

CARTA DEI SERVIZI
DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO
"GARIBALDI"
CINISELLO BALSAMO

PREMESSA

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di migliorare la qualità del servizio della scuola e favorire una sempre più attiva e costruttiva partecipazione di tutte le componenti.

Il documento vuole rappresentare l'impegno che l'Istituto assume nei confronti dei cittadini.

La " Carta ", elaborata da una Commissione, approvata dal Consiglio di Istituto, adottata dalla Scuola, sarà soggetta a modifiche e adeguamenti in relazione alle mutate esigenze.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali della presente Carta dei Servizi si ispirano alla Costituzione della Repubblica Italiana, con particolare riferimento agli articoli che riguardano i diritti e i doveri circa:

- 1- Uguaglianza e imparzialità
- 2- Accoglienza e integrazione
- 3- La Scuola come servizio integrato con le Istituzioni del territorio
- 4- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- 5- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 6- Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale
- 7- Regolarità del servizio

L'attuazione di questi principi fondamentali si effettua secondo i seguenti criteri:

1. Uguaglianza e imparzialità

Il principio di uguaglianza e imparzialità si realizza attenendosi alle seguenti norme:

- a) criterio di equoeterogeneità;
- b) prevenzione dello svantaggio;
- c) rispetto e valorizzazione delle diversità;
- d) valorizzazione dell'eccellenza.

Il criterio dell'equoeterogeneità nella formazione delle classi prevede la presenza equilibrata di fasce di età, sesso, diverse provenienze nazionali, culturali e scolastiche. Esso si realizza attraverso un'attenta valutazione, da parte dei docenti, che tenga conto anche delle informazioni trasmesse dal precedente grado di scolarizzazione nonché dei comportamenti relativi all'apprendimento e alle relazioni, con particolare riguardo per gli alunni in situazione di handicap.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta, in particolare per motivi riguardanti sesso, etnia, religione, opinioni politiche e sindacali, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La prevenzione dello svantaggio si attua ponendo attenzione ai problemi dei singoli, in modo da evitare che i disagi influiscano negativamente sull'apprendimento proprio ed altrui. Sono previsti uno specifico aiuto educativo ed un sostegno didattico adeguati e una programmazione che predisponga strumenti e percorsi al fine di garantire a ciascuno il diritto all'istruzione, all'educazione ed all'inclusione.

Agli alunni in difficoltà motoria l'Istituto si impegna a garantire l'accesso a tutti gli spazi educativi e di servizio esterni e interni.

Il rispetto e la valorizzazione delle diversità si attuano ponendo attenzione alla coeducazione degli alunni maschi e femmine e all'integrazione degli alunni di differente nazionalità, etnia, religione e cultura, nel rispetto delle loro abitudini, della loro lingua, della loro storia, delle loro tradizioni.

Il personale della scuola opera nel pieno rispetto dell'individualità di ciascun alunno.

La valorizzazione dell'eccellenza si attua promuovendo iniziative di potenziamento e di sviluppo delle abilità individuali, allo scopo di mantenere e stimolare interesse e motivazione degli alunni con attività di approfondimento e con offerte formative e didattiche specifiche.

La scuola favorisce la diffusione della sperimentazione e delle "buone pratiche" di insegnamento anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e lo sviluppo di nuovi saperi.

2. Accoglienza e Inclusione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo a ciascun segmento scolastico, e alle situazioni di particolare gravità. Attesa la specificità della Scuola dell'Infanzia il primo inserimento si attua a piccoli gruppi per permettere un adattamento graduale al nuovo ambiente con un'attenzione specifica a ciascun alunno. Una particolare attenzione sarà rivolta all'inclusione di alunni appartenenti a differenti nazionalità e a quelli diversamente abili.

Nello svolgimento delle proprie attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

3. La scuola come servizio integrato con le Istituzioni del territorio

La scuola, in collaborazione con gli enti del territorio, promuove specifici progetti mirati per favorire l'integrazione degli alunni in situazione di difficoltà e per rispondere alle esigenze delle famiglie.

Assistenza socio-psico-pedagogica : qualora gli insegnanti rilevino situazioni di difficoltà, provvederanno a formulare una proposta di assistenza. Tale assistenza verrà deliberata dal Consiglio di Classe (solo Docenti) in sede di riunione del Consiglio stesso e verrà comunicata al dirigente.

Servizio mensa : la scuola, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, offre il servizio mensa agli alunni della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria dal lunedì al venerdì e agli alunni del Tempo Prolungato della Scuola Media nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì se richieste.

Il costo del servizio è a carico delle famiglie, secondo le disposizioni comunali.

La programmazione delle diete sia normali che speciali compete al responsabile dell'unità operativa di medicina di comunità dell'ATS.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche pubbliche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domanda va comunque considerato il principio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.), secondo i criteri del Consiglio d'Istituto.

Ogni famiglia ha diritto di scegliere tra le diverse opzioni dell'offerta formativa quella che ritiene più confacente alle sue finalità educative.

L' "obbligo scolastico", il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati dalle famiglie. La scuola attua interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione funzionale ed organica con tutte le istituzioni coinvolte.

La scuola informa le famiglie sulle opportunità previste dalla normativa vigente in ordine alle sovvenzioni per l'attuazione del diritto allo studio.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

La scuola favorisce la partecipazione di tutte le sue componenti, personale, genitori e alunni, quali protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta attraverso la più ampia informazione sia nell'ambito degli organi previsti dalla normativa vigente, sia in altri di cui essa potrà dotarsi.

La scuola favorisce, inoltre, il dialogo, il confronto e la comunicazione tra le sue diverse componenti e tra queste e gli Enti Locali, anche attraverso la creazione di appositi organismi.

Tutte le componenti scolastiche hanno la libertà di costituirsi in forme associative all'interno della scuola al fine di contribuire all'attuazione della presente Carta e al miglior funzionamento della scuola stessa.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La scuola, anche ricercando la collaborazione con gli Enti Locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione di questa come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

All'inizio di ogni anno scolastico gli organi preposti programmano le riunioni e gli incontri periodici tra le componenti scolastiche. Altre riunioni e incontri possono essere convocati secondo necessità.

L'attività scolastica e l'orario di servizio sono improntati su criteri di efficacia ed efficienza, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi ed ausiliari, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione ha come base nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi, generali e specifici, recepiti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. Ogni anno il Collegio dei Docenti formula un piano di aggiornamento sulla base delle esigenze formative utili per migliorare la qualità dell'insegnamento/apprendimento.

La scuola garantisce e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed Enti Culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione e nel rispetto dell'autonomia scolastica.

7. Regolarità del servizio

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. In caso di assenza improvvisa di un docente titolare, si procede con il reperimento di un altro titolare in servizio a disposizione, entro i limiti che prevedono la nomina di un supplente. Solo in casi eccezionali gli alunni vengono assegnati provvisoriamente agli altri docenti in servizio.

In caso di agitazione sindacale, le famiglie sono avvertite almeno cinque giorni prima dello sciopero e informate sulle modalità dello stesso nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, compresa la contrattazione decentrata, che regolano e sanciscono il diritto di sciopero.

PARTE I

Area didattica è curata dal Collegio dei Docenti dell'Istituto Comprensivo e opera per sezioni, dell'Infanzia, della Primaria e della Scuola Secondaria di I grado e/o congiuntamente.

La scuola, mediante le competenze professionali del personale e la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità e delle attività educative e si impegna a garantirne l'adequazione 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 i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e degli strumenti didattici la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze degli alunni e delle famiglie.

Nello svolgimento delle attività, il personale insegnante:

- opera con un'attenzione educativa globale sullo sviluppo dell'intera personalità degli alunni
- lavora in modo collaborativo e coordinato anche nell'assegnazione dei compiti a casa
- instaura con gli alunni rapporti autorevoli tesi al mantenimento di un clima di ordine e serenità nella classe ed agisce in modo da promuovere il riconoscimento e il rispetto della persona.

Continuità educativa

La continuità educativa è garantita dalla specificità stessa dell'Istituto Comprensivo nelle linee essenziali del Piano dell'Offerta Formativa e attuata, nello specifico, su progetti elaborati tra i vari ordini di scuola, con l'obiettivo del coordinamento dei curricoli.

Materiali didattici

Ogni plesso ha in dotazione materiale librario e strumentazioni varie; ogni anno, tenuto conto delle esigenze didattiche e delle risorse economiche, sentiti gli organi collegiali competenti, si acquistano o si rinnovano i materiali.

Ogni anno il Collegio dei Docenti delibera in materia di adozione dei libri di testo. Tale scelta, che rientra nella sfera di responsabilità del singolo docente ed attiene alle sue competenze professionali, è ispirata a criteri di trasparenza, imparzialità ed efficacia, e in armonia con gli obiettivi formativi e didattici della programmazione d'Istituto, e attenta all'onere di spesa che essa comporta e privilegia, a parità di valenza didattica, quei testi che risultino meno costosi e meno pesanti. Nella scelta si sollecitano i pareri dei genitori e si tiene conto delle valutazioni espresse.

Rapporto con gli alunni

Il personale, presente nella scuola, attuerà comportamenti educativi e di collaborazione per evitare il rischio di disorientamento degli alunni. La scuola vigila affinché ogni adulto all'interno della struttura scolastica tenga comportamenti civili e corretti.

Organizzazione del lavoro didattico

Il lavoro didattico prevede diverse tipologie di aggregazione

- piccolo, grande, medio gruppo
- classi aperte, laboratori
- interventi di supporto, come previsto dai singoli progetti educativi.

Gli insegnanti promuovono negli alunni comportamenti autovalutativi e collaborativi.

Documenti

Documenti di riferimento dell'Istituto sono:

- la Carta dei Servizi che enuncia i principi fondamentali esplicitandone i servizi che da essi derivano
- il P.O.F. che tiene conto delle finalità educative e delle esigenze socio-ambientali dell'Istituto
- il Regolamento d'Istituto
- la Programmazione Educativa che specifica il cammino da percorrere per concretizzare il POF
- la Programmazione Didattica per raggiungere gli obiettivi previsti

Rapporti Scuola-Famiglia

L'informazione del docente al genitore relativa alla programmazione e alla metodologia di classe si attua attraverso:

- Assemblee di classe illustrative delle programmazioni curricolari quadrimestrali
- Incontro per la consegna del documento di valutazione quadrimestrale o comunicazione del profilo educativo (per la scuola dell'Infanzia)
- Colloqui individuali intermedi con riferimento al punto precedente
- Colloqui informali

I docenti, previo appuntamento, su richiesta delle famiglie, sono disponibili ad ulteriori colloqui.

PARTE II

FUNZIONALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo e ausiliario della scuola assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, operative e di sorveglianza connesse all'attività dell'Istituzione Scolastica, anche in collaborazione con il Capo d'Istituto e con il personale docente.

Tale personale è collocato nelle distinte aree funzionali dei servizi amministrativi e dei servizi generali.

Le figure operanti nel nostro Istituto sono:

- **Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi:** organizza i servizi amministrativi dell'unità scolastica ed è responsabile del funzionamento degli stessi;
- **Assistente Amministrativo:** svolge attività di diretta e immediata collaborazione con il Direttore Amministrativo;
- **Collaboratore Scolastico:** sorveglia l'edificio e lo mantiene pulito in tutti i suoi spazi, consegna circolari e avvisi nelle classi e collabora fattivamente con gli insegnanti nella gestione e nella vigilanza degli alunni durante i cambi dell'ora e l'intervallo e nei casi di momentanea assenza del docente. Svolge specifici compiti di assistenza nei confronti degli alunni in situazione di handicap e degli alunni della Scuola dell'Infanzia.

EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PROCEDURE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza la nostra scuola individua e fissa i seguenti standard relativi a:

Celerità delle procedure

Il rilascio dei certificati viene effettuato al pubblico nel predisposto orario di apertura di sportelli di segreteria, entro il periodo massimo di tre giorni lavorativi, rispetto alla richiesta, per i certificati di iscrizione e frequenza; per i certificati relativi al rilascio di valutazione e giudizi didattici, il termine è fissato in numero tre giorni dalla richiesta.

Tutte le certificazioni possono essere richieste con apposita domanda presentata allo sportello oppure inviata per via postale.

La consegna da parte degli uffici può essere effettuata a vista o mediante spedizione postale, ad esplicita espressione del richiedente con invio della necessaria affrancatura.

E' esclusa la possibilità di rilascio di certificazione mediante fax dell'istituzione.

Trasparenza degli atti amministrativi

Al fine di assicurare la trasparenza amministrativa e di favorire lo svolgimento imparziale, è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo quanto stabilito dalla L 241/90 e dal DPR n. 352/92 e successivi.

Informatizzazione dei servizi di segreteria

Nell'ambito del programma relativo all'informatizzazione delle procedure d'ufficio previsto dal MIUR, l'Istituzione utilizza strutture informatiche.

Flessibilità degli Uffici nel contatto con il pubblico

Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario giornaliero di apertura al pubblico che viene comunicato agli utenti.

Il Dirigente riceve il pubblico tutti i giorni, previo appuntamento.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura i seguenti standard minimi di igiene e sicurezza:

Ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro.

Numero di alunni adeguato alle disposizioni previste in materia di sicurezza, in particolare, non potrà eccedere i limiti di cui al D.M. 81/2008, in combinato disposto con le leggi istitutive dei singoli gradi dell'istruzione.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale.

I collaboratori scolastici si adoperano per la costante igiene dei servizi. Tutti coloro che frequentano la scuola, docenti e non, sono tenuti alla cura e al rispetto degli arredi e degli spazi.

Il Dirigente Scolastico con i componenti del Consiglio d'Istituto ha collegamenti con l'Amministrazione Comunale di Cinisello Balsamo per tutti i problemi di manutenzione degli edifici, per la funzionalità dei servizi (mensa), incontri periodici con gli operatori ATS (per eventuali problemi relativi all'igiene ambientale).

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Ogni plesso dell'Istituto ha un proprio piano di evacuazione, secondo le caratteristiche ambientali, e sono effettuate almeno due esercitazioni annuali.

PARTE IV

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami. I reclami possono essere espressi in forma scritta (anche via e-mail) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro quindici giorni.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, saranno comunque fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio La valutazione interna offerta dalla scuola, sarà condotta secondo le modalità previste dal POF.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei docenti verifica l'attività formativa della scuola, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE V

ORGANI DI PARTECIPAZIONE E CORRESPONSABILITA' NELL'ATTUAZIONE DELLA "CARTA"

La partecipazione e la corresponsabilità, valori promossi dai Decreti Delegati per una maggiore democratizzazione della vita scolastica, mirano ad incrementare la collaborazione fra le varie componenti educative.

Gli organi e le figure istituzionali preposti a ciò sono:

Il Dirigente Scolastico, per tutti i servizi che gli competono, poiché promotore e responsabile dell'organizzazione dell'amministrazione scolastica generale, deve far rispettare la normativa in vigore e le decisioni prese collegialmente. Coordina altresì l'attuazione del Progetto Educativo: programmazione, attuazione e verifica delle attività didattiche ed extrascolastiche sia a livello generale (Consiglio d'Istituto e Collegio dei Docenti) sia a livello particolare (Consiglio Interclasse, Classe e Intersezione). Cura la formazione dei docenti e il loro aggiornamento, segue lo sviluppo dei programmi e dei progetti, tiene collegamenti con il territorio, vigila sui docenti e sull'Ufficio di Segreteria, provvede alla formazione delle classi. Viene affiancato per lo svolgimento delle proprie mansioni, dal Collaboratore Vicario e dai Collaboratori di Plesso.

Il Consiglio d'Istituto che viene rinnovato ogni tre anni, esplica funzione di stimolo e verifica nel campo delle problematiche e delle attività educative: assume decisioni in merito al calendario scolastico, all'orario, al regolamento della scuola, al bilancio, alle spese, alle uscite didattiche, definisce i criteri generali per la formazione delle classi. E' formato dal Dirigente Scolastico, dai rappresentanti eletti di genitori, docenti e personale ATA; è deliberante per quanto concerne l'organizzazione della vita e delle attività della scuola, la gestione dei fondi e dei bilanci annuali (Preventivo e Consuntivo).

Il Collegio dei Docenti è composto dal Dirigente Scolastico e dagli insegnanti in servizio nell'Istituto. Al Collegio compete la programmazione educativa e didattica con momenti di discussione, decisione e verifica.

Consiglio di Classe, Interclasse e Intersezione. Il Consiglio di Classe è composto dai professori assegnati alla medesima classe. Il Consiglio di Interclasse è composto da insegnanti delle classi parallele e dai rappresentanti dei genitori. Il Consiglio di Intersezione è composto dagli insegnanti di sezione e dai rappresentanti dei genitori. Questi organi esplicano funzioni di analisi, verifica e ricerca di soluzioni educative e didattiche. I rappresentanti dei genitori sono eletti all'inizio di ogni anno scolastico con il compito di agevolare e di sviluppare i rapporti tra la scuola e le famiglie. I Consigli si riuniscono per la verifica dell'andamento didattico e la valutazione quadrimestrale.

Assemblee di Classe La partecipazione dei genitori alla vita delle classi, facilita e rende organica la comunicazione tra la scuola e le famiglie. Sono previste nel corso dell'anno scolastico regolari momenti di incontri tra insegnanti e genitori sia collettivi, sia individuali.

E' possibile effettuare, su richiesta, altri incontri nel corso dell'anno, sia collettivi, sia individuali nel caso dovessero presentarsi particolari esigenze.

L'assemblea di classe dei genitori deve essere autorizzata dal Dirigente Scolastico previa comunicazione dell'Ordine del Giorno. I genitori possono altresì costituire un comitato che può riunirsi nei locali scolastici sempre previa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

Il Direttore dei Servizi Amministrativi, con il personale Assistente Amministrativo, garantisce l'attuazione delle procedure, fornisce documenti, informazioni.

Collaboratori Scolastici: con il compito di sorveglianza, assistenza, e pulizia.

Cinisello Balsamo, lì 30 giugno 2016

Estremi di approvazione:

Seduta del Consiglio di istituto del 30 giugno 2016

Delibera n°