



## Istituto Comprensivo Statale Gabriele Camozzi

Scuola dell'Infanzia - Primaria - Secondaria di Primo Grado

### CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Adottata dal Consiglio di Istituto con delibera n°79 del 24.01.2018

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

#### 1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, nazionalità, cultura, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

#### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce, nei limiti dell'ordinamento vigente e dei CCNL del comparto scuola, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

#### 3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E INCLUSIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento, l'integrazione e l'inclusione degli alunni, 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 con disabilità e/o in situazione di svantaggio.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. Lo studente ha diritto ad una offerta formativa qualificata, che rispetti e valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee. La comunità scolastica promuove la solidarietà tra i suoi componenti e tutela il diritto dello studente alla riservatezza.

La scuola si impegna ad offrire in prospettiva di continuo miglioramento:

- un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona e un servizio didattico-educativo di qualità, anche attraverso offerte formative aggiuntive e integrative, compatibilmente con i finanziamenti che sarà possibile reperire;
- la salubrità e la sicurezza degli ambienti.

#### 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

In caso di eccedenza di domande sarà comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc...)

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte della scuola, di concerto con tutte le istituzioni coinvolte.

#### 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il personale, i genitori, gli alunni sono chiamati ad essere protagonisti e responsabili dell'azione educativa attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Il comportamento di tutto il personale deve favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola è aperta all'ente locale, qualora lo stesso si impegni con azioni concrete a favorire le attività extrascolastiche 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 sulla base di apposite convenzioni.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione possibile delle procedure ed una informazione completa e trasparente, anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.





## Istituto Comprensivo Statale Gabriele Camozzi

Scuola dell'Infanzia - Primaria - Secondaria di Primo Grado

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

### **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO, FORMAZIONE E TRASPARENZA**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle Indicazioni Nazionali per il primo ciclo. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

### **PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA**

### **7. QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

La scuola, con l'attiva partecipazione al lavoro scolastico degli allievi, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie, con l'auspicata collaborazione 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 degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, curando il necessario collegamento con il secondo ciclo di studi.

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.

Nell'offerta formativa, i docenti cercheranno di adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile, là dove esistano più materie di insegnamento, un'equa distribuzione dei libri di testo nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali da trasportare, senza compromettere l'attività didattica.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione dei diversi consigli di classe o interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla scuola e della programmazione educativo- didattica, si terrà conto del fatto che gli allievi, nelle ore extrascolastiche, debbano avere un tempo da dedicare sia allo studio che al gioco, o ad altre attività, quali quelle sportive o musicali.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

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

- Carta dei Servizi Scolastici (art.2 D.P.C.M. del 7 giugno 1995): descrive l'organizzazione della Scuola per garantire la migliore efficienza possibile del servizio scolastico.
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa: è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa (l.107/2015 art.1 c.14).
- Regolamento d'Istituto: comprende, in particolare, le norme relative alla vigilanza sugli alunni; al





## Istituto Comprensivo Statale Gabriele Camozzi

Scuola dell'Infanzia - Primaria - Secondaria di Primo Grado

comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; al funzionamento degli organi collegiali; alle modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di sezione/interclasse/classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dal comitato genitori, dal consiglio di sezione/interclasse/classe o d'Istituto; all'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; alla conservazione delle strutture e delle dotazioni; alla realizzazione di viaggi, gite, visite d'istruzione.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A.

Al regolamento viene allegato ogni anno:

1. il calendario scolastico;
  2. il calendario di massima delle riunioni Piano Annuale delle Attività;
  3. le modalità di comunicazione con studenti e genitori, con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento).
- Curricolo d'Istituto: è quanto gli insegnanti di un Istituto predispongono per i propri alunni per lo sviluppo delle competenze e comporta l'elaborazione di specifiche scelte relative a contenuti, metodi, organizzazione e valutazione. Esso traccia il percorso formativo elaborato per gli alunni di uno specifico contesto. Non va inteso in modo rigido, è flessibile e continuamente adeguabile alle condizioni che le classi e il contesto culturale pongono. Il curriculum si articola attraverso i CAMPI DI ESPERIENZA alla Scuola dell'Infanzia e attraverso le DISCIPLINE alla Scuola Primaria e Secondaria.
  - Patto Educativo di Corresponsabilità (per gli studenti della scuola secondaria): riassume i diritti e i doveri delle diverse componenti della comunità scolastica: alunni, insegnanti e genitori. Viene consegnato agli alunni e firmato dalle tre componenti entro le prime due settimane dell'anno scolastico. (Art. 5-bis D.P.R. del 21-11-2007, n. 235)

Redazione triennale del PTOF con possibilità di aggiornamento entro il mese di ottobre

Pubblicazione sul sito web dell'istituto in tempo utile per la consultazione in vista delle iscrizioni per l'anno successivo (indicativamente entro la fine di gennaio)

Pubblicazione del Regolamento d'istituto sul sito web

Pubblicazione della Carta dei servizi sul sito web

### INFORMAZIONE ALL'UTENZA SUL P.T.O.F. E SUL REGOLAMENTO INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLA PROGETTAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

Presentazione della progettazione educativo didattica e delle programmazioni disciplinari durante la prima assemblea di ogni anno

Consegna del Patto Educativo di Corresponsabilità per la scuola secondaria entro le prime due settimane dell'anno scolastico

## PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola ispira la propria azione ai seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli.





## **Istituto Comprensivo Statale Gabriele Camozzi**

Scuola dell'Infanzia - Primaria - Secondaria di Primo Grado

Ogni qualvolta sarà possibile, si derogherà dagli standard fissati abbreviando i tempi di attesa.

### **Standard specifici delle procedure**

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

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo a quello della pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico o consegnati dai Docenti incaricati al termine delle operazioni generali di scrutinio e comunque al massimo entro 7 giorni.

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina dalle ore 11,15 alle ore 13,15 e un pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente riceve su appuntamento con alcune eccezioni determinate da situazioni concrete.

La scuola assicura all'utenza 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 e l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

### **Per le informazioni vengono seguiti i seguenti criteri:**

Sulla base del D.Lgs. del 14 marzo 2013 n.33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", la scuola assicura, la pubblicazione sul proprio sito web di tutti i principali documenti che riguardano il servizio scolastico, nonché delle delibere del Consiglio d'Istituto e di tutti i provvedimenti amministrativi per i quali è prevista una pubblicità.

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.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino d'identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

## **PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico viene tenuto pulito, accogliente, sicuro, a cura dei collaboratori scolastici. I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi.

Gli alunni si impegnano a servirsi adeguatamente dei bagni e ad avvertire il personale ausiliario di eventuali carenze igieniche.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. L' Istituto è dotato di un Piano sulla sicurezza all'interno della scuola in applicazione del D.Lgs. 9 aprile 2008, n°81, rivisto dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n°106, che verrà continuamente modificato in relazione all'ampliamento delle proprie conoscenze e alle necessità che dovessero sopravvenire.





## Istituto Comprensivo Statale Gabriele Camozzi

Scuola dell'Infanzia - Primaria - Secondaria di Primo Grado

### **PARTE QUARTA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **10. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail 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 per casi circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

#### **11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante appositi questionari di MONITORAGGIO e AUTOVALUTAZIONE.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Dall'anno scolastico 2014/2015 tale attività è integrata dal Rapporto di Autovalutazione che viene pubblicato a cura del ministero della Pubblica Istruzione sull'apposito portale "Scuola in chiaro". Sulla base dei risultati di tale attività si definiscono le priorità dell'istituto e si predispone un Piano di Miglioramento, secondo quanto stabilito dal D.P.R. n.80 del 28 marzo 2013 e dalla conseguente Direttiva n.11 del 18 settembre 2014 emanata dal MIUR.

### **PARTE QUINTA: ATTUAZIONE**

#### **12. 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.

Bergamo, 24.01.2018

