



DELIBERA DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO DEL 30/01/2013

---

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
BEATO CONTARDO FERRINI  
OLGIATE OLONA

La carta dei servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola;
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità;
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli Enti Locali e dell'Amministrazione scolastica;
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

L'Istituto considera finalità generali del proprio operato i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

## **ARTICOLO 2**

**LA REPUBBLICA RICONOSCE E GARANTISCE I DIRITTI INVIOLABILI DELL'UOMO**

Nel dettato di tale articolo rientrano i diritti inviolabili dell'alunno in quanto persona. Tra questi, fondamentale è il diritto allo studio, consistente in:

- diritto all'apprendimento;
- diritto alla qualità dell'insegnamento;
- diritto di ciascuno al rispetto della propria diversità.

## **ARTICOLO 3**

**TUTTI I CITTADINI HANNO PARI DIGNITÀ SOCIALE E SONO UGUALI DAVANTI ALLA LEGGE**

E' 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.

**ARTICOLI 21, 30, 33, 34**

Il primo ciclo dell'istruzione comprende la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado, già elementare e media. La finalità del primo ciclo è la promozione del pieno sviluppo della persona. La scuola accompagna gli alunni nell'elaborare il senso della propria esperienza, promuove la pratica consapevole della cittadinanza attiva e l'acquisizione degli alfabeti di base della cultura.

Il Regolamento recante norme in materia di adempimento dell'obbligo di istruzione - Decreto 22 agosto 2007- ordina che l'istruzione obbligatoria è impartita per almeno 10 anni.

L'adempimento dell'obbligo di istruzione è finalizzato al conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata triennale entro il diciottesimo anno di età.

La carta dei servizi fa propri, inoltre, i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale indicati dal Decreto Ministeriale 7/6/1995 e ne garantisce la concreta attuazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

L'Istituto garantisce la pari opportunità formativa attraverso l'adozione di:

- 1.1. criteri collegiali di assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto, oltre che delle scelte familiari, anche del criterio di equieterogeneità in modo da favorire la piena socializzazione e l'integrazione culturale fra studenti; equilibrate saranno nel rapporto tra maschi e femmine;
- 1.2. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni che consentano di attuare attività formative per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica e iniziative didattiche funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza di eventuali studenti non italiani;
- 1.3. iniziative che, in attuazione del piano del diritto allo studio proposto annualmente dall'Amministrazione Comunale, consentano di garantire la piena offerta formativa agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate;
- 1.4. accordi con équipes socio-sanitarie territoriali per iniziative di supporto psicopedagogico per i soggetti in difficoltà e per l'attuazione di progetti di prevenzione igienico sanitaria;
- 1.5. interventi presso l'Ente Locale atti a sollecitare l'eliminazione di eventuali barriere architettoniche e l'adozione di tutti i provvedimenti, tra cui l'assegnazione di insegnanti di sostegno, che consentano la piena integrazione agli alunni diversamente abili.

### 2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

- 2.1. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori. In caso di assenza dei docenti,

ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, in situazioni di conflitto sindacale, si impegna al rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e, in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, garantisce:

- 2.3.1 Tempestiva informazione alle famiglie, mediante avviso scritto da controfirmare, sulle modalità e tempi dell'agitazione;
- 2.3.2 I servizi minimi di vigilanza per tutto il tempo in cui può essere garantito il servizio scolastico;
- 2.3.3 La presenza attiva di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro ed alle mansioni dei singoli dipendenti.

### **3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire sia l'accoglienza sia l'inserimento e l'integrazione degli alunni con la collaborazione dei genitori. Particolare attenzione è prestata per l'assistenza alla persona.

A tal fine garantisce iniziative atte a far conoscere alle famiglie l'organizzazione dell'Istituto mediante la pubblicazione all'albo e la divulgazione presso gli organi rappresentativi di Istituto, della presente Carta, del progetto educativo e del Regolamento di Istituto.

#### **3.2. Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:**

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia per facilitare il passaggio dei bambini da un ordine scolastico all'altro favorendo la partecipazione attiva e lo *star bene* nella nuova realtà scolastica:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente; distribuzione dell'estratto del POF;
- attività didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia stabilite dall'apposita commissione;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui con i genitori e incontri tra insegnanti della scuola dell'infanzia e scuola primaria.

### 3.3. Raccordo Scuola Primaria/Scuola secondaria di primo grado:

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i ragazzi provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di primo grado:

- attività di presentazione della scuola secondaria di primo grado;
- eventuale visita alla scuola ;
- raccolta di informazioni utili alla costituzione delle classi prime attraverso incontri tra i docenti dei due ordini di scuola.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola secondaria di primo grado da parte del Dirigente e dei docenti con la consegna dell'estratto del POF.

### 3.4. Interventi di accoglienza e integrazione comune

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, nei confronti di:

- alunni diversamente abili;
- alunni con difficoltà specifiche di apprendimento;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

ore di compresenza degli insegnanti utilizzate per:

- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà e attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione con l'intervento anche del facilitatore;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori;
- collaborazione, su richiesta dei docenti, con la psicologa (scuola secondaria di primo grado);
- collaborazione con i servizi sociali territoriali;
- collaborazione con gli educatori.

### 3.5. Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento, che prevede lo svolgimento di moduli rivolti anche ai genitori in collaborazione con l'Ente Locale e COSPES di Milano, con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere in modo consapevole e responsabile il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

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

4.1 L'utente ha la facoltà di scelta fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico compatibilmente con l'organico e le capacità delle strutture. L'Istituto, in caso di eccedenza di domande, considera i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. La stessa procedura viene seguita per le iscrizioni dei non residenti.

4.2 Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza, ovvero l'ingresso posticipato.

4.3 L'Istituto assicura il controllo dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, anche in collaborazione con soggetti esterni quali i servizi Socio-sanitari del territorio. In particolare cura:

- il passaggio da un ordine di scuola all'altro ;
- la regolarità della frequenza degli alunni con il controllo giornaliero della giustificazione delle assenze e degli eventuali ritardi e con la registrazione su supporto informatico dei dati acquisiti. Per le assenze numerose o non giustificate e per i ritardi frequenti garantisce la comunicazione ai genitori;
- l'organizzazione di iniziative di recupero e integrazione a favore degli alunni che incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione;

- la prevenzione della dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso progetti per il successo formativo.

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

5.1. Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da Enti Locali e/o Associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione i necessari locali.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- incontri serali, con cadenza settimanale per un bimestre/trimestre di scuola per i genitori;
- incontri serali, con cadenza bimestrale, di informazione / formazione in ambito disturbi specifici di apprendimento;
- attività sportive;
- studio pomeridiano per alunni della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza.

Le attività gestite da organismi esterni vengono autorizzate previo accordo con l'Amministrazione Comunale.

5.2. L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa condizioni fondamentali per favorire la partecipazione alla gestione della scuola.

L'Istituto, pertanto, per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori adotta le seguenti modalità ed iniziative:

- assemblee di classe;
- gli avvisi vengono dati sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- i verbali delle riunioni sono depositati in presidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative / didattiche vengono illustrate durante la prima assemblea di classe e possono essere visionate dai genitori previa richiesta al docente collaboratore del Dirigente Scolastico.

Il POF, la Carta dei servizi e i più significativi documenti e progetti didattici saranno visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme vigenti.

La scuola garantisce, inoltre, il diritto di accesso, secondo le modalità previste dalla legge 7 Agosto 1990 n. 241 e dal Regolamento attuativo deliberato dal Consiglio d'Istituto, ai documenti amministrativi a chiunque vi abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata.

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

## 6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1. La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici recepiti nei programmi ministeriali. E' espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi definiti, nel rispetto delle strategie educative concordate dai Consigli di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.
- 6.2. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale tra gli operatori della scuola.
- 6.3. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto dovere per tutto il personale scolastico e un obbligo per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Annualmente il Collegio docenti definisce le aree di formazione / aggiornamento ritenute prioritarie, da sviluppare come scuola o all'interno della rete degli Istituti scolastici di Busto Arsizio e Valle Olona cui ha aderito nell'anno scolastico 2006/2007.

## PARTE PRIMA

### 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 verificare e 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, attraverso commissioni di lavoro interne, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento:

- riconosciuta validità culturale;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di Classe e d'Interclasse. Il Collegio Docenti delibera l'adozione. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca - audiovisivi - sussidi multimediali - dispense - materiale didattico predisposto dagli insegnanti).

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti si impegnano ad adottare, con 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, come esplicitato nel patto scuola-famiglia per il monitoraggio del peso degli zaini.

7.4 I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;

- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di garantire una razionale distribuzione dei tempi di esecuzione e di studio ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extra scolastiche.

7.5 L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe, d'interclasse si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa, evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del Consiglio di classe e del Dirigente Scolastico.

Gli strumenti per garantire il raggiungimento delle finalità educative e didattiche sono definiti attraverso la predisposizione dei seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)** a cura del **Collegio dei Docenti** contenenti la Programmazione Educativa e Didattica d'Istituto;
- **Piano di Lavoro di classe** a cura dei **Docenti di classe**;
- **Regolamento di Istituto** a cura del **Consiglio di Istituto**;
- **Piano Annuale delle Attività** a cura del **Dirigente scolastico e del suo staff**.

7.6 Nell'ambito del P.O.F. vengono realizzate iniziative di carattere progettuale. Tali attività, definite dai docenti nell'ambito della programmazione didattica, vengono proposte ai genitori durante le riunioni collegiali previste. Le attività, a volte, sono coordinate da associazioni culturali e/o sportive e coadiuvate da esperti esterni alla scuola con idoneo profilo professionale. Per alcune attività viene chiesto un contributo economico alle famiglie. Le linee guida individuate per l'attuazione di quanto sopra esposto sono le seguenti:

- privilegiare le attività progettuali e le consulenze fornite gratuitamente;
- intraprendere tutte le iniziative per evitare di escludere qualche alunno per motivi economici o sociali;

- sostenere l'unitarietà della classe nell'attuazione della proposta didattico-educativa;
- contenere l'accumulo di contributi economici delle famiglie per le differenti proposte.

7.7 Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando la facoltà di autorganizzazione, si articola in Commissioni di lavoro che si occupano dell'elaborazione dei progetti loro assegnati.

#### 7.8 Contratto Formativo / Patto educativo di corresponsabilità

Il **Patto educativo di corresponsabilità** è il documento che enuclea i principi ed i comportamenti che scuola, famiglia ed alunni condividono e si impegnano a rispettare, coinvolgendo tutte le componenti e presentandosi dunque come strumento base dell'iterazione scuola-famiglia.

*Riferimento normativo: Decreto del Presidente della Repubblica n. 235 del 21/11/2007.*

Gli insegnanti si impegnano a:

- creare un clima sereno e positive relazioni interpersonali
- rispettare gli alunni come *persone* in ogni momento della vita scolastica
- favorire l'uguaglianza e l'integrazione scolastica di tutti gli alunni
- stimolare il desiderio di conoscere
- far acquisire gli strumenti per pensare, migliorare, progettare, apprezzare
- valorizzare l'operatività personale
- favorire l'apprendimento del metodo di studio
- comunicare agli alunni con chiarezza gli obiettivi didattico-formativi ed i contenuti delle discipline
- comunicare con chiarezza le valutazioni (orali e scritte), segnando sul libretto/diario personale dello studente ogni valutazione assegnata
- essere celeri e puntuali nella consegna delle prove corrette
- assicurare agli alunni un congruo ed adeguato numero di verifiche, orali e scritte, distribuite in modo opportuno durante l'anno scolastico, tenuto conto della suddivisione dell'anno in quadrimestri
- informare con tempestività i genitori in caso di assenze non giustificate, ritardi e/o comportamenti scorretti dello studente
- indicare l'orario di ricevimento
- assicurare il rispetto della Legge sulla Privacy
- rispettare i codici di comportamento definiti per gli allievi
- non usare il cellulare o altri dispositivi multimediali, ad uso personale, durante le lezioni.

Gli alunni si impegnano a:

- rispettare l'orario di entrata e di uscita stabiliti dalla scuola ed essere puntuali all'inizio di ogni lezione
- rispettare l'orario di ritrovo per viaggi di istruzione ed uscite didattiche
- frequentare regolarmente le lezioni e partecipare alle attività proposte in modo responsabile
- eseguire con puntualità il lavoro assegnato, studiare, svolgere i compiti e rispettare le scadenze per la consegna degli elaborati
- usare correttamente i materiali e le attrezzature seguendo le indicazioni e le istruzioni impartite dagli insegnanti
- non sottrarsi alle verifiche assegnate
- avere attenzione e rispetto per strutture, arredi, sussidi, nonché per il materiale altrui e proprio
- rispettare adulti e compagni
- assumere comportamenti responsabili in modo da non compromettere la propria e altrui sicurezza in ogni momento della vita scolastica
- rispettare le disposizioni organizzative e di sicurezza predisposte dalla scuola
- rispettare il Regolamento di Istituto, il divieto di utilizzo del cellulare o di altri dispositivi multimediali durante le ore scolastiche.

I genitori si impegnano a:

- leggere l'Offerta Formativa ed il Regolamento dell'Istituto Scolastico reperibili sia a scuola sia sul sito [www.scuoleolgate.gov.it](http://www.scuoleolgate.gov.it)
- far rispettare gli orari di entrata/uscita definiti dalla scuola, autorizzare per iscritto l'eventuale uscita autonoma del/la figlio/a dai locali scolastici al termine delle lezioni ed assicurare la frequenza regolare e puntuale dello studente alle attività scolastiche
- riconoscere il valore educativo della scuola
- conoscere e rispettare le regole della scuola esplicitate nel regolamento distribuito ad inizio anno
- collaborare per favorire lo sviluppo formativo e cognitivo dei propri figli anche attraverso la verifica dell'esecuzione dei compiti e lo studio delle lezioni
- partecipare agli incontri programmati, alle assemblee di classe o di Istituto
- giustificare *sempre* le assenze ed i ritardi dello studente utilizzando il libretto personale/diario
- essere disponibili al dialogo con i docenti
- seguire l'andamento didattico del figlio verificando periodicamente il libretto/diario, controllando e firmando le comunicazioni

- mantenersi in contatto con i docenti della classe utilizzando gli orari secondo il calendario di ricevimento comunicato all'inizio dell'anno scolastico
- segnalare tempestivamente alla scuola eventuali problemi legati alla frequenza, alla motivazione o alla salute del figlio, in modo da mantenere un efficace rapporto scuola-famiglia e concordare operazioni utili al superamento dei problemi evidenziati
- condividere gli atteggiamenti educativi della scuola
- collaborare alle iniziative promosse dalla scuola per la loro realizzazione sul piano operativo
- presentare, discutere e condividere con i figli il patto educativo sottoscritto con l'Istituto Scolastico.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati:

dai docenti della *scuola primaria*, durante

- l'assemblea di classe;
- colloqui individuali;
- l'assemblea d'interclasse;
- l'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- la comunicazione dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni in occasione della pubblicazione degli esiti degli scrutini;

dai docenti *della scuola secondaria di primo grado*, durante

- un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre;
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale;
- la comunicazione dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni in occasione della pubblicazione degli esiti degli scrutini;
- i consigli di classe, aperti a tutti i genitori, nei mesi di novembre, marzo e maggio.

## PARTE SECONDA

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- **celerità delle procedure**
- **trasparenza**
- **modalità di comunicazione**
- **tutela della privacy**

#### 8.1 Celerità delle procedure

Le pratiche d'ufficio saranno espletate secondo i tempi sotto indicati:

- 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 di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con valutazione e/o giudizi.
- I diplomi di licenza della scuola secondaria primo sono consegnati ai genitori o a persona maggiorenne con delega scritta, previo avviso recapitato per posta alle famiglie, entro trenta giorni dal ricevimento da parte dell'Ufficio Scolastico Territoriale XXI di Varese.
- Gli esiti degli scrutini intermedi e finali saranno comunicati ai genitori, direttamente dai docenti incaricati, in un momento di colloquio individuale, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- L' informatizzazione dei servizi di segreteria permette di migliorare, semplificare, accelerare le procedure.

#### 8.2 Trasparenza

- la scuola garantisce il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo le modalità previste dalla Legge 07/08/1990, n. 241; si impegna pertanto a dare esecuzione, alle richieste di accesso regolarmente prodotte, secondo il regolamento di attuazione della legge citata, approvato dal Consiglio d'Istituto.
- Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo sviluppo imparziale è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi a chiunque vi abbia un interesse diretto, concreto, attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

### 8.3 Modalità di comunicazione

- 8.3.1 cortesia e disponibilità sono garantite nei confronti dell'utenza
- 8.3.2 l'utenza sarà accolta in base al seguente orario di ricevimento:  
UFFICIO DIRIGENTE: Il Capo d'Istituto riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.  
UFFICIO DI SEGRETERIA:  
Il Lunedì e il Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 14,00  
Il Mercoledì e il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 10,00
- 8.3.3 La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.
- 8.3.4 La modalità di risposta può essere immediata o differita ( Nel caso in cui la rilevazione dello stato di un procedimento o l'acquisizione di una documentazione richieda una ricerca più complessa).
- 8.3.5 Per le informazioni all'utenza sono predisposte oltre all'Albo d'Istituto, anche una bacheca sindacale ed una per i genitori.
- 8.3.6 Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stessi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.
- 8.3.7 I collaboratori scolastici indossano, se disponibile, la divisa.
- 8.3.8 Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo e pubblicazione sul sito [www.scuoleolgate.gov.it](http://www.scuoleolgate.gov.it).
- 8.3.9 Le informazioni vengono garantite dall'esposizione in apposita bacheca della documentazione istituzionale ( a titolo esemplificativo e non esaustivo: contrattazione istituto, piano di lavoro personale A.T.A., organigramma Organi Collegiali., delibere Consiglio d'Istituto, contratti personale, calendario scolastico, Carta dei Servizi, Regolamento d'Istituto, Piano per l'Offerta Formativa, altro)

#### 8.4 Tutela della Privacy

E' assicurata nel trattamento dei dati personali come regolamentato dal Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. I principali adempimenti attuati sono:

- l'informativa;
- il consenso;
- l'adozione delle misure di sicurezza.

## PARTE TERZA

### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- IGIENE
- SICUREZZA

e, al fine di garantire le condizioni di sicurezza ed igiene e rendere la scuola confortevole per gli alunni e per il personale, si impegna a:

- 9.1 garantire pulizia ed igiene di tutti gli spazi scolastici con interventi quotidiani, anche ripetuti durante le giornate di rientro pomeridiano degli alunni
- 9.2 adottare adeguate misure di vigilanza del personale per la sicurezza degli alunni sia all'interno dell'edificio scolastico ( con particolare attenzione in caso di sciopero e durante le attività non strutturate: intervallo, mensa ) sia durante lo svolgimento di visite guidate, viaggi di istruzione e attività para scolastiche
- 9.3 segnalare tempestivamente all'Ente locale gli interventi necessari di manutenzione di impianti ed edifici
- 9.4 affiggere in ogni aula o laboratorio o palestra, per la conoscenza di tutti coloro che utilizzano gli edifici, il piano di evacuazione
- 9.5 attuare periodicamente il piano di evacuazione degli edifici scolastici per la verifica della funzionalità del piano stesso
- 9.6 sensibilizzare l'Amministrazione Comunale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ( strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna ( servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

## PARTE QUARTA

### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere prodotti per iscritto.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, anche se circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, 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.

#### 10.1 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa, la scuola effettua, se necessario annualmente, una raccolta di dati per la valutazione di alcuni aspetti del servizio mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e il monitoraggio degli esiti formativi.

In attesa di conoscere gli standard nazionali in base ai quali valutare i singoli Istituti, una commissione mista composta da rappresentanti di tutte le componenti scolastiche elaborerà, nei termini stabiliti dal Consiglio di Istituto e dal Collegio dei Docenti per la parte didattica, gli strumenti utili alla raccolta di informazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

## PARTE QUINTA

### 11. ATTUAZIONE

- 11.1 Tutte le norme contenute nella presente Carta dei Servizi sono vincolanti per gli operatori e gli utenti della scuola
- 11.2 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia, disposizioni modificative contenute in norme di legge o contrattualistiche.

**Deliberata da Consiglio di Istituto del 30/01/2013**