



# ISTITUTO SCOLASTICO COMPRENSIVO “LINA MANDELLI” USMATEVELATE

20865 – Usmate Velate (MB)

Via B. Luini, 2 - tel. 039/672100 – 671723 - fax 039/6076032

cod.fisc. 87008080159 - cod. mecc. scuola MIIC8CL003

E-mail: [MIIC8CL003@pec.istruzione.it](mailto:MIIC8CL003@pec.istruzione.it) - E-mail: [MIIC8CL003@istruzione.it](mailto:MIIC8CL003@istruzione.it) -

Sito web: [www.icmandelli.gov.it](http://www.icmandelli.gov.it)

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

(D.P.C.M. del 7 Giugno 1995)

**(delibera n. 395 del 04.04.2017 del Consiglio di Istituto)**

# CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(D.P.C.M. del 7 Giugno 1995)

## Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal D.P.C.M. del 07/06/1995, è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

È stata approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

## Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana.

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 all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 5: La Repubblica, una e indivisibile, riconosce e promuove le autonomie locali; attua nei servizi che dipendono dallo Stato il più ampio decentramento amministrativo; adegua i principi ed i metodi della sua legislazione alle esigenze dell'autonomia e del decentramento.

Art. 21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art. 30: È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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.

## Uguaglianza

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

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

La dotazione di risorse economiche, sia statali e dell'Ente Locale, sia contributi volontari dei genitori, amplia l'offerta formativa, anche attraverso la realizzazione di progetti proposti dal Collegio dei Docenti e approvati dal Consiglio di Istituto, soddisfa alcune esigenze della scuola e interviene in situazioni di svantaggio socioeconomico.

In ogni plesso è posta l'attenzione al superamento delle barriere architettoniche.

## Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o 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.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce il funzionamento del servizio mensa e, ove previsto, del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola, attraverso commissioni continuità, formate da insegnanti dei diversi ordini, promuove le iniziative di conoscenza/accoglienza per i bambini e ragazzi che si iscrivono ad un successivo ordine scolastico, e realizza la raccolta di informazioni utili alla formazione classiprime.

Il collegio docenti stende curricoli in verticale e armonizza le prove di ingresso e di uscita.

Nel periodo delle iscrizioni si attuano iniziative volte alla conoscenza delle diverse scuole, dell'organizzazione dell'Istituto, dell'offerta formativa e del suo ampliamento, mediante open-day e incontri con i genitori.

Tutte le iniziative sono previste dal P.T.O.F., deliberate dal Consiglio di Istituto e pubblicizzate sul sito dell'Istituto. Sono previsti incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il P.T.O.F. e diffuso un fascicolo informativo.

### *Iniziativa di conoscenza/accoglienza per il raccordo fra ordini di scuola diversi*

Le iniziative specifiche vengono deliberate dagli organi collegiali competenti in ogni anno scolastico e prevedono:

- momenti di lavoro comuni fra alunni di ordini di scuole diversi;
- visita agli edifici;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui o altro con i genitori;

Per la scuola dell'infanzia è previsto un inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni.

### *Progetto Orientamento e iniziative di raccordo con le scuole secondarie di second grado*

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- somministrazione di test psicoattitudinali;
- realizzazione di uno "sportello orientamento";
- organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di 2° grado presenti sul territorio;
- formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

### *Iniziativa per offrire pari opportunità a tutti i bambini/alunni*

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

- alunni in situazione di handicap;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- attività integrative e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- collaborazione con gli psicopedagogisti presenti nelle scuole e con i servizi sociali e assistenziali.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

## **Diritto di scelta**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio di Istituto. Per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, la scuola organizza attività alternative, in considerazione del dato complessivo della scuola stessa. È consentita, ove richiesta, l'uscita anticipata (unitamente all'ingresso posticipato) dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

## **Obbligo scolastico e frequenza**

Le attività scolastiche si svolgono da lunedì a venerdì in ogni plesso dell'Istituto.

Nella scuola dell'infanzia le attività educative e didattiche si svolgono in 40 ore settimanali. L'Amministrazione Comunale fornisce il servizio di post-scuola.

Nella scuola primaria le attività didattiche si articolano in 27 ore curricolari o, secondo il modello prevalente della scuola, in 40 ore settimanali, mensa compresa.

L'Amministrazione Comunale fornisce il servizio di prescuola e post-scuola nei plessi di scuola primaria, ove le richieste sono in numero sufficiente.

Nella scuola secondaria di 1° grado le lezioni si svolgono in 30 o 36 ore/spazi settimanali da lunedì a venerdì. Sono previste modalità di recupero del tempo scuola nel corso dell'anno scolastico. Sono attive sezioni a tempo prolungato che prevedono due pomeriggi, comprensivi di mensa.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i servizi sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi, è inesistente.

## **Partecipazione**

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, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica, previa approvazione degli organi competenti.

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

- corsi e/o attività di formazione anche in rete;
- attività ricreative in periodo estivo;
- partecipazione a tornei e gare;
- esperienze di collaborazione con gruppi di volontariato.

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

Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali e l'eventuale aspetto assicurativo.

## **Trasparenza**

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;

- informazioni/comunicazioni in forma scritta e con controllo della presa visione; in alternativa le comunicazioni sono trasmesse via e-mail;
- deposito in direzione e possibilità di consultazione dei verbali delle riunioni;
- pubblicazione sul registro elettronico delle programmazioni educative/didattiche.

La Carta dei Servizi, i regolamenti, il PTOF e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

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 di legge.

Il rilascio delle copie fotostatiche è stabilito dal regolamento di Istituto.

## **Efficienza**

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, sia nell'attività didattica.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto anche della condivisione di alcuni docenti con altre scuole, ma soprattutto dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
- mantenimento di un blocco di due ore per alcune discipline, se funzionale all'attività didattica.

## **Libertà di insegnamento e formazione del personale**

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Collegio Docenti e dal Consiglio di classe, interclasse e intersezione.

Tutti i docenti che operano nella classe sono a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

## **Aggiornamento/formazione**

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

## **Area didattica**

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di validità didattica e di economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne prendono visione ed esprimono un parere all'interno dei consigli di interclasse/classe. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi consigliati sarà determinante il parere del consiglio di interclasse/classe. Il Consiglio di Istituto ne dovrà essere informato.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

La programmazione educativa e didattica vede coinvolti più docenti e tiene conto degli alunni con bisogni educativi speciali.

La valutazione segue i criteri individuati dal collegio docenti.

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 e 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.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche. Necessitano, pertanto, di una coordinazione fra i docenti di più discipline.

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, interclasse e intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e sul rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario, non sono esclusi i provvedimenti disciplinari che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o esclusivamente punitivo. I genitori sono tempestivamente informati, sentito il parere della direzione.

## **Contratto Formativo**

I documenti, che descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica; sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione, e sono pubblicati sul sito della scuola.

Attraverso la documentazione scritta, i genitori possono avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa possono esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Anche, per quanto possibile, ai singoli alunni sono esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

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

- l'assemblea di classe/sezione;
- i consigli di classe/interclasse/intersezione;
- i colloqui individuali.

È formalizzato il patto educativo di corresponsabilità in cui alunni, scuola e famiglia si impegnano reciprocamente ad essere protagonisti responsabili del percorso educativo.

## **Regolamento di istituto**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento del servizio;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- modalità uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con la famiglia;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe/sezione e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- pubblicizzazione degli atti;
- rendicontazione dell'attività scolastica.

## 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.

Tutti 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.

Gli orari di funzionamento e di apertura al pubblico vengono determinati in base alle esigenze della scuola ed approvati dal consiglio di istituto. Normalmente gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì; è prevista l'apertura anche nella giornata di sabato, se necessario.

Gli orari di apertura al pubblico sono annotati sul sito della scuola.

La distribuzione dei moduli di iscrizione, ove non fosse in vigore l'iscrizione on-line, è effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi/sezioni 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 cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali (pagamento da effettuarsi secondo regolamento di istituto).

Nella scuola secondaria il certificato dell'esame conclusivo del primo ciclo di istruzione è consegnato a partire dal primo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati dai docenti ai genitori e sono disponibili sul registro elettronico.

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 e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

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

Le informazioni vengono garantite attraverso una apposita bacheca; in essa sono esposti:

- organigramma dell'istituto;
- organico del personale docente e ata;
- orario di funzionamento dei plessi;
- informazioni di carattere generale;
- calendario scolastico.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca genitori.

## Condizioni ambientali della scuola

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

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. Tutti coloro che comunque usano e abitano la scuola sono impegnati a mantenere in modo decoroso l'edificio e gli spazi.

La scuola si impegna a sensibilizzare l'Ente Locale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione del traffico automobilistico).

Le strutture degli edifici scolastici sono complessivamente soddisfacenti.

In tutti i plessi, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (piano di evacuazione).

## **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non fosse di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico il collegio docenti e il consiglio di istituto valutano l'attività scolastica e mettono a punto azioni di miglioramento.

## **Valutazione del servizio**

In attesa di un sistema di valutazione nazionale questo Istituto Comprensivo attuerà quanto segue:

– istituzione del gruppo integrato di autoanalisi e valutazione dell'Istituzione scolastica.

Alla fine dell'anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola ed il gruppo di autoanalisi e valutazione dell'istituzione scolastica elabora un rapporto finale.

## **Collaborazione con le famiglie**

I genitori sono invitati ad aiutare ed incoraggiare i propri figli, garantire frequenza, impegno, studio, disciplina, anche con opportuni interventi da attivare a casa.

La scuola sottolinea che senza l'aiuto dei genitori l'impegno degli operatori scolastici perde di valore.

I genitori che vogliono collaborare possono mettere a disposizione eventuali loro capacità per far funzionare meglio l'istituzione scolastica.

## **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.