



**Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca**  
**Istituto Comprensivo "Enea Talpino"**  
Via Famiglia Riccardi 2 – 24027 Nembro (Bg)



## ***CARTA dei SERVIZI***

Approvata dal Consiglio d'Istituto in data 02 febbraio 2011

## INDICE

<b>Premessa</b>	pagina 2
<b>Principi fondamentali</b>	pagina 2
<b>Parte I - Area didattica</b>	pagina 4
<b>Parte II - Servizi amministrativi</b>	pagina 8
<b>Parte III - Condizioni ambientali della scuola</b>	pagina 10
<b>Parte IV - Procedura dei reclami e valutazione del servizio</b>	pagina 11
<b>Parte V - Attuazione</b>	pagina 11

## PREMESSA

La Carta dei Servizi, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 in data 15/6/95, intende essere una raccolta di informazioni che illustra agli utenti il servizio offerto dall'Istituto Comprensivo "E. Talpino" e mira, in particolar modo, a realizzare una fattiva collaborazione tra Scuola e Famiglia.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e le attività scolastiche dell'Istituto si ispirano anche ai principi legislativi sanciti dalle normative inerenti l'istruzione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**Art. 3** - È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori dell'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

**Art. 33** - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

**Art. 34** - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. (l'obbligo scolastico è stato elevato a dieci anni da recenti disposizioni).

L' I.C. "E. Talpino" assume, pertanto, come base del proprio impegno educativo i seguenti principi:

### 1. UGUAGLIANZA

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

Ogni alunno, in quanto "persona", è tenuto in gran rispetto dai docenti dell'I.C. "E. Talpino", per cui il servizio scolastico è erogato senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. I docenti garantiscono a tutti gli alunni strumenti, conoscenze e abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale. Le regole che disciplinano i rapporti fra gli utenti e la Scuola sono uguali per tutti.

### 2. IMPARZIALITÀ e REGOLARITÀ

**"I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.**

**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 nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia".**

I criteri di obiettività ed equità sono messi in atto e rispettati dai docenti dell'I.C. "E. Talpino" nella collegialità della progettazione, della concretizzazione dell'attività e della valutazione.

La scuola garantisce la continuità del servizio e delle attività educative anche in presenza di contenzioso sindacale, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL del Comparto-Scuola; in particolare il Dirigente Scolastico mette in atto tutte le procedure previste sia in caso di assemblee sindacali sia nell'ipotesi di scioperi proclamati a livello nazionale.

L'Istituto comunica all'utenza indicazioni relative a:

#### **Calendario scolastico:**

- inizio e termine delle lezioni
- festività
- adattamento del calendario (sospensione delle lezioni a seguito delibera del Consiglio d'Istituto)

#### **Riunioni collegiali:**

- incontri scuola-famiglia
- calendario consigli di classe e interclasse

In relazione alla **sorveglianza** e alla **vigilanza degli alunni**, il personale dell'Istituto si impegna ad assicurare:

- puntualità nel servizio
- sorveglianza per la prevenzione degli infortuni durante l'attività didattica e l'intervallo
- vigilanza all'uscita fino ai cancelli delle diverse sedi dell'Istituto.

### 3. ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE

**"La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle fasi d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità".**

L'I. C., secondo quanto stabilito dal Piano dell'Offerta Formativa, si impegna a:

1. favorire l'accoglienza di tutti gli alunni, soprattutto quelli delle classi prime
2. promuovere il successo scolastico e formativo
3. rimuovere eventuali cause di discriminazione nei confronti di alunni con disabilità e di alunni stranieri.

I docenti facilitano il passaggio degli alunni tra i diversi ordini di scuola, prevedendo momenti di accoglienza; inoltre, i docenti della scuola secondaria di primo grado promuovono la continuità degli studi mediante attività di orientamento. In occasione delle iscrizioni alle classi prime, per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della Scuola dell'Infanzia, sia della Scuola Primaria sia della Scuola Secondaria di I grado e viene consegnata loro copia della sintesi del POF (Poffino).

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO e FREQUENZA**

**“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. [...]**

**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”.**

Ogni alunno, anche proveniente da Comune diverso, ha il diritto di iscriversi presso questa Scuola compatibilmente con la disponibilità di posti di ogni classe e del numero di classi assegnate dall’UST; in caso di eccedenza, le iscrizioni verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati dal Regolamento d’Istituto.

L’obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione della evasione e della dispersione scolastica, attuati attraverso:

- controllo sistematico, da parte dei Docenti e del Dirigente Scolastico, dei registri di classe e del libretto scolastico (per la scuola secondaria), dove sono annotate le giustificazioni relative alle assenze
- contatti frequenti con la famiglia degli alunni che si assentano spesso o che arrivano sistematicamente in ritardo
- realizzazione di itinerari didattici individualizzati, finalizzati ad incentivare la motivazione ed il senso di responsabilità degli alunni meno interessati.

Le assenze saranno tenute in debita considerazione ai fini della validità dell’anno scolastico e dell’ammissione allo scrutinio finale di fine ciclo, ai sensi della normativa vigente.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA e TRASPARENZA**

**“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. [...] Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente. L’attività scolastica, ed in particolare l’orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell’organizzazione dei servizi amministrativi, dell’attività didattica e dell’offerta formativa integrata”.**

L’ I.C. “E. Talpino” favorisce la partecipazione dei genitori alla vita scolastica e ne stimola la collaborazione, informando le famiglie sull’andamento delle attività educative e didattiche programmate.

I momenti di partecipazione alla gestione democratica della scuola si individuano negli organi collegiali:

- Consiglio di Istituto
- Collegio dei Docenti
- Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

L’Istituto, in accordo con l’Amministrazione Comunale, consente l’utilizzo degli edifici e delle attrezzature fuori dell’orario di servizio scolastico, al fine di rendere la Scuola un centro di formazione culturale, sociale e civile.

L’orario di servizio di tutto il personale scolastico, si conforma ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell’organizzazione dei servizi amministrativi sia nell’organizzazione dell’attività didattica.

La definizione dell’orario delle lezioni tiene conto del seguente criterio:

- distribuzione equilibrata, giornaliera e settimanale, tra le diverse discipline tenuto conto della maggiore o minore operatività che le caratterizza.

La definizione dell’orario di lavoro e di apertura al pubblico degli uffici amministrativi garantisce la presenza equilibrata giornaliera degli addetti alle diverse aree.

#### **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO e AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**“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 di ciascun indirizzo. 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”.**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità del docente e riguarda la scelta di contenuti e di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, nel rispetto del Piano dell’Offerta Formativa elaborato dal Collegio Docenti e delle strategie definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse.

La libertà di insegnamento si esercita sempre nel rispetto della formazione e della dignità dell’alunno.

L’aggiornamento e la formazione, requisiti indispensabili per un servizio di qualità, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

## Parte Prima AREA DIDATTICA

**”La scuola, grazie alle competenze professionali del personale e alla collaborazione 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali”.**

L’ I.C. “E. Talpino” predispone piani di studi coerenti con le finalità istituzionali, le Indicazioni per il curricolo, i programmi ministeriali e, in quanto responsabile della qualità delle attività educative, individua ed elabora un piano di attività realizzabile nei tre ordini di scuola (infanzia, primaria, secondaria di I grado) al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Rispetto a tali obiettivi i docenti hanno particolare riguardo nei confronti degli alunni diversamente abili o comunque in situazione di disagio.

**“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”.**

La scelta dei libri di testo è effettuata dai docenti sulla base della programmazione educativa e didattica, privilegiando, a parità di caratteristiche, i testi che siano:

- adeguati al bagaglio culturale dei ragazzi
- chiari nel linguaggio, aggiornati e completi nei contenuti
- semplici e accattivanti nella grafica
- contenuti nel prezzo
- suddivisi in fascicoli se si tratta di volumi triennali
- rispettosi delle normative riguardanti il peso.

I testi proposti per l’adozione sono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all’interno dei consigli di classe. Il Collegio dei Docenti ne delibera l’adozione.

L’elenco dei libri di testo è esposto all’albo della sede.

**“Nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse/di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. [...] assicurare, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all’attività sportiva [...]”.**

I compiti e lo studio a casa sono funzionali al raggiungimento degli obiettivi didattico - educativi in quanto:

1. rappresentano un’occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze
2. costituiscono un momento di assunzione di responsabilità
3. sono strumenti per l’acquisizione di un metodo di studio
4. offrono alle famiglie un’occasione di conoscenza della vita della scuola e di "dialogo" con i figli.

I docenti dell’I.C. cercano sempre di equilibrare, nell’arco della settimana, la quantità di compiti che ogni alunno deve svolgere a casa affinché questi abbia anche il tempo da dedicare ad attività extrascolastiche.

Nel **rapporto con gli alunni**, i docenti stabiliscono un clima di serenità e adottano le strategie educative fondate sulla gratificazione nel rispetto della persona, dei modi e dei tempi dell’apprendimento di ciascuno e, nel contempo, richiedono rispetto da parte degli alunni e delle famiglie.

### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione didattica - educativa, secondo le indicazioni evidenziate nel POF e approvata dai Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe,

- delinea il percorso formativo della sezione/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 Interclasse, di Classe e dal Collegio dei Docenti
- è sottoposta sistematicamente a verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l’azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

### **Programmazione per alunni diversamente abili**

I docenti di sostegno e i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione di disabilità partecipano, in collaborazione con i genitori, alla stesura e all’aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente.

### **Inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri**

La Commissione interculturale operante all’interno dell’Istituto attiva gli interventi necessari e mirati per conoscere adeguatamente l’alunno straniero in ingresso, la sua situazione familiare, la scolarità pregressa, il livello culturale e linguistico iniziale. Tale Commissione con la direzione delle cosiddette “Funzioni strumentali” e avvalendosi, quando necessario, dell’intervento di mediatori culturali stabilisce, altresì, le modalità d’inserimento nella classe e/o sezione.

### **Piano di lavoro individuale**

Il Piano di lavoro individuale di ogni singolo docente delinea il percorso di insegnamento della singola disciplina nella classe, gli obiettivi da raggiungere, le metodologie da seguire e le azioni di recupero eventualmente necessari.

### **Criteri per la formazione delle classi:**

- Scuola dell'Infanzia: sezioni miste di alunni di 3, 4, 5 anni ed eventualmente bambini anticipatari
- Scuola Primaria e Secondaria di primo grado: classi miste.

Per la formazione delle classi prime, nel nostro I.C. si considerano i seguenti criteri:

- esame della scheda personale dell'alunno (scuola primaria e secondaria di primo grado)
- esame delle informazioni trasmesse dai docenti della scuola dell'infanzia (formazione delle classi prime della scuola primaria) e dai docenti della scuola primaria (formazione delle classi prime della scuola secondaria) attraverso incontri appositamente programmati
- composizione dei gruppi di livello con un'attenta analisi delle schede di valutazione dell'ordine di scuola precedente, al fine di comporre gruppi classe che rispettino il criterio della omogeneità delle classi parallele e dell'eterogeneità all'interno della stessa classe dove dovranno essere equamente distribuiti gli alunni per livello e sesso.

Le classi sono formate anche in modo da promuovere, compatibilmente con le necessità organizzative, la presenza di qualche alunno proveniente dalla stessa sezione e dalla stessa classe in modo da favorire l'integrazione nel nuovo ambiente.

Gli alunni ripetenti, nei limiti del possibile, frequenteranno la classe del corso di provenienza, salvo diversa valutazione sulla base della richiesta motivata del Consiglio di classe o dei genitori.

Non è possibile accogliere espressioni di preferenza rispetto ad una delle sezioni dell'Istituto per evitare la formazione di classi sbilanciate e di danneggiare gli alunni.

### **Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie**

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie **secondo le modalità decise dal Collegio docenti e dal Consiglio d'Istituto e in particolare** attraverso:

- consigli di intersezione, interclasse e di classe docenti – genitori
- colloqui individuali con i singoli insegnanti

Tali incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie.

### **Calendario scolastico**

È comunicato alle famiglie entro il mese di giugno dell'anno scolastico precedente.

### **Collaborazione con gli enti locali**

Per garantire un reale inserimento di tutti gli alunni, anche di quelli in situazione di svantaggio, e per attuare progetti educativi, la scuola promuove una fattiva collaborazione tra Enti che, in maniera anche solo occasionale, si occupino di educazione (ASL, Enti locali, Ministero, Ufficio scolastico regionale e territoriale, ecc..).

## **ORGANI COLLEGIALI:**

### **1. Il Consiglio d'Istituto è l'organo di indirizzo e di controllo della scuola.**

Esso delibera in merito:

- agli indirizzi per la formulazione del POF e sua adozione
- al regolamento sul complesso delle attività scolastiche (uso delle strutture, delle attrezzature, vigilanza alunni, biblioteca, stipula dei contratti di prestazione d'opera per l'arricchimento dell'offerta formativa, patto formativo con famiglie e alunni ecc.)
- agli adattamenti del calendario scolastico
- alla riduzione dell'unità oraria per motivi organizzativi esterni (vedi pendolarismo)
- ai criteri per lo svolgimento delle attività non curricolari, dei viaggi d'istruzione e delle visite
- alla partecipazione della scuola ad iniziative che comportino il coinvolgimento di agenzie, enti, università, soggetti pubblici o privati
- ai criteri e ai limiti per lo svolgimento, da parte del Dirigente, delle attività negoziali relative a contratti di sponsorizzazione, all'utilizzazione, da parte di terzi, di locali, beni o siti informatici dell'istituzione scolastica, all'alienazione a terzi di beni e servizi prodotti nelle attività didattiche, ai contratti di prestazione d'opera con esperti per particolari attività ed insegnamenti, alla partecipazione a progetti internazionali, a convenzioni che prevedono prestazioni del personale della scuola e degli alunni per conto terzi
- ai criteri generali per la formazione delle classi, l'assegnazione dei docenti alle classi e la formulazione dell'orario delle lezioni
- ai criteri di precedenza nell'ammissione delle domande di iscrizione in eccedenza
- all'approvazione del programma annuale e del conto consuntivo.

**2. Il Collegio dei Docenti** è l'organo tecnico-professionale, con potere deliberante per tutto ciò che attiene a scelte pedagogico-didattiche. In particolare:

- a) elabora il POF, sulla base degli indirizzi del Consiglio d'Istituto e lo sottopone alla sua approvazione.
- b) formula proposte al dirigente per la composizione, la formazione delle classi e l'assegnazione ad esse dei docenti e per la formulazione dell'orario delle lezioni tenuto conto dei criteri generali fissati dal consiglio di istituto

- c) delibera l'eventuale ammissione degli alunni stranieri a classi diverse da quelle corrispondenti all'età anagrafica e formula proposte per la ripartizione degli alunni stranieri nelle classi (DPR 394/99)
  - d) approva il piano annuale delle attività e la riduzione dell'unità oraria per motivi didattici
  - e) adegua i programmi di insegnamento, nell'ambito dell'ordinamento, alla situazione della scuola
  - f) promuove la sperimentazione e l'aggiornamento dei docenti
  - g) adotta i libri di testo e ogni altro strumento didattico anche alternativo ai libri di testo.
- Il collegio, inoltre, interviene sugli stessi argomenti elencati per il Consiglio d'Istituto quando questi presentino anche aspetti pedagogico-didattici (l'orario, il calendario, le attività non curricolari, altre attività scolastiche nel rispetto dei criteri stabiliti del Consiglio di Istituto ecc.).

**3. I Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe** sono composti da tutti i Docenti e dai rappresentanti dei Genitori, che vengono eletti annualmente.

Le elezioni si effettuano nel mese di ottobre e sono precedute da una assemblea / dibattito per dare a tutti la possibilità di un confronto di opinioni.

Tutti i genitori della classe possono rendersi disponibili per diventare rappresentanti. Il ruolo prevede:

- presenza alle riunioni
- attenzione e sensibilità a raccogliere i pareri dei genitori per riferirli poi al Consiglio
- capacità di vedere i problemi generali della classe e della scuola, prescindendo da quelli personali.

## **ORARIO DI LAVORO DEL PERSONALE SCOLASTICO:**

### **1. Dirigente Scolastico**

Il Capo di Istituto, in relazione alla posizione che gli spetta nell'istituzione scolastica e alla specificità delle funzioni e responsabilità assegnategli, organizza il proprio orario di lavoro nell'ambito dell'orario di servizio dell'istituzione secondo i criteri della flessibilità, sulla base delle esigenze connesse all'esercizio delle funzioni di competenza, garantendo la presenza tutte le volte sia richiesta dalla natura delle attività affidate alla propria responsabilità.

### **2. Personale docente**

a. Attività di insegnamento per la scuola statale dell'infanzia:

l'attività di insegnamento si svolge in h. 25 settimanali.

b. Attività di insegnamento per la scuola primaria:

l'attività di insegnamento si svolge in h. 22 settimanali, distribuite in non meno di 5 giornate settimanali. Alle h. 22 settimanali di insegnamento, vanno aggiunte h. 2 da dedicare, anche in modo flessibile e su base plurisetimanale, alla programmazione didattica da attuarsi in incontri collegiali dei docenti delle classi, in tempi non coincidenti con l'orario delle lezioni.

c. Attività di insegnamento per la scuola secondaria di 1° grado:

l'attività di insegnamento si svolge in h. 18 settimanali di cattedra, distribuiti in non meno di 5 giorni settimanali.

A tutti gli insegnanti dei tre ordini è data la possibilità di fruire di orario part-time.

### **3. Personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario**

L'orario di servizio del personale amministrativo si svolge in h. 36 settimanali.

L' I.C. "E. Talpino" garantisce l'elaborazione, l'adozione, l'aggiornamento periodico e la pubblicazione, oltre la presente Carta dei Servizi, dei seguenti documenti:

### **1. PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA**

Il P.O.F. è il documento fondamentale dell'Istituto poiché contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare, educativa ed organizzativa, le finalità e gli obiettivi delle attività didattiche, i processi di verifica e di valutazione, i progetti, la sicurezza nei luoghi di lavoro. Il Collegio dei Docenti partecipa all'elaborazione ed alla revisione del P.O.F. d'Istituto. A tale scopo è costituita una Commissione di lavoro che periodicamente, e/o secondo nuove necessità organizzative e didattiche, provvede alla revisione e all'aggiornamento del documento. L'Istituto nomina annualmente, fra i docenti, alcune figure di sistema per gestire specifici progetti e coordinare le azioni d'intervento in settori di particolare rilevanza (ad esempio: gestione del POF, disagio e handicap, inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri, multimedialità, educazione alla salute).

### **2. REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento dell' I.C. "E. Talpino" disciplina la vita scolastica al fine di garantirne un funzionamento ordinato e responsabile, improntato a spirito di collaborazione e di rispetto tra le componenti della scuola. Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a :

- formazione delle classi prime della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria
- criteri di priorità per l'ammissione nelle classi rispetto ai posti disponibili
- comportamenti relativi alla sicurezza, alla prevenzione, alla vigilanza e alla privacy
- norme di comportamento in Istituto e di svolgimento delle diverse attività
- modalità di affidamento di incarichi a personale esterno

### **3. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'** (DPR n. 235 del 21/11/07)

Scuola e famiglia, ognuna con compiti propri, contribuiscono alla crescita e alla maturazione degli alunni. L'intesa Scuola - Famiglia si concretizza nel Patto Educativo di Corresponsabilità che costituisce la condivisione delle finalità e dei valori, dei diritti e dei doveri dell'Istituzione Scolastica, delle famiglie e degli alunni.

In ogni assemblea di classe ad inizio anno le famiglie vengono messe a conoscenza della proposta della Scuola (obiettivi formativi, contenuti culturali prescelti e modalità di attuazione).

## **Parte Seconda**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

I servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico e nel periodo di interruzione scolastica gli uffici sono aperti al pubblico nei giorni:

dal lunedì al sabato dalle ore 11,30 alle ore 13,30; il martedì e il giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

Il rilascio dei diplomi è effettuato nei giorni di apertura al pubblico.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento o da un suo delegato e con l'indicazione del referente del procedimento.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Le informazioni vengono garantite dall'esposizione in un'apposita bacheca. In essa sono esposti a titolo d'esempio:

- tabella orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA
- orario delle lezioni
- tutte le altre informazioni di carattere generale
- calendario scolastico

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca Consiglio d'istituto.

Per quanto riguarda i documenti con esplicito obbligo normativo, essi vengono anche pubblicati sul sito web della Scuola.

#### **ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI**

1. Tutte le richieste devono essere motivate.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata al Dirigente Scolastico; per avere documenti in copia è necessaria una richiesta scritta. Il Dirigente si riserva di rispondere entro trenta giorni.
3. Per consultare i documenti scolastici, registri, compiti in classe riferiti al proprio figlio, è sufficiente una richiesta verbale agli insegnanti di classe.
4. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dalla famiglia o di chi fa le veci.
5. I documenti che contengono informazioni che attengono alla vita privata o alla riservatezza di terzi non possono essere consultati. Sono comunque sempre esclusi all'accesso i seguenti documenti:
  1. rapporti informativi sul personale dipendente;
  2. informazione di carattere psico-attitudinale;
  3. documenti relativi ad accertamenti e dichiarazioni medico legali;
  4. documenti riguardanti la salute delle persone;
  5. documenti relativi ad interventi dell'autorità giudiziaria a carico di soggetti per i quali sussistono ipotesi di responsabilità penali, civili o amministrativi.
  6. atti che promuovano azioni di responsabilità davanti all'autorità giudiziaria.

La visione dei documenti è gratuita, le copie autenticate sono rilasciate mediante il pagamento dell'imposta di bollo. La scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 giorni dal ricevimento della domanda.

**In ogni caso nella materia prevalgono le disposizioni normative, presenti e future, a cui l'Istituto si atterrà qualora siano in contrasto con quanto indicato nel presente paragrafo.**

#### **RAPPORTI CON GLI ALTRI ENTI ISTITUZIONALI**

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa CARTA, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

##### **1. COMUNE**

Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi del trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale educativo per l'assistenza ai portatori di handicap.

##### **2. ASL**

Certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza psicologica.

##### **3. SOCIETA' SERVIZI SOCIOSANITARI VAL SERIANA**

Problematiche relative al disagio e alla tutela dei minori.

##### **4. REVISORI DEI CONTI**

Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'Istituto.

## **Parte Terza**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI NELLA SCUOLA**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Nei plessi dell'Istituto Comprensivo, con l'impegno dei collaboratori scolastici, si assicurano le condizioni di pulizia, di accoglienza, di sicurezza e la costante igiene dei servizi.

Il Dirigente Scolastico con l'ausilio del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del RSL e del Medico competente, elabora il documento di valutazione dei rischi.

Con l'RSPP collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso.

Viene assicurata un'idonea attività di formazione e di informazione al personale e agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione e di emergenza.

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dei locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale.

La manutenzione ordinaria e straordinaria per le condizioni di sicurezza, vivibilità, funzionalità e modernità degli impianti, dipende dall'Ente locale che interviene di sua iniziativa o su informazione e sollecitazione per le sopraggiunte necessità da parte del Dirigente Scolastico che, a sua volta, si avvale delle indicazioni della Commissione Sicurezza dell'istituto, del RSPP, del RLS e del Medico competente.

## **Parte Quarta**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

In presenza di disservizi, di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della carta dei servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte:

1. In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti di classe e in particolare al Coordinatore di classe per la Scuola Secondaria e alle Responsabili di Plesso per la Scuola Primaria e dell'Infanzia. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.
2. I reclami possono essere presentati personalmente, verbalmente o in forma scritta.
3. Il reclamante deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola. I reclami scritti devono essere firmati.
4. Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e in ogni caso non oltre quindici giorni dal ricevimento del reclamo.
5. La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.
6. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, egli deve fornire comunque indicazioni circa il destinatario competente

## **Parte Quinta**

### **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.