



CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1. UGUAGLIANZA	2
2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'	2
3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	2
4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA	2
5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA	3
6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	3
AREA EDUCATIVO DIDATTICA	4
7. FINALITA' E STRUMENTI DELL'AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA	4
PROGRAMMAZIONE	4
8. LA SCUOLA GARANTISCE L'ELABORAZIONE, L'ADOZIONE E LA PUBBLICIZZAZIONE SUL SITO ISTITUZIONALE DEI SEGUENTI DOCUMENTI:	4
A. IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA	4
B. REGOLAMENTO D'ISTITUTO	5
C. CURRICOLI E PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA	5
D. IL CONTRATTO FORMATIVO	6
E. INFORMAZIONE ALL'UTENZA	6
AREA AMMINISTRATIVA	6
9. SERVIZI AMMINISTRATIVI	6
10. INFORMAZIONI	7
11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	7
12. PROCEDURE DEI RECLAMI	7
13. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	8
14. ATTUAZIONE	8

PREMESSA

La "Carta dei Servizi" dell'Istituto Comprensivo di Ardenno, ha come base giuridica gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e i principi fondamentali enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994, e fornisce una puntuale e doverosa informazione sulle attività svolte e/o programmate.

Essendo uno strumento funzionale ai bisogni degli alunni, dei genitori e degli operatori scolastici, oltre che del territorio è suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni e miglioramenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

La scuola valorizza le diverse identità personali e sociali, agisce secondo criteri di obiettività e di equità sostanziale, favorendo la promozione delle potenzialità di ogni alunno. Gli insegnanti attivano tutti i possibili interventi di prevenzione del disagio scolastico e di compensazione dei ritardi di apprendimento.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il servizio scolastico viene erogato dalla Scuola secondo criteri di obiettività e di equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo e di faziosità e tendenti al conseguimento da parte della totalità degli studenti degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dai Progetti Educativi e Didattici di Istituto, secondo le finalità proprie della scuola dell'obbligo.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- a) La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire 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 alunni stranieri, a quelli in situazioni di disabilità o di svantaggio socio-culturale.
- b) Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- a) 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. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). In ogni caso, nella scuola dell'infanzia, la formazione di eventuali liste d'attesa e la frequenza saranno regolate in considerazione della residenza nel Comune, dell'età, e della continuità.
- b) 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 ed organico.

- c) Attraverso l'azione dei suoi Organi Collegiali e di tutti coloro che vi lavorano, l'Istituto Comprensivo di Ardenno prende ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nella fase di passaggio alla secondaria superiore ovvero a corsi professionali.
- d) Il controllo della regolarità della frequenza si esplica anche attraverso interventi preventivi nei confronti della scarsa motivazione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione. In tale azione di prevenzione, l'Istituto si avvale della collaborazione degli Enti locali e della cooperazione dei genitori, nel quadro di una gestione partecipata del servizio educativo.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- a) Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- b) L' Istituzione scolastica e gli enti locali si faranno carico di coinvolgere gli enti per favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- c) L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente relativamente alle attività educative e didattiche.
- d) A tale scopo copia della Carta dei Servizi offerti dall'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

Del documento fanno parte integrante:

- **allegato n. 1:** Piano dell'Offerta Formativa
- **allegato n. 2:** Regolamento Generale d'Istituto;

Ai sensi della Legge n. 241 del 7 agosto 1990, la Scuola organizza le proprie attività in modo da poter facilmente aderire ad eventuali richieste di documentazione che potrebbero essere formulate da utenti.

- e) L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- f) Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di formazione e/o di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione Centrale e periferica della Pubblica Istruzione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- a) La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti come previsto dall'art. 1 del DPR 31/5/74 n° 417, e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.
- b) L'aggiornamento e la formazione in servizio, obbligatorie, permanenti e strutturali, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito e una responsabilità per l'amministrazione, in quanto fattori decisivi per la qualificazione di

ogni sistema educativo e per la crescita professionale di chi in esso opera. Pertanto l'Istituzione progetta compatibilmente con le risorse, interventi organici regolari e riconosce ed incentiva le libere iniziative dei docenti.

AREA EDUCATIVO DIDATTICA

7. FINALITA' E STRUMENTI DELL'AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

- a) L'Istituto Comprensivo di Ardenno, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- b) L'Istituto Comprensivo di Ardenno attraverso un'attività coerente e coordinata degli Organi Collegiali, individua ed elabora anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere per quanto di competenza, un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- c) 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 educativa e didattica i docenti adottano, anche 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.
- d) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.
- e) I docenti garantiscono modalità di comunicazione chiare e corrette nei rapporti con gli alunni, con le famiglie e con i colleghi per promuovere un clima sociale positivo che favorisca ad ogni età la partecipazione e l'assunzione di responsabilità nella comunità scolastica.

PROGRAMMAZIONE

8. LA SCUOLA GARANTISCE L'ELABORAZIONE, L'ADOZIONE E LA PUBBLICIZZAZIONE SUL SITO ISTITUZIONALE DEI SEGUENTI DOCUMENTI:

A. IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il PTOF, elaborato dal Collegio Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, delinea la vision e la mission dell'Istituzione e definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare esso:

- a) Esprime l'identità culturale e progettuale del nostro istituto attraverso le scelte che esso effettua nell'ambito dell'autonomia.

- b) Definisce la visione della scuola che si esplicita attraverso la programmazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa.
- c) Si pone come fondamentale strumento di governo dell'entità scolastica.
- d) Si fonda sull'analisi della realtà interna ed esterna dell'istituto.
- e) Riflette i bisogni, le richieste e le aspettative dell'utenza.
- f) Contiene le scelte educativo-organizzative e di gestione dell'istituto.
- g) Prevede la partecipazione responsabile degli insegnanti e di tutta la comunità scolastica anche attraverso la definizione del "Patto di corresponsabilità" dei tre ordini di scuola. Il P.T.O.F. viene verificato, attraverso un piano di autoanalisi interno, in itinere e a conclusione di ogni anno scolastico.

Il PTOF è completato dal **Piano Attuativo Annuale** che comprende:

- Prospetto sintetico *delle* classi e *delle* sezioni dell'Istituto e degli organici *del* personale
- Orari delle classi/sezioni e dei docenti
- Calendarizzazione degli impegni di tipo individuale e collegiale
- Impegni di collaborazione e di coordinamento
- Impegni di formazione/aggiornamento
- Gruppi/Commissioni di lavoro
- Piano annuale delle attività per l'integrazione degli alunni diversamente abili
- Orario di funzionamento dell'Ufficio di segreteria e del personale AT.A
- Progetti specifici annuali.

B. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il **Regolamento di Istituto** è parte integrante del PTOF e comprende le norme e le indicazioni relative a:

- Funzionamento organi collegiali
- Criteri per la definizione dell'orario scolastico e per la formazione delle classi e delle sezioni
- Vigilanza* sugli alunni
- Comportamento degli alunni
- Rapporti scuola-famiglia; regolamentazione di assenze, ritardi, uscite anticipate
- Funzionamento biblioteca magistrale
- Uso strutture e spazi scolastici
- Visite e viaggi d'istruzione
- Rapporti con Enti ed Istituzioni locali.

C. CURRICOLI E PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Il Collegio dei docenti elabora i curricoli d'Istituto correlati agli obiettivi e alle finalità delle Indicazioni Nazionali e nell'ambito della programmazione didattica progetta i percorsi formativi personalizzati sui bisogni delle singole classi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe, il Collegio individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, elabora le attività riguardanti l'orientamento, il recupero e il potenziamento, gli interventi di sostegno.

I curricoli d'istituto sono pubblicati sul sito.

La Programmazione didattica è elaborata ed approvata dal Consiglio di Intersezione, di Interclasse o di Classe e:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e

delle finalità educative indicati dal Consiglio di Intersezione, di Interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;

- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La programmazione didattica viene esplicitata in occasione delle assemblee con i genitori e nelle riunioni degli Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe con i Rappresentanti dei genitori.

D. IL CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, i genitori. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività

Nella scuola secondaria il **Patto di corresponsabilità** stabilisce la sinergia educativa scuola-famiglia.

E. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I principali documenti (PTOF, Piano attuativo, Programmazione Educativa, Programmazione didattica e Regolamento di Istituto) sono depositati presso ciascuna scuola primaria e dell'infanzia dell'Istituto. I genitori possono richiederne una copia (in visione per 5 giorni oppure rilasciati secondo quanto stabilito dalla C. M. n. 163 del 25.5.1993). I contenuti vengono illustrati dal direttore didattico o dai docenti delegati alla Assemblee di classe, nei Consigli di Interclasse, negli incontri di formazione del Progetto genitori.

AREA AMMINISTRATIVA

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

- a) La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- b) Standard specifici delle procedure. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati:
 - le richieste, anche quelle pervenute per posta, di documentazione, certificati, attestati, duplicati, ecc. saranno evase entro il tempo massimo di 5 giorni;
 - le richieste particolarmente complesse o che richiedono ricerche d'archivio saranno evase non oltre 7 giorni della richiesta.

- c) 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. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento telefonico. In base alle disponibilità dell'Amministrazione Comunale, ente responsabile per gli arredi e le macchine d'ufficio, si continuerà nell'informatizzazione dei servizi di segreteria.
- d) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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 informazioni richieste.
- e) Durante l'orario di apertura al pubblico è possibile accedere al servizio prestiti della Biblioteca magistrale.

10. INFORMAZIONI

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- L' Istituto assicura tempestiva informazione tramite il sito istituzionale.
- Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto è pubblicato sul sito istituzionale.

11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- a) La dirigenza e tutto il personale hanno cura che ogni ambiente scolastico sia pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare gli Enti Locali e le altre perché si attivino, nell'ambito delle loro competenze a garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico e ad eliminare eventuali barriere architettoniche. Ciascun plesso è dotato di un piano di evacuazione e di un documento di valutazione dei rischi.
- b) Le condizioni ambientali e i servizi garantiti nei singoli plessi sono elencati nelle descrizioni analitiche pubblicate sul sito dell'IC e in Scuola in chiaro.

12. PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail o 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, all'istante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Nell'ottica di miglioramento del servizio, il Dirigente scolastico formula annualmente per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale al Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

13. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una

rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori, 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. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente scolastico, responsabile della gestione unitaria dell'Istituto, verifica con il Collegio dei Docenti l'attuazione del PTOF e l'efficacia dell'azione formativa della scuola. Il Consiglio d'Istituto verifica entro il 30 giugno l'attuazione del programma finanziario annuale. E' costituito il Comitato per la valutazione dei Docenti.

14. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o intervenga una nuova deliberazione da parte del Consiglio d'Istituto.