



## **Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca**

ISTITUTO COMPRENSIVO SONDRIO "PAESI RETICI"

Via Don Lucchinetti, 3 - 23100 Sondrio – Tel. 0342212538

C.F. 93020720145 e-mail: [soic82000g@istruzione.it](mailto:soic82000g@istruzione.it) - PEC: [soic82000g@pec.istruzione.it](mailto:soic82000g@pec.istruzione.it)

### **Carta dei servizi scolastici**

#### 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

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

#### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 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 studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

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

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

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

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

#### 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzione scolastica, 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.

5.2 L'Istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche

che realizzano 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.

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

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

5.5 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 di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## 6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle 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 nei piani di studi.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che, compatibilmente con le risorse, assicura interventi organici e regolari e favorisce la partecipazione del personale alle iniziative di formazione a cura di enti esterni accreditati.

## PARTE I

### 7 AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, 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 bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 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.

7.6 Piano dell'Offerta Formativa, curricula d'istituto e programmazione

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

#### **A. Piano dell'Offerta formativa d'Istituto**

Il P.O.F., elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'istituto, 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, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di

sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione degli alunni e alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il Regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- 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);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, dei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di istituto.

## **B. 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 curvati 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 rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, 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.

## **C. 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.

#### **D. Programma finanziario annuale** deliberato dal Consiglio d'Istituto

##### PARTE II

#### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 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.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure:

- Il rilascio dei certificati è effettuato nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, di 5 giorni per quelli di votazioni. Per i certificati di servizio storici sono richiesti almeno 15 giorni.

- Gli attestati di licenza e di idoneità sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.3 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.

8.4 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.5 L' Istituto assicura tempestiva informazione tramite il sito istituzionale.

8.6 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.

8.7 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.8 Il Regolamento d'Istituto è pubblicato sul sito istituzionale.

##### PARTE III

#### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 La dirigenza ha 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.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole dell'infanzia e primarie, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

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 (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico). Ciascun plesso è dotato di un piano di evacuazione e di un documento di valutazione dei rischi.

9.2 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.

## PARTE IV

### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### 10.1 Procedura 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, al reclamante 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.

#### 10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti 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 POF e l'efficacia dell'azione formativa della scuola. Il Consiglio d'Istituto verifica entro il 30 giugno l'attuazione del programma finanziario annuale.

## PARTE V

### 11. ATTUAZIONE

11.1 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.

Adottata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 5 del 04.02.2014