lavoro che deve essere armonizzata, funzionalizzata e formalizzata in un unico documento, come programmazione annuale complessiva della classe.
- La programmazione viene considerata come uno strumento flessibile e integrabile in itinere, sia per iniziativa del singolo docente sia per intervento del Consiglio di classe.
- La verifica deve riguardare l'intero processo insegnamento-apprendimento.
- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, degli Enti e delle Associazioni presenti nel territorio, è responsabile della qualità del servizio scolastico e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso la programmazione delle attività educativo-didattiche tenendo presenti le finalità istituzionali indicate nei rispettivi testi programmatici.
- La scuola individua ed elabora appositi strumenti, quali previsti dall'attuale normativa (art. 2 L. 148/90) 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 terrà conto dei bisogni formativi e culturali dell'utenza per definire criteri di validità culturale e funzionalità educativa, ai quali orientare le scelte. Si realizzeranno soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana evitando dannosi sovraccarichi di materiali didattici da trasportare, anche attraverso periodiche occasioni di riordino dei materiali scolastici.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il gruppo di docenti opera scelte concordi ed equilibrate in coerenza con la programmazione didattica e nel rispetto dei tempi di studio degli alunni oltre che delle attività extrascolastiche e di tempo libero.
- Nel rapporto con gli alunni la scuola si impegna a realizzare un clima di accoglienza tesa alla costruzione di relazioni positive e mature improntate al rispetto delle esigenze e dei compiti di ciascuno.
- Progetto educativo e programmazione. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - Piano Offerta Formativa (POF)
 - Regolamento d'Istituto

- Curricolo verticale
- Programmazione didattica annuale

- PIANO OFFERTA FORMATIVA

Aggiornamento entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.

Publicizzazione mediante affissione agli albi scolastici e notifica tramite diario alle famiglie entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.

Copia depositata presso le sedi di plesso.

Pubblicazione sulla pagina WEB dell'Istituto.

- REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Redazione e approvazione a cura del Consiglio di Istituto in carica.

Publicizzato mediante: pubblicazione sul sito WEB dell'Istituto.

Copia depositata presso la Presidenza.

- CURRICOLO VERTICALE

Revisione entro il mese di settembre di ciascun anno.

Publicizzazione mediante assemblee con i genitori e accesso ai documenti amministrativi entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.

Copia depositata presso la Presidenza.

Pubblicazione sulla pagina WEB dell'Istituto.

- PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Redazione entro il mese di ottobre di ciascun anno scolastico.

Publicizzata mediante: assemblee di classe/sezione con i genitori e accesso ai documenti amministrativi entro il mese di Novembre di ogni anno scolastico.

Copia depositata presso la Presidenza.

Art. 10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro; a tal fine si deve creare un clima di collaborazione tra operatori scolastici, docenti, alunni, genitori, enti locali interessati.

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.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna nell'ambito delle pertinenze scolastiche.

Per ogni plesso verrà predisposta una scheda relativa alla disponibilità dei locali e attrezzature.

Art. 11. CONTINUITA' EDUCATIVA - ORIENTAMENTO – LIBRI DI TESTO – COMPITI A CASA – AMBITO RELAZIONALE

- La scuola al fine del raggiungimento delle finalità istituzionali si assume:
- la responsabilità della qualità delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- l'impegno a costruire momenti di continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione.
- assicura nel rispetto delle esigenze espresse dalla programmazione didattica dei consigli di classe e dopo aver sentito i genitori nelle assemblee di classe:
- criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici;
- adeguata organizzazione per consentire un'equa distribuzione giornaliera di testi e quaderni da portare a scuola;
- rispetto delle esigenze didattiche, da contemperarsi con il diritto del ragazzo al tempo libero al gioco, alle attività sportive ed extrascolastiche;
- elaborazione, adozione e pubblicazione del P.O.F., contenente le scelte educative, organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse della scuola, e in questo senso comprensiva della Programmazione educativa.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola attraverso uno scambio di informazioni sugli alunni, sui programmi svolti e un confronto sui metodi utilizzati.

- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.
- Gli insegnanti avranno particolare cura di individuare situazioni che consentano l'equa distribuzione nei giorni della settimana delle necessità di testi e materiali didattici da portare a scuola.
- I docenti sono unanimi nel ritenere che il lavoro a casa debba limitarsi, di solito, ad un momento di riflessione personale e di sistemazione di quanto appreso.

Fermo restando questa finalizzazione valgono comunque come principi generali:

- compiti scritti, impegni di studio e di ricerca devono occupare una quota proporzionata del tempo libero degli alunni;
- i genitori sono tenuti, in una prospettiva di collaborazione educativa con la scuola, a controllare quotidianamente che l'alunno assolva i propri obblighi in materia di compiti e di studio a casa e a sorvegliare quotidianamente che predisponga tutti gli strumenti e i materiali necessari per la mattina successiva.
- L'azione di controllo non deve però tramutarsi in azione sostitutiva dell'impegno e della responsabilità dell'alunno. In particolare di fronte a difficoltà di comprensione e di esecuzione di un compito da parte di ogni alunno è bene incitarlo a segnalare tale difficoltà all'insegnante;
- gli insegnanti sono tenuti a controllare i compiti, anche per dare soddisfazione ai ragazzi dell'impegno sostenuto;
- i compiti, di norma, non si assegnano per i giorni successivi al rientro pomeridiano. E' auspicabile comunque che vengano assegnati in tempi anticipati anche per abituare gli alunni gradualmente all'auto/organizzazione dei propri carichi di lavoro;
- i compiti, le ricerche e gli argomenti di studio devono riguardare argomenti già trattati a scuola o per i quali gli alunni siano già in possesso di tutti gli elementi utili.
- nel rapporto con gli alunni, gli insegnanti privilegeranno un approccio persuasivo.
- Le note sul libretto scolastico personale, sul diario e sul registro costituiscono un richiamo promemoria per l'alunno e la famiglia, in relazione ai suoi doveri scolastici o alla richiesta di collaborazione.
- E' opportuno, in presenza di frequenti mancanze nei doveri scolastici, convocare subito la famiglia.
- Tale comportamento non esime il Consiglio di Classe o di Interclasse dal prendere in considerazione il problema e suggerire risposte educativo/didattiche, concordate da parte dei docenti.
- Non è consentito ricorrere a punizioni che rinforzano la demotivazione, creano in classe un clima di tensione, limitando maggiormente la motivazione allo studio.
- Le regole sono fatte per essere rispettate per cui la conseguente sanzione ad un' infrazione commessa sarà proporzionata alla sua gravità.
- Quando le regole sono rispettate occorre gratificare lo studente.
- La scuola garantisce annualmente l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti programmatici:
 - Piano dell' Offerta Formativa.
 - Regolamento d'Istituto.
 - Programmazione educativo/didattica.

Art. 12. IL CONTRATTO FORMATIVO E' UN PATTO TRA DOCENTE, ALUNNO E FAMIGLIA CHE IMPLICA:

- per l'alunno:
 - la conoscenza degli obiettivi educativo/didattici fissati dal docente;
 - la conoscenza delle tecniche di misurazione e dei criteri di valutazione;
 - la conoscenza delle regole di comportamento e delle relative sanzioni disciplinari;
 - la conoscenza delle attività formative;
 - la conoscenza dei metodi per uno studio efficace;
 - la conoscenza degli interventi di recupero.
- per il docente:
 - la presentazione del suo progetto educativo/didattico;
 - la presentazione del proprio sistema di valutazione;
 - la presentazione delle strategie di recupero;
 - la presentazione delle attività per il clima di classe;
 - la presentazione delle iniziative formative.
- per il genitore:
 - la conoscenza del Piano dell'Offerta Formativa della scuola;
 - la conoscenza del profilo scolastico del proprio figlio;
 - la conoscenza dei materiali di verifica/valutazione;
 - la conoscenza delle motivazione del successo / insuccesso scolastico del figlio;
 - la conoscenza delle iniziative di recupero;
 - la conoscenza di tutti i documenti scolastici, su richiesta (L. 241/90).

Art. 13. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo Statale "G. Toaldo" è amministrato dall'Ufficio di Direzione, presieduto dal Dirigente Scolastico. L'Ufficio dispone altresì di un Direttore SGA e di quattro Assistenti Amministrative che curano tutte le operazioni di segreteria relative sia ai docenti, agli alunni che alle famiglie e agli operatori scolastici. L'Ufficio di Segreteria è l'ultimo anello della catena che fa da tramite con il Ministero della Pubblica Istruzione. Gestisce tutta la parte amministrativa contabile della scuola inerente agli alunni, ai docenti, al personale non docente, cercando di offrire all'utenza, per il territorio di propria competenza, un servizio celere e funzionale. A tal scopo già da tempo la segreteria è stata dotata dei mezzi informatici e di un sito Internet e di un progetto di de materializzazione. Le indicazioni che seguono riportando le caratteristiche essenziali del nostro servizio amministrativo, in esse sono indicati alcuni standard proposti dal documento base della Carta dei Servizi, fornito dal Ministero. La nostra istituzione scolastica cerca di riconoscersi pienamente nei fattori di celerità, trasparenza e flessibilità oraria. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Art. 14. CELERITÀ

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la celerità del servizio e la semplificazione delle procedure.
- Per il rilascio di documenti di vario genere è necessaria una domanda scritta trasmessa anche per mezzo fax.
- I certificati di servizio vengono rilasciati entro sei giorni dalla richiesta, in tempi normali, entro 10 giorni, in particolari situazioni.
- I certificati di iscrizione e frequenza degli alunni sono rilasciati entro 3 giorni.
- I certificati di Licenza, gli attestati e le schede personali vengono preparati con cura dell'ufficio Segreteria e consegnati agli insegnanti che provvedono alla loro distribuzione. In caso di mancato ritiro da parte dei genitori, gli stessi documenti saranno riconsegnati in Segreteria. I certificati richiesti da ex alunni vengono rilasciati in copia conforme dopo 5 giorni dalla domanda.
- Le copie conformi dei documenti, che siano agli atti dell'Amministrazione, sono rilasciati dopo 5 giorni dalla domanda.
- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono agli atti della Scuola, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990.
- Il rilascio dei documenti è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico.
- Per il pubblico è garantito il seguente orario di apertura: dal lunedì al sabato, in orario antimeridiano dalle 10.00 alle 13.00 e il martedì e giovedì anche dalle ore 14.30 alle 16.00.
- Le iscrizioni vengono invece effettuate in Segreteria, durante l'orario di servizio. È sempre la Segreteria a curare l'iscrizione di eventuali alunni "ritardatari" o degli extracomunitari.

Art. 15. TRASPARENZA

- La piena informazione agli utenti viene garantita attraverso l'affissione all'Albo dell'Amministrazione dei seguenti atti:
- Organizzazione dei servizi amministrativi, tecnici e generali della Presidenza.
- Orario di servizio dei docenti e del personale A.T.A."
- Organigramma degli uffici: esposizione dei nomi del Responsabile Amministrativo e degli Assistenti Amministrativi.
- Organigramma degli Organi collegiali, con pubblicazione dei nomi dei componenti.
- Organico personale docente delle Scuole Primarie, Secondarie di primo grado e del personale A.T.A..
- Delibere del Consiglio d'Istituto.
- Bilancio di Previsione e del Conto Consuntivo.
- Notizie d'Istituto;
- Regolamento Consiglio d'Istituto.
- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheche sindacali, per gli alunni, per i genitori.
- I rapporti con l'utenza sono improntati a massimo rispetto e cortesia reciproca.
- Il personale, rispondendo al telefono, dichiara all'utente il proprio nome, la qualifica, nonché il termine "Istituto Comprensivo".

Art. 16. SERVIZI GENERALI E TECNICI

Il personale ausiliario garantisce l'igiene e la sicurezza dei locali. Qualsiasi anomalia viene immediatamente comunicata al DSGA.

Art.17. ATTUAZIONE

La presente carta dei servizi troverà applicazione finché non interverranno, in materia, disposizioni modificative da parte degli organi preposti.