



Istituto Comprensivo Statale di Cunardo



CARTA DEI SERVIZI

deliberato dal Collegio Docenti il 26/10/2021

deliberato dal Consiglio d'Istituto del 03/12/2021

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- legge 241 del 7/8/90 (principi di economicità – efficienza – responsabilità - pubblicità e trasparenza nel funzionamento dell'Amministrazione Pubblica).
- l.14/1/94 n.20: necessità di monitoraggio interno o valutazione
- D.P.C.M. del 27/1/94: puntualizzazione dei principi di erogazione del servizio pubblico.
- D.P.C.M.11/10/94: istituzione degli uffici di relazione con il pubblico
- D.P.C.M.19/5/95:sceita dei servizi pubblici di maggiore interesse
- D.L. 12/5/95 n.163 convertito nella l.11/7/95 n.273
- D.P.C.M. del 7/6/95:schema della Carta dei Servizi
- legge 11/7/95 n.273 (norme sulla semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa, sulla qualità dei servizi pubblici, sul servizio di controllo interno della P.A.)
- D.P.C.M. C.M.n.254 e C.M.255 del 21/7/95: indicazioni per l'attuazione del suddetto D.P.C.M.
- C.C.N.L. comparto scuola,
- disegno di legge delega 25/5/95:potenziamento dell'autonomia delle singole istituzioni scolastiche.
- Legge 13 luglio 2015, n. 107

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. 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”.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle

conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

L'Istituto Comprensivo "Vaccarossi" di Cunardo comprende 2 classi di scuola dell'infanzia (plesso di Ferrera), 14 classi di Scuola Primaria (sede centrale-plesso di Ganna) e 7 classi di scuola secondaria di primo grado (sede centrale- plesso di Ghirla)

Uguaglianza

Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami. Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. (vd. Regolamento d'Istituto in caso di sciopero)

Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura).

La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze.

La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite (Regolamento utilizzo locali e beni), l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Documentazione messa a disposizione dei genitori

- Carta dei Servizi

- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Progettazione coordinata e didattica di classe
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno
- Registri di classe, del professore ecc. (versione cartacea del Registro Elettronico)
- Delibere del Consiglio di istituto

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento, eccetto nel mese di maggio.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni

anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento.

Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 44/2001.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli

studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi. La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adequatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adequata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli

Orario giornaliero di apertura al pubblico della
Segreteria:

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni anche su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti. Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

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

- nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente o al docente fiduciario di plesso.
- qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, il richiedente può rivolgersi al Dirigente Scolastico e sporgere eventuale reclamo.
- i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente (quelli orali e telefonici vanno successivamente formalizzati e sottoscritti).

I reclami possono essere presentati agli interessati anche tramite il genitore rappresentante di classe.

- i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, valutati il motivo e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per risolvere il problema segnalato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

VALIDITA' DEL DOCUMENTO E PROCEDURA DI MODIFICA

- I principi contenuti nella Carta trovano corretta attuazione e regolamentazione nel P.T.O.F., nella Programmazione curricolare educativa e didattica, nel regolamento.
- La Carta entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione all'Albo
- E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare
- Vigono tutte le norme non contrarie o incompatibili con la presente Carta
- Le norme contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o da parte del Consiglio di Istituto o attraverso il C.C.N.L o altre norme di legge
- La Carta è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali