



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "DANTE ALIGHIERI"
VIA GIOVANNI XXIII°, n. 14 20090 OPERA (MI)
MIIC87700C TEL. 02/57600719 TEL.FAX. 02/57600765
CF: 80149170153
E-mail: icopera@tiscali.it Pec: miic87700c@pec.istruzione.it
www.icopera.it

CARTA DEI SERVIZI

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 strumenti attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. 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.

La Carta dei Servizi è stata introdotta nell'ordinamento scolastico con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato a garanzia degli utenti e in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

principi e finalità.

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Statale "D. Alighieri" di Opera (MI), rappresenta un documento, attraverso il quale il nostro Istituto intende favorire e promuovere una fattiva collaborazione con le famiglie e il territorio. Si ispira e condivide pienamente agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana e i principi del decreto:

UGUAGLIANZA – l'Istituto si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ - l'Istituto si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE - l'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con specifico riferimento alle classi iniziali. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli in situazione di handicap e/o di disturbo/disagio specifico e aspecifico.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA - L'utente, anche proveniente da Comune diverso ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua possibilità di accoglienza. Il Consiglio di Istituto ha deliberato criteri di selezione delle domande di

iscrizione, in caso di eccedenza di richieste rispetto ai posti disponibili. L' adempimento dell' obbligo scolastico e formativo, la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. Nei casi di evasione o dispersione, i docenti responsabili e il Dirigente Scolastico provvedono a sensibilizzare le famiglie; in caso di persistente inadempienza, si provvede ad interessare l' autorità competente ad intervenire con provvedimenti esecutivi.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA – L'Istituto persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Il personale, i genitori, gli alunni e le istituzioni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa, trasparente, accessibile, utile, adeguando progressivamente azioni e strumenti alle norme contenute nel D.Lgs. 14 marzo 2013 n°.33

L'attività scolastica, ed in particolare il 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.

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali; il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge.

La partecipazione dei genitori e degli studenti alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali sia in assemblee di classe, di sezione o di istituto, o in altre forme di incontro su temi di interesse.

L'uso delle strutture fuori dall'orario di servizio scolastico per attività di rilievo sociale e culturale è deliberato dal Consiglio di Istituto.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO/APPRENDIMENTO - La programmazione delle attività educative è regolata dal piano dell' offerta formativa (Pof) nel rispetto dei principi assunti dall'istituto con la presente Carta dei Servizi e con il Patto di Corresponsabilità Educativa. Il Collegio Dei docenti, recepite le intenzioni dei team e dei consigli di classe, di ambiti e aree disciplinari, assume liberamente tali impegni programmatici.

Lo spirito di confronto e di arricchimento professionale, il fine di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto delle indicazioni nazionali, costituiscono il quadro di riferimento irrinunciabile per il legittimo esercizio della libertà di insegnamento.

La programmazione delle attività educative e didattiche improntate alla libertà di insegnamento dei docenti inserita nel quadro di riferimento normativo, garantisce all'alunno una formazione aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno, facilitando le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE - L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. L'Istituto si impegna in tal senso ad assicurare iniziative organiche e regolari.

AREA DIDATTICA-ORGANIZZATIVA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

Fattori di qualità	Standard di qualità
<u>Trasparenza</u>	<ul style="list-style-type: none"> ● Il <u>Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013</u> ha ridefinito gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. La Scuola si adegua tempestivamente e progressivamente alle disposizioni in vigore, provvedendo ad attivare opportune procedure e ad adeguare il sito istituzionale <u>www.icopera.gov.it</u> alle nuove esigenze. <li style="padding-left: 20px;">Sono definiti i seguenti standard di qualità: ● Definizione da parte del Consiglio di Istituto e pubblicità dei criteri di: <ul style="list-style-type: none"> - accoglimento delle domande di iscrizione in caso di richiesta superiore alle disponibilità di posti - formazione delle classi - assegnazione dei docenti alle classi ● Pubblicità della programmazione educativa e didattica ● Definizione da parte del Consiglio di Istituto delle modalità di comunicazione scuola - famiglia, riguardanti il singolo alunno, la classe, l'Istituto ● Definizione da parte del Consiglio di Istituto dei criteri di programmazione e attuazione di viaggi di istruzione e uscite didattiche ● Elaborazione dei documenti fondamentali che regolamentano i rapporti con l'utenza: <ul style="list-style-type: none"> - carta dei servizi - piano dell'offerta formativa - patto di corresponsabilità - regolamento di istituto - curriculum di Istituto - criteri di valutazione

Comunicazione

I canali di comunicazione ordinaria della scuola verso l'esterno rispetto ai contenuti di interesse collettivo sono:

- sito web istituzionale all'indirizzo www.icopera.gov.it
- sito web tematico all'indirizzo www.scuoleopera.it
- albo istituzionale e albo genitori
- circolari
- incontro di presentazione dell'offerta formativa
- riunioni degli organi collegiali aperte ai genitori
- assemblee di classe

Principali contenuti e criteri di comunicazione.

- *Pubblicazione, all'albo degli elenchi delle classi prime, entro i 5 giorni lavorativi precedenti l'inizio delle attività didattiche del nuovo anno scolastico;*
- *Per le iscrizioni al primo anno di corso, la conferma del tempo scuola prescelto e delle opzioni offerte dagli ordinamenti in vigore, l'accoglimento delle iscrizioni dei non residenti, sono condizionati, nei modi e nei tempi, come da normativa, alle autorizzazioni concesse dall'USR per l'attivazione delle classi richieste; trascorsi i tempi necessari all'autorizzazione al funzionamento delle classi, in base al principio del silenzio-assenso, le domande si intendono accolte, salvo diversa comunicazione;*
- *Pubblicazione all'albo delle graduatorie delle prove di selezione per la frequenza dei corsi ad indirizzo musicale entro i 10 giorni lavorativi successivi al termine del periodo utile per le iscrizioni, di anno in anno determinato con circolare ministeriale. Della pubblicazione delle graduatorie all'albo della scuola viene diffusa comunicazione mediante il sito www.icopera.gov.it.*
- *Pubblicazione all'albo e sul sito della scuola del calendario dell'anno scolastico successivo, entro i 15 giorni lavorativi precedenti all'inizio dell'anno scolastico di riferimento;*
- *Pubblicazione all'albo e sul sito della scuola degli elenchi dei libri di testo adottati per l'anno scolastico successivo entro i 15 giorni lavorativi successivi alla conclusione dell'anno scolastico in corso.*

<p><u>Comunicazione</u></p>	<p><i>I canali di comunicazione ordinaria della scuola verso l'esterno <u>rispetto ai contenuti di interesse individuale o di classe</u> sono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>per la Scuola dell'Infanzia è di norma privilegiata la diretta comunicazione verbale ai genitori e/o l'avviso collettivo all'albo del plesso;</i> - <i>per la Scuola Primaria e Secondaria:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>convocazione, con congruo anticipo (minimo una settimana) per i consigli di classe aperti ai genitori;</i> • <i>schede di valutazione cartacee di fine periodo (da sostituirsi progressivamente con la pagella on line)</i> • <i>in caso di persistenza di criticità nel percorso formativo, anche a seguito dei colloqui intervenuti con i docenti, segnalazione scritta tempestiva agli interessati;</i> • <i>giudizio orientativo (solo scuola secondaria ;novembre/dicembre)</i> • <i>solo scuola secondaria: libretto scolastico delle valutazioni riportate, adottato affinché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico degli alunni; viene distribuito ad ogni studente, che deve custodirlo con cura e senso di responsabilità; in considerazione delle specifiche modalità di gestione e conservazione, si precisa che non ha valore giuridico, ma puramente informativo;</i> • <i>incontri diretti degli insegnanti con i genitori secondo un calendario delle disponibilità comunicato tramite circolare, affisso all'albo e pubblicato sul sito all'inizio dell'anno scolastico;</i> • <i>in caso di necessità, l'appuntamento può essere preso anche dal genitore direttamente attraverso comunicazione al docente sul libretto scolastico (scuola secondaria) o diario (scuola primaria) ; sarà progressivamente attuata la modalità di richiesta di appuntamento tramite prenotazione on line;</i>
------------------------------------	--

<p><u>Continuità</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>incontri tra docenti di plesso per aree disciplinari/ tra docenti interni dei diversi ordini di scuola per confrontare metodologie e strumenti didattici, per la predisposizione e attuazione del curricolo verticale, per la verifica delle competenze in uscita/ingresso;</i> • <i>incontri tra i docenti delle classi di passaggio per raccolta di informazioni sugli allievi;</i> • <i>incontri fra gli alunni delle classi in uscita e iniziali, dei diversi ordini di scuola ;</i> • <i>giornate aperte per alunni e genitori delle classi in uscita durante il mese di novembre- dicembre per presentazione di attività e lavori (Scuola Secondaria di 1° Grado);</i> • <i>operazione di formazione delle classi prime in collaborazione tra docenti delle classi in uscita e in entrata.</i>
<p><u>Orientamento</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>attuazione di progetto specifico finalizzato ad una scelta consapevole:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>individuazione di un docente con formazione specifica, con compiti di progettazione e coordinamento degli interventi in sinergia con le scuole del territorio e altri soggetti cointeressati e competenti per l'orientamento;</i> - <i>partecipazione di docenti referenti di area agli incontri con i referenti delle</i>

	<p>scuole del territorio;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ciclo di incontri con esperti nelle classi seconde e terze della scuola secondaria; - messa a disposizione, anche attraverso il sito della scuola, di materiale informativo agli alunni e alle famiglie nelle classi terze; - visite a scuole sul territorio con partecipazione alle attività didattiche; - una mattinata di incontro con dirigenti e docenti delle scuole del territorio aperta anche ai genitori; - formulazione del Consiglio orientativo entro dicembre e comunicazione scritta alle famiglie.
<u>Libri di testo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Adozioni di testi in base a criteri di validità culturale e funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi; • Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini; • Priorità per l'adozione unica in tutte le sezioni; • Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa così come previsto dalla normativa vigente; • Coinvolgimento dei genitori nell'esame dei testi selezionati;
<u>Compiti a casa</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana; • Attività diversificate in base ai ritmi di apprendimento; • Considerazione del tempo da dedicare al gioco e allo sport nelle ore extra-scolastiche, nel rispetto degli obiettivi formativi e della programmazione didattica; • Indicazioni "su come studiare a casa" al fine di acquisire un efficace metodo di studio.
<u>Clima di classe</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto accoglienza: attività mirate a sviluppare un clima sereno di lavoro all'interno della classe; • Attività mirate alla socializzazione, collaborazione, al rispetto delle regole e delle idee altrui; • Interventi specifici finalizzati a mantenere un sereno clima di lavoro per tutti, qualora se ne riscontri la necessità; • Attuazione da parte di docenti e alunni delle intenzioni espresse dal Patto di Corresponsabilità e dei comportamenti descritti nel Regolamento d'Istituto
<u>Verifica degli apprendimenti</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sistematiche scritte e orali in itinere per monitorare il processo di apprendimento e sommative per misurare le conoscenze e le competenze acquisite; • Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali e trascrizione sul libretto delle valutazioni; • Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro sette giorni dalla data della prova e trascrizione sul libretto delle valutazioni; • Verifiche graduate e di recupero secondo necessità; • Verifiche periodiche omogenee tra classi parallele per determinare gli standard di apprendimento

<p><u>Sistema di valutazione</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione; • Adozione di criteri di trasparenza in ordine a strumenti, procedure, metodi, tempi di valutazione.
<p><u>Interventi didattici specifici per gli alunni di madre lingua non italiana</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione dei protocolli previsti dalla legge per l'accoglienza, l'integrazione, la valutazione; • Progettazione di percorsi di rinforzo della metodologia e degli strumenti di studio, in collaborazione con facilitatori linguistici, coordinati da docente referente con competenze specifiche • Adesione del personale scolastico a progetti territoriali di formazione, ove attivati, per la facilitazione dell'inserimento, e dell'integrazione • Adesione a bandi di finanziamento regionali o ministeriali, ove accessibili in relazione ai requisiti richiesti, per l'ampliamento dell'offerta formativa nell'area specifica.
<p><u>Interventi didattici integrativi</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi individualizzati di recupero/potenziamento (con possibilità di estensione oltre l'orario curricolare nella Scuola Secondaria di 1° Grado); • Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali; • Applicazione dei protocolli previsti per legge nei casi di BES; • Adesione alla rete di scuole del CTI per promuovere formazione dei docenti e innovazioni nella didattica destinata ai BES;
<p><u>Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici del Gruppo per l'Inclusione (GLI) ; • Progetto Educativo Individualizzato; • Docente di sostegno; • Progettazione integrata con educatori; • Continuità nella figura del docente di sostegno, nei limiti contrattualmente sostenibili; • Incontri con operatori di strutture specializzate di neuro-psichiatria e riabilitazione.
<p><u>Formazione e aggiornamento del personale</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di un piano annuale di formazione, per definire le priorità nelle iniziative interne alla scuola ed esterne, su tematiche di carattere educativo, didattico, amministrativo e normativo; • Partecipazione individuale a percorsi di formazione organizzati da enti accreditati.
<p><u>Progetto educativo e programmazione</u></p>	<p>La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la diffusione dei seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta dei Servizi • Patto educativo di corresponsabilità (PEC) • Regolamento d'Istituto/Regolamenti di plesso • Piano dell'Offerta Formativa(POF) • Programmazione educativa e didattica (Curricolo di Istituto) • Piano Educativo Individualizzato (PEI) • Piano Didattico Personalizzato (PDP)

Carta dei Servizi

(adottata con provvedimento del Consiglio di Istituto, tenuto conto della competenza del Collegio Docenti in ordine ai profili pedagogico -didattici)

Costituisce il documento formale nel quale ciascun soggetto erogatore di servizio pubblico è obbligato a predefinire e rendere noti all'esterno principi e regole, in ordine alla trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa svolta.

Patto Educativo di Corresponsabilità

(elaborato da una commissione rappresentativa delle varie componenti scolastiche, approvato in Collegio, adottato con provvedimento del Consiglio di Istituto)

E' uno strumento innovativo, elemento essenziale per l'efficacia della proposta educativa. Regola la qualità dei rapporti tra scuola, famiglia ed eventuali altri soggetti educanti del territorio, esplicita la cultura e il sistema di valori della comunità di appartenenza. L'obiettivo è quello di coinvolgere attivamente e impegnare studenti, docenti, genitori e altro personale scolastico nell'elaborazione e attuazione di un piano educativo funzionale a prevenire i fenomeni di prevaricazione e a promuovere comportamenti di rispetto reciproco e convivenza sociale.

Regolamento d'Istituto/Regolamento di plesso

(elaborato da una commissione individuata dal Collegio, sottoposto alla sua approvazione, adottato con provvedimento del Consiglio di Istituto)

Integra il Patto di Corresponsabilità e ne costituisce il documento attuativo, attraverso l'individuazione dei comportamenti sanzionabili, la definizione delle sanzioni correlate, delle procedure di irrogazione e delle relative impugnazioni.

Piano dell'Offerta Formativa

(elaborato dal Collegio Docenti, adottato con provvedimento del Consiglio di Istituto)

Contiene i dati strutturali dell'Istituto, le linee programmatiche di indirizzo curriculare, extra-curriculare, educativo e organizzativo; indica le finalità formative, gli obiettivi, i progetti ritenuti idonei a realizzarli; pianifica criteri per l'attuazione di le attività di recupero, di potenziamento, di orientamento e di ampliamento dell'offerta formativa. Contiene inoltre le risultanze dei processi attuati di valutazione complessiva del servizio scolastico.

Viene aggiornato entro il mese di settembre dell'anno scolastico di riferimento e successivamente inserito nel sito Web dell'Istituto. Viene messo a disposizione dei genitori all'atto dell'iscrizione.

Programmazione educativa e didattica

(elaborata dal Collegio dei Docenti su indirizzo del Consiglio di Istituto)

- *Progetta i percorsi formativi, correlati ad abilità e contenuti, per il conseguimento di competenze certificabili alla fine di ciascun segmento scolastico; a tale scopo si avvale delle linee programmatiche esplicitate nel documento denominato Curricolo Verticale di Istituto.*
- *Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, criteri per la misurazione dei risultati in itinere e per la valutazione sommativa dei percorsi didattici. A tale scopo si avvale dei criteri esplicitati nel Protocollo di*

Istituto per la Valutazione.

Programmazione didattica

(elaborata dal Team/Consiglio di Sezione e di Classe, approvata dal Collegio di Docenti, realizza quanto esplicitato nelle linee di indirizzo per il Curricolo)

- *Delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno;*
- *Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi fissati;*
- *E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione al fine di adeguare l'azione educativa alle esigenze formative che emergono in itinere;*
- *Viene illustrata ai genitori durante l'assemblea per l'elezione dei rappresentanti di classe;*
- *Una copia è depositata agli atti, su richiesta viene fornita ai genitori copia cartacea o in formato elettronico.*

Piano educativo individualizzato (PEI) e Piano didattico personalizzato (PDP)

Destinati rispettivamente agli alunni DVA (L.104/1992 e Linee guida MIUR 4 agosto 2009 prot.4274/ elaborato dal GLH), agli alunni DSA (L.170/2010 / DM. 5669 del 12.07.2011 / Direttiva Ministeriale 27 dicembre 2012,elaborato dal Consiglio di Classe) e alunni con bisogni specifici (Direttiva Ministeriale 27 dicembre 2012 e nota Miur prot.2563 del 22.11.2013, elaborato dal Consiglio di Classe)

- *Progetta i percorsi formativi correlati alle potenzialità del soggetto, agli obiettivi e alle finalità educative ritenute realizzabili in base al profilo dinamico funzionale; esplicita metodologie e strumenti didattici utilizzati;*
- *Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;*
- *Delinea il percorso formativo del singolo alunno, anche in relazione all'integrazione;*
- *Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi fissati;*
- *E' sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e valutazione al fine di adeguare l'azione educativa alle esigenze formative che emergono in itinere;*
- *Viene condiviso con i genitori;*
- *Una copia è depositata agli atti , viene fornita ai genitori copia cartacea o in formato elettronico.*
- *A fine ciclo accompagna l'alunno nell'inserimento nel successivo grado di istruzione.*

Regolarità del servizio scolastico

- *la scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate) . Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto; eventuali assenze prolungate o non giustificate saranno formalmente segnalate;*
- *in caso di assenza del personale docente titolare dell'insegnamento nella classe, la scuola provvede alla sostituzione con docenti interni, nei limiti delle risorse disponibili; nomina docenti esterni secondo criteri, modalità e procedure previste dalla normativa in vigore;*
- *in caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle*

	<p><i>famiglie, riorganizzando il servizio nel rispetto delle normative vigenti; informazioni generali più dettagliate e a carattere permanente, sulle modalità di svolgimento del servizio in caso di sciopero, come regolamentate da normativa, sono reperibili sul sito della scuola nell'area Amministrazione Trasparente;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>in caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza, garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e in ogni caso l'informazione alle famiglie, dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, all'esigenza di vigilanza degli alunni, in quanto minori.</i>
<p><u>Tutela della salute e della sicurezza</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente la pulizia e l'igiene degli ambienti destinati alle attività e dei servizi; le modalità di erogazione dei servizi di pulizia e di riordino dei locali sono stabiliti, con propri ordini di servizio, dal direttore dei servizi generali e amministrativi,</i> • <i>l'Amministrazione Comunale provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili;</i> <p><i>La Scuola:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>garantisce sempre la vigilanza sui minori negli spazi di propria pertinenza durante gli orari delle attività scolastiche;</i> • <i>adotta, con proprio regolamento, le disposizioni normative previste per legge in merito all'ingresso e all'uscita degli alunni da scuola;</i> • <i>in caso di sciopero, adotta misure idonee di riorganizzazione del servizio, ove necessario, redendone adeguata comunicazione alle famiglie; informa tramite il sito, con un documento di riferimento a valore permanente, sulla normativa, le procedure, gli obblighi e le reciproche responsabilità;</i> • <i>assegna disposizioni permanenti al personale, in relazione a compiti e responsabilità;</i> • <i>stipula contratti di assicurazione, su base volontaria, a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</i> • <i>sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento, manutenzione ordinaria e straordinaria, rilascio e rinnovo certificazioni obbligatorie;</i> • <i>elabora il documento di valutazione del rischio;</i> • <i>dispone di un piano di evacuazione in caso di emergenza e realizza periodicamente prove simulate;</i> • <i>provvede alla formazione del personale e alla nomina delle figure di riferimento;</i> • <i>provvede ad ogni altro adempimento di sua competenza ai sensi della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;</i> • <i>attua un piano di miglioramento continuo nel campo della prevenzione e protezione dal rischio;</i> • <i>attiva sistemi e procedure per la protezione dati ai sensi del D.Lgs 196/03; pubblica sul proprio sito l'informativa per il trattamento dati, ai sensi del decreto sopra citato.</i>

<p><u>Infortuni alunni</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Di norma la procedura è la seguente:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attivazione del personale formato per il primo soccorso</i> 2. <i>Comunicazione telefonica a un genitore(eventuale chiamata dell'ambulanza)</i> 3. <i>Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato), accordi per il ritiro del minore</i> 4. <i>Docente di assistenza e genitore devono immediatamente effettuare contestuale denuncia di infortunio</i> 5. <i>In caso di accertamento medico di infortunio, il genitore deve produrre immediatamente la documentazione per l'inoltro all'Inail, alle autorità di PS e alla Compagnia Assicuratrice in caso di alunno per cui è stata sottoscritta la polizza assicurativa.</i>
<p><u>Locali e servizi</u></p>	<p><i>L'Istituto si articola su 7 plessi scolastici:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>3 scuole dell'Infanzia</i> - <i>3 scuole Primarie</i> - <i>1 scuola Secondaria di I</i> <p><i>L'informazione su locali, servizi logistici, ambienti di apprendimento e dotazioni multimediali è reperibile sul sistema informativo del Ministero SCUOLA IN CHIARO.</i></p>

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

Fattori di qualità	Standard di qualità																		
<u>Iscrizioni</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le iscrizioni alle prime classi della Scuola Primaria e Secondaria avvengono nei tempi e modi annualmente indicati dal MIUR e adeguatamente pubblicizzati presso l'utenza a cura dell'Istituzione Scolastica e dell'Ente Locale; la procedura di iscrizione è on line;</i> • <i>L' iscrizione alla Scuola dell'Infanzia avviene tramite consegna di documentazione cartacea; i moduli d'iscrizione sono reperibili in segreteria e scaricabili dal sito della scuola nel periodo corrispondente alle iscrizioni;</i> • <i>Nella scuola primaria e nella scuola secondaria, per le classi successive alla prima, le iscrizioni sono disposte d' ufficio;</i> • <i>la formalizzazione/accettazione delle domande di iscrizione in formato cartaceo avviene presso gli uffici di Segreteria, in via Papa Giovanni XXIII,14, nel periodo indicato dalla scuola; in tale circostanza l'orario di sportello viene ampliato e adeguatamente pubblicizzato;</i> • <i>sarà cura della scuola richiedere, nel mese di settembre dell'anno per il quale si richiede l'iscrizione, altra documentazione necessaria a perfezionare l'iscrizione stessa.</i> 																		
<u>Rilascio certificati</u> <u>e</u> <u>Pratiche varie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, previa presentazione di richiesta scritta:</i> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- certificato di frequenza, dichiarazioni varie (alunni e docenti)</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 3;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- certificato di servizio</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 8;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- modello 86/88 BIS (per disoccupazione);</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 8;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- richieste di altri enti (statistiche, elenchi alunni e docenti, fascicoli)</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 10;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">-comunicazioni varie (variazione coord. Bancarie, residenza e altro)</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 8;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- TFR, decreti assenze e altrii</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 8;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- decreti con riduzioni dello stipendio</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 8;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- pratiche di ricostruzione carriera, pensioni</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">gg. 90;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- Cud, Irap, 770, Pre96, Dm10, Dma, Emen</td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;"><i>nei termini previsti</i></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - <i>nella scuola secondaria i documenti di valutazione sono consegnati direttamente agli alunni da parte dei docenti incaricati dal Dirigente Scolastico, entro 7 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.</i> 	- certificato di frequenza, dichiarazioni varie (alunni e docenti)	gg. 3;	- certificato di servizio	gg. 8;	- modello 86/88 BIS (per disoccupazione);	gg. 8;	- richieste di altri enti (statistiche, elenchi alunni e docenti, fascicoli)	gg. 10;	-comunicazioni varie (variazione coord. Bancarie, residenza e altro)	gg. 8;	- TFR, decreti assenze e altrii	gg. 8;	- decreti con riduzioni dello stipendio	gg. 8;	- pratiche di ricostruzione carriera, pensioni	gg. 90;	- Cud, Irap, 770, Pre96, Dm10, Dma, Emen	<i>nei termini previsti</i>
- certificato di frequenza, dichiarazioni varie (alunni e docenti)	gg. 3;																		
- certificato di servizio	gg. 8;																		
- modello 86/88 BIS (per disoccupazione);	gg. 8;																		
- richieste di altri enti (statistiche, elenchi alunni e docenti, fascicoli)	gg. 10;																		
-comunicazioni varie (variazione coord. Bancarie, residenza e altro)	gg. 8;																		
- TFR, decreti assenze e altrii	gg. 8;																		
- decreti con riduzioni dello stipendio	gg. 8;																		
- pratiche di ricostruzione carriera, pensioni	gg. 90;																		
- Cud, Irap, 770, Pre96, Dm10, Dma, Emen	<i>nei termini previsti</i>																		

<p><u>Trasparenza</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E' consentito l'accesso ai documenti amministrativi depositati agli atti della scuola, ai sensi della Legge 241/90 artt. 22 – 23 – 24. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei termini previsti dagli artt. 59 e 60 del D.Lgs. 196/2003;</i> • <i>l'istanza di accesso deve sempre essere presentata mediante richiesta scritta e motivata dell'interessato. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, decorsi inutilmente i quali, la richiesta dovrà intendersi respinta. Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta saranno comunicate all'interessato entro 7 giorni;</i> • <i>l'accesso consistente nella visione dell'atto, è consentito previo appuntamento e assistenza di personale incaricato dalla Dirigenza e comporta rimborso del costo di riproduzione, ove richiesta, nonché dei diritti di ricerca e visura. La scuola rende noto apposito regolamento per l'accesso agli atti.</i>
<p><u>Orario degli uffici</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ogni anno scolastico la scuola aggiorna e rende noto l'orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano e pomeridiano;</i> • <i>nei periodi di sospensione delle lezioni, l'apertura al pubblico è prevista solo in orario antimeridiano;</i> <i>il Dirigente Scolastico svolge la propria attività all'interno e all'esterno dell'istituto scolastico; riceve il pubblico su appuntamento.</i>
<p><u>Modalità di comunicazione</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste;</i> • <i>per le informazioni al personale e all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, gli Albi d'istituto, una bacheca sindacale e una per i genitori, il sito della scuola;</i> • <i>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;</i> • <i>i collaboratori scolastici indossano la divisa;</i> • <i>relativamente ai servizi amministrativi la Scuola comunica con l'utenza a mezzo telefono al n° 02/57600719 , a mezzo posta elettronica certificata e-mail miic87700c@pec.istruzione.it e a mezzo posta ordinaria icopera@tiscali.it</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando l'utilizzo di appositi software predisposti dal MIUR e dotando ciascun assistente amministrativo di un proprio indirizzo mail.</i>
<p><u>Rapporti con altre amministrazioni</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>i rapporti con altre amministrazioni, con Istituzioni e Enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione , per quanto nelle rispettive competenze, delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli alunni;</i>

<p><u>Rapporti con fornitori di beni, servizi. Rapporti con consulenti esterni.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • rapporti con i fornitori e consulenti sono regolati dalle normative vigenti e adeguati alle direttive europee. Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa si attuano tutte le procedure propedeutiche all'individuazione e alla scelta del contraente , alla pubblicità degli atti.
<p><u>Procedura dei reclami</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato in forma scritta alla Dirigenza Scolastica tramite l'utilizzo della Pec. Non sono accolti reclami anonimi. • Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, che si impegna a: <ul style="list-style-type: none"> a) verificare la fondatezza di ogni reclamo; b) assumere celermente iniziative utili a far cessare i disservizi che ne hanno costituito l'oggetto; c) coinvolgere il personale scolastico interessato, perché intraprenda le azioni di propria diretta competenza; d) rispondere in modo circostanziato a chi ha inoltrato reclamo, entro sette giorni dalla presentazione.

*

Art.3:” Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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.30:” È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del 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.”

Art.34: La scuola è aperta a tutti.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

DELIBERA DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO N° 19 DEL 25.04.2014