FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2014-2020
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO - FESR

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it

i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. Inoltre si richiama alle norme sulla trasparenza (L.241/90, D.lgs. n. 33/2013, D.L.gs. n. 97/2016)

Riferimenti normativi:

- Direttiva 21.07.1995, n.254 – Carta dei servizi scolastici
- Decreto presidenza del Consiglio dei Ministri 07.06.1995 – Schema generale di riferimento

1. Uguaglianza

1.1 La scuola garantisce che nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico venga compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche,condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità

2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

3. Regolarità

3.1 L'istituto, 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 situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

3.2 La scuola garantisce l'erogazione di almeno 200 giorni effettivi di lezione. In caso di sciopero (e assemblea sindacale) il capo di Istituto comunica alle famiglie, con almeno 5 giorni di anticipo, l'indizione dello stesso e le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

4. Accoglienza e integrazione

4.1 L'istituto 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.

4.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili, a quelli in situazione di difficoltà di varia natura (socio-culturale, economica, ecc.)

4.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

5. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

5.1 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, secondo la normativa vigente.

5.2 In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, con particolare riferimento a quello della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

5.3 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono sorvegliati 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 nel territorio.

6. Partecipazione, efficienza e trasparenza

6.1 Istituzioni, personale ATA, Docenti, Genitori, Alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

6.2 I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

6.3 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, promuove e/o favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, anche mediante l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza.

6.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

6.6 Per le stesse finalità, l'istituto garantisce ed organizza le modalità 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.

7. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

7.1 La programmazione didattica e la progettualità d'istituto assicurano il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e mirano a garantire 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 studio di ciascun ordine di scuola e di ciascun indirizzo.

7.2 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.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

PARTE I

8. AREA DIDATTICA

8.1 L'istituto, 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 s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

8.2 L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

8.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto 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, nel rispetto della normativa di riferimento.

8.4 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e/ o scritte.

8.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe/team/equipe docenti, 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 ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

8.6 Durante i colloqui settimanali e periodici è possibile prendere visione degli elaborati di verifica delle varie discipline. L'Istituto garantisce che, a richiesta, venga riprodotta copia delle verifiche di una o più discipline e inviata a casa a scopo educativo-didattico.

8.7 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, in un contesto teso al confronto, alla libera esposizione del proprio pensiero, nel rispetto dei principi di democrazia e di

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

attenzione alla dignità della persona. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

8.8 L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'offerta formativa
- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto
- Manuale di informazioni sulla Sicurezza e Piano di evacuazione dei plessi dell'Istituto

8.9 Nel Piano dell'offerta formativa il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche educative ed organizzative dell'istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse che l'istituto mette a disposizione degli "utenti" per offrire un servizio efficiente e trasparente; progetta, altresì, le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno all'apprendimento e alla crescita educativa e l'ampliamento dell'offerta formativa.

8.10 L'istituto fornisce le informazioni all'utenza sulla programmazione dei consigli di classe attraverso pubblicazione sul sito della scuola. L'eventuale duplicazione presso la segreteria avrà il costo di 10 cent a pagina

8.11 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- 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 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".

8.12 L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura due incontri collettivi, di due/tre ore ciascuno, dei docenti con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali cui i singoli docenti dedicano un'ora settimanale, e predispone, inoltre, spazi di facile accesso perché ciascun genitori possa seguire la vita scolastica del proprio figlio. Il Consiglio di Istituto, su proposta del Collegio dei Docenti, definisce modalità e tempi di incontro scuola-famiglia.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

8.13 Il Regolamento di istituto viene discusso e deliberato dal Consiglio di Istituto, ove sono rappresentate le varie componenti della Scuola. Si compone delle sezioni:

- Regolamento alunni e famiglie
- Regolamento docenti
- Regolamento Organi Collegiali

Comprende le norme relative a:

- regolamentazione di ingresso, uscita, ritardi e giustificazione degli alunni
- visite guidate e viaggi di istruzione
- regolamento di disciplina degli alunni
- patto educativo di corresponsabilità che regola la relazione tra docenti, alunni e genitori, delineandone diritti e doveri al fine di promuovere una comune azione educativa

PARTE II

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

9.1 L'istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- pubblicizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

9.2 Le procedure seguono specifici standard:

- I moduli sono disponibili on line. La distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario definito e pubblicizzato in modo efficace.
- La segreteria garantisce lo sviluppo della procedura di iscrizione alle classi nella tempistica prevista dal sistema on line e in un massimo di 10 giorni dalla consegna delle domande per tutti i casi in cui è previsto il modello cartaceo.
- Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati: a) entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, per la scuola secondaria di 1° grado, b) entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio per la scuola primaria.
- 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.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico da richiedere alla segreteria dell'Istituto.

9.3 L'istituto 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' assicurato inoltre il contatto via Internet attraverso il sito dell'istituto e la posta elettronica.

9.4 Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

9.5 I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

9.6 L'Istituto dispone di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'istituto, visionare il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi.

9.7 Il sito consente, inoltre, di entrare in contatto con il personale della scuola attraverso e-mail e di accedere all'area riservata per seguire l'andamento didattico disciplinare dello studente.

9.4 Indirizzo web del sito: www.icsci.edu.it

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

PARTE III

10. Condizioni ambientali dell'istituto

10.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'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.

10.2 L'istituto s'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 (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

10.3 L'istituto individua i fattori di qualità e di sicurezza riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione attraverso i DVR.

10.4 I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

10.5 In alcuni plessi sono presenti biblioteca, palestra, Aula Magna

Le *biblioteche* sono riservate ai docenti e agli alunni della scuola.

La disponibilità della *palestre* deve essere assicurata prioritariamente a tutte le classi della scuola anche per le attività sportive studentesche, e ciò in tutti i plessi, sia quando la palestra è ubicata all'interno dell'edificio, sia quando la palestra è ubicata al di fuori del plesso. L'utilizzo della palestra, se non impegnata in attività scolastiche in orario curricolare e/o extracurricolare, viene rimandato alla gestione dell'Ente Locale proprietario.

L'utilizzo da parte di esterni dell'*Aula Magna o dell'Auditorium***,** laddove presenti nei vari plessi, può essere concesso previa richiesta scritta e motivata con allegato il programma delle attività/manifestazioni. Il Dirigente autorizza l'uso se il programma ha fini culturali. Eventuali oneri per il collaboratore scolastico saranno a carico dei richiedenti, che dovranno anche assumersi la responsabilità di eventuali manomissioni o danni all'arredo e alle suppellettili.
Il Consiglio di Istituto delibera l'utilizzazione di locali, beni o siti informatici, appartenenti alla istituzione scolastica, da parte di soggetti terzi con la delibera sui Criteri e limiti per lo svolgimento delle attività negoziali di cui all'art. 33 c. 2 del D.I. n. 44/2001.

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPIAGO INTIMIANO
Piazza IV Novembre – 22070 CAPIAGO INTIMIANO CO
tel. 031461447 – fax 031561408 – CF 80013500139
coic811002@istruzione.it coic811002@pec.istruzione.it www.icsci.edu.it
i.c.s.c.i. istituto comprensivo di capiago intimiano

PARTE IV

11. Valutazione del servizio e procedura dei reclami

11.1 L'introduzione del Rapporto di Autovalutazione prevede la valutazione del servizio scolastico relativamente agli esiti degli alunni, alle pratiche educative e didattiche e all'ambiente di apprendimento. Sulla base dell'analisi dei punti di debolezza vengono individuati gli obiettivi generali da realizzare nel lungo periodo (priorità) e i risultati attesi ad essi connessi (traguardi). Annualmente vengono definite le azioni da mettere in atto per il raggiungimento delle priorità. Il Dirigente Scolastico condivide con il Collegio dei Docenti e con il Consiglio di Istituto il Piano di Miglioramento ove sono esplicitati obiettivi, azioni ed esiti.

11.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuati monitoraggi di percezione rivolti genitori, personale docente e non docente e studenti. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni.

11.3 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE V

12. Attuazione

12.1 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.

Il presente documento approvato dal Consiglio di Istituto del 3 luglio 2017 con delibera n. 68 (verbale n° 9)