



Carta dei Servizi ISTITUTO COMPRENSIVO CARNATE

Ad indirizzo musicale

Ambito territoriale 27 Monza Brianza

Consiglio d'Istituto - delibera n. 56 del 31.03.2017_ver.2.0

01_Introduzione

La carta dei servizi

01

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua **il principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Strumenti:

- a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile il principio di equieterogeneità.
- b) Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate, mensa, biblioteche, laboratori informatici, scientifici, aule aumentate per l'apprendimento, aule sostegno, etc.) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- c) Fondi per il diritto allo studio ed assistenze educative per favorire l'apprendimento degli allievi.
- d) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- e) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale, la cittadinanza e la formazione del cittadino europeo.
- f) La rimozione delle barriere architettoniche per l'accessibilità a tutti gli spazi scolastici.

La scuola, attraverso l'assunzione dei principi fondamentali, esercita:

- 1. Le funzioni del cambiamento, rimuovendo l'isolamento culturale, il nozionismo dei saperi; facilità il cambiamento didattico e promuove l'innovazione nel rispetto della autonomia.
- 2. La funzione regolatrice, coniugando il programma nazionale alla programmazione contestualizzata nell'ambito del curricolo d'istituto e nella flessibilità attraverso la progettualità.
- 3. La funzione progettuale.
- 4. La funzione di assicurare il diritto alla diversità e all'uguaglianza attraverso la pari opportunità formativa.

I docenti, nel rispetto della funzione e delle mansioni proprie, promuovono la conoscenza, la comprensione, l'applicazione, la valorizzazione delle esperienze personali, sociali e dei contenuti delle discipline di insegnamento, verso la progettualità e l'unitarietà della proposta formativa. I docenti valutano il conseguimento degli obiettivi

promossi e del processo insegnamento-apprendimento; sono attenti al soggetto che apprende e ne curano il dialogo educativo utilizzando strategie e approcci educativi adeguati; ascoltano i genitori per conoscere meglio l'alunno e le sue fonti; conoscono le principali teorie sullo sviluppo mentale e fisico, sull'apprendimento e sulla comunicazione/socializzazione; accrescono la loro professionalità attraverso la partecipazione alla formazione e all'aggiornamento; promuovono la circolarità delle comunicazioni/informazione; agiscono nel rispetto reciproco ricercando la unitarietà pedagogica e didattica dell'istituto.

La scuola elabora il POF sulla base delle esigenze degli alunni in continuità con le famiglie, il territorio, gli Enti locali al fine della formulazione di un progetto comunitario condiviso e integrato con approvazione degli O.O.C.C.

Il Regolamento d'istituto è approvato dal Consiglio d'istituto.

02_ I Principi fondamentali

Principio di Uguaglianza

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

Gli operatori dell'Istituto Comprensivo di Carnate si impegnano attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

Principio di Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori 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. Esaurite queste possibilità, si ricorrerà alla distribuzione degli alunni nelle altre classi. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie verranno avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati, la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;
- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte e per l'orientamento;
- la scuola promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap, di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre.

Diritto di scelta

La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico. Il Consiglio di Istituto fissa i criteri per l'accettazione degli alunni nel caso di eccedenza di domande di iscrizione. La presentazione dei tre ordini di scuola avviene mediante incontri dei genitori degli alunni con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa, l'organizzazione e il funzionamento di ciascuno di essi.

Obbligo scolastico e frequenza

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, con una collaborazione funzionale e organica tra di esse. A tal fine, è fondamentale la collaborazione scuola-famiglia.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola media è praticamente inesistente. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado, è poco significativo, tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore

Partecipazione

contenimento.

La scuola sollecita, favorisce e valorizza la partecipazione dell'utenza alla sua attività, attraverso:

- gli organi collegiali previsti dalla normativa vigente;
- un fattivo rapporto di collaborazione con i Comitati dei genitori dei vari plessi;
- commissioni e/o gruppi di lavoro;
- assemblee di sezione/classe;
- colloqui periodici;
- colloqui su richiesta.

Su richiesta dell'Amministrazione comunale o di associazioni operanti sul territorio, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, le strutture della scuola possono essere utilizzate per attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Trasparenza

La dirigenza scolastica, il Collegio dei docenti e il Consiglio di Istituto si uniformano a criteri di trasparenza nelle decisioni assunte e garantiscono una chiara informazione all'utenza sull'attività scolastica.

Il personale di segreteria garantisce disponibilità, semplicità, chiarezza e celerità nelle procedure amministrative. I collaboratori scolastici garantiranno accoglienza e disponibilità verso gli alunni, i genitori e quant'altri avranno accesso alle strutture scolastiche.

In ogni plesso sono installate bacheche per garantire informazioni all'utenza, ma saranno utilizzate soprattutto le nuove tecnologie informatiche e il sito web per comunicare l'attività della scuola e semplificare le procedure e i rapporti con essa.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione educativa e didattica, nel rispetto della libertà di insegnamento, garantisce la formazione dell'alunno, favorendo lo sviluppo delle potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto della sua coscienza morale e civile, nel rispetto degli obiettivi formativi fissati a livello nazionale e dalla comunità scolastica, nel rispetto del principio di collegialità e corresponsabilità tra i docenti, al fine di garantire l'unitarietà dell'insegnamento e del processo educativo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per la scuola, per mettere in campo interventi organici e regolari. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

03_La Didattica

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. Esse devono essere programmate e realizzate tenendo conto delle finalità e delle indicazioni fissate a livello nazionale e delle esigenze culturali e formative degli alunni. La scuola si impegna a:

- elaborare una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- scegliere le strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- individuare i contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- scegliere i sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- scegliere libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. 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 ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- assegnare i di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Essi sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
- attuare periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte individuati dal Collegio dei docenti. Anche il curriculum in verticale elaborato dai dipartimenti disciplinari contribuisce a dare continuità all'azione formativa ed educativa della scuola.

Offerta formativa e programmazione

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

- Piano dell'offerta formativa;
- Programmazione educativa e didattica;
- Curriculum in verticale;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Carta dei servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Lo Statuto delle studentesse e degli studenti e il regolamento del Consiglio Comunale dei Ragazzi e delle Ragazze.

04_Le risorse

04

La scuola opera in collaborazione con diversi Enti, ricevendo da essi una serie di servizi che consentono di rispondere ai bisogni formativi espressi dagli allievi.

Il Ministero della Pubblica Istruzione eroga, in base a parametri nazionali, una somma annuale per il funzionamento amministrativo – didattico dell'Istituto;

La direzione regionale e l'ente Territoriale di Monza Brianza erogano eventuali finanziamenti per particolari progetti ed attività; assegna gli insegnanti ed il personale non docente;

L'istituto partecipa a progetti locali, nazionali, a bandi europei, ai finanziamenti per i bandi PON, da solo o in rete con altri soggetti (ambiti territoriali, istituzioni scolastiche, soggetti terzi).

L'Amministrazione Comunale di Carnate:

- garantisce la manutenzione e l'arredamento dei locali scolastici;
- fornisce un contributo annuo per l'acquisto di attrezzature e materiali didattici;
- organizza il servizio mensa;
- organizza il servizio di pre e post scuola, previa richiesta di un numero congruo di famiglie;
- fornisce le educatrici e gli educatori per l'aiuto agli allievi diversamente abili o in situazione di disagio certificato.

Le strutture scolastiche

L'Istituto Comprensivo è formato da tre plessi, che ospitano una scuola dell'infanzia, una scuola primaria e una scuola secondaria di Primo grado.

Scuola dell'Infanzia, con nove aule, tre saloni comuni, 3 dormitori, un' aula di psicomotricità, spazi attrezzati in salone multifunzionali, aula pc, spazio docenti, ampio giardino. Mensa interna.

Scuola Primaria, con quindici aule, palestra, biblioteca, laboratorio informatico, altri spazi adibiti a laboratori o aule speciali. Cortile. Mensa interna. Nel plesso sono ubicati gli uffici della Dirigenza Scolastica e della Segreteria.

Scuola Secondaria di I grado "E. Montale", con nove aule, un laboratorio di informatica, un aula di apprendimento aumentata, laboratorio scientifico, aula video - auditorium, aula relax. Palazzetto dello sport esterno.

05_La gestione della scuola

Il Dirigente Scolastico assicura la gestione unitaria dell'Istituzione, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Nel rispetto delle competenze degli organi collegiali scolastici, spettano al Dirigente Scolastico autonomi poteri di direzione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane. In particolare, egli organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative ed è titolare delle relazioni sindacali.

Il Dirigente Scolastico promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio, per l'esercizio della libertà di insegnamento, intesa anche come libertà di ricerca e innovazione metodologica e didattica, per l'esercizio della libertà di scelta educativa delle famiglie e per l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli alunni. Nell'ambito delle funzioni attribuite alle istituzioni scolastiche, spetta al dirigente l'adozione dei provvedimenti di gestione delle risorse e del personale.

Il dirigente presenta periodicamente al consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica.

Il Consiglio di Istituto Il Consiglio di Istituto è l'organo collegiale in cui sono rappresentate le diverse componenti scolastiche: genitori, docenti e non docenti.

Esso ha soprattutto una funzione di indirizzo nella gestione della scuola ed ha potere deliberante su:

- programma annuale e conto consuntivo;
- adozione del Regolamento interno;
- criteri per la programmazione e l'attuazione delle attività parascolastiche, interscolastiche, ed extrascolastiche (corsi di recupero e sostegno, visite guidate, viaggi di istruzione);
- utilizzazione degli edifici e delle attrezzature della scuola;
- partecipazione dell'Istituto ad attività culturali, sportive e ricreative di interesse educativo;
- accordi di rete con altre scuole o realtà del territorio (Comune, Enti, associazioni, ecc.);
- criteri per la redazione del Piano dell'Offerta Formativa da parte del Collegio dei docenti;
- adotta il P.T.O.F. elaborato dal Collegio dei docenti.

Il Consiglio di Istituto indica, inoltre, i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle classi, all'adattamento del calendario scolastico e dell'orario alle condizioni ambientali e allo svolgimento del P.O.F.; esprime il parere sull'andamento generale, didattico ed amministrativo dell'Istituto.

Il Collegio dei docenti è l'organo composto da tutto il personale docente. Esso ha potere deliberante in materia di funzionamento didattico. In particolare:

elabora il Piano dell'Offerta Formativa, lo attua e ne valuta periodicamente l'efficacia;

- provvede, su indicazione dei Consigli di intersezione/classe/interclasse, alla scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici;
- approva sperimentazioni ed iniziative di aggiornamento;
- formula proposte in merito alla formazione delle sezioni/classi, alla stesura dell'orario, all'assegnazione dei docenti alle sezioni/classi;
- opera, normalmente, mediante Dipartimenti disciplinari e Gruppi di lavoro.

Il **Consiglio di intersezione** è composto da tutti gli insegnanti della scuola dell'infanzia; il **Consiglio di interclasse** è composto dai docenti delle classi parallele della scuola primaria; il **Consiglio di classe** è composto dai docenti della medesima classe della scuola secondaria di I grado.

Fanno parte del Consiglio di intersezione /interclasse/ classe anche i genitori eletti in rappresentanza di tutti gli altri. Esso si riunisce periodicamente, su convocazione del Dirigente Scolastico.

Il coordinamento didattico e la valutazione sono riservati ai soli docenti. I suoi compiti principali sono:

- predisporre la programmazione didattica realizzando, in base all' analisi della situazione iniziale della classe e dei singoli alunni, le attività didattiche, le strategie, le modalità di intervento e gli strumenti di lavoro comuni per il conseguimento degli obiettivi fissati;
- attuare le forme più opportune per il recupero ed il sostegno degli alunni in difficoltà, in base a quanto definito nel P.O.F.:
- definire e realizzare le attività interdisciplinari;
- proporre le attività parascolastiche ed extrascolastiche, l'adozione dei libri di testo e l'acquisto dei sussidi didattici;
- illustrare al Collegio dei docenti proposte riguardanti l'azione educativa e didattica e le iniziative di sperimentazione;
- elaborare la programmazione didattica, i traguardi formativi, le metodologie, le attività integrative e differenziate, le modalità di verifica e di valutazione.

L'Organo di garanzia L'organo di garanzia è composto dal Dirigente Scolastico, un docente e due genitori, e viene eletto dal Consiglio di Istituto. Il docente viene proposto dal collegio della scuola secondaria di Primo grado; i genitori vengono scelti tra i rappresentanti di classe disponibili. Vengono eletti anche un sostituto per gli insegnanti e due sostituti per i genitori. Essi, in caso di incompatibilità o di decadenza di qualcuno dei membri effettivi, prendono il loro posto.

Presso ogni plesso <u>può</u> essere costituito il **Comitato dei genitori**, formato da tutti i genitori eletti nei Consigli di intersezione/interclasse/classe. Esso collabora con tutti gli altri Organi collegiali per la realizzazione di iniziative a favore dei genitori, degli alunni e della scuola nel suo complesso. Esso ha un proprio regolamento che ne disciplina il funzionamento.

06_ I servizi

Servizi amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un direttore e quattro assistenti, garantisce:

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

L'apertura degli sportelli al pubblico va dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.45 alle ore 17.15 di tutti i giorni feriali. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, l'ufficio funzionerà solo al mattino, dalle ore 7.45 alle ore 15.00. Anche il ricevimento del pubblico avverrà solo al mattino.

Durante il periodo delle iscrizioni, l'orario di apertura sarà potenziato per consentire all'utenza di accedere agli uffici con facilità. I genitori degli alunni che dovranno frequentare le classi prime saranno informati tempestivamente sulle modalità di iscrizione. Le iscrizioni avvengono on-line (tranne per la scuola dell'infanzia) su piattaforma del Ministero dell'Istruzione.

Il rilascio di certificati, nei casi in cui non è prevista l'autocertificazione, 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 votazioni e/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro 10 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

I collaboratori scolastici.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici.

Il Dirigente Scolastico riceve durante il normale orario di servizio. E' preferibile fissare, telefonicamente, un appuntamento. L'orario di ricevimento dei parenti da parte dei docenti sarà comunicato annualmente mediante circolare della dirigenza e nel planning degli incontri collegiali formulato entro il mese di ottobre.

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

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

CARNATE

07_Procedura dei reclami e valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il capo di istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il capo di istituto formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio

La scuola predispone le attività di autovalutazione aggiornando via via i dati relativi ai monitoraggi interni ed esterni. Annualmente compila il Rapporto di Autovalutazione (RAV), individuando i punti di forza e quelli di debolezza, alfine di predisporre un progetto di miglioramento degli elementi di criticità emersi. Tale progetto è realizzato e valutato nel successivo anno scolastico. Tutto il processo deve essere trasparente e i documenti verranno pubblicati sul sito dell'istituto e nel sito del Ministero "Scuola in chiaro"

Continua la raccolta e l'analisi dei risultati ottenuti nel primo anno di frequenza della scuola superiore dai ragazzi diplomati al termine del terzo anno della scuola secondaria di Primo grado in continuità con le attività svolte dai referenti dell'orientamento scolastico della Rete Trevi..

Agli alunni delle classi terminali, ai genitori, al personale, a campione o per gruppi "elettivi" vengono sottoposti, annualmente, dei questionari relativi al servizio scolastico per l'area didattica, amministrativa e organizzativa. Le funzioni strumentali, per ciascun progetto o attività, raccoglieranno tramite questionari, interviste, ecc. il parere dei docenti e degli alunni interessati per poter esprimere una valutazione complessiva nel merito di quanto svolto. Ogni progetto contiene una scheda di valutazione per vagliarne l'efficacia. Il direttore dei servizi amministrativi adempie ai compiti di monitoraggio dei flussi finanziari e della gestione del personale e delle assenze.