ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE-ALBANO SANT'ALESSANDRO
Prot. 0001666 del 05/06/2020
01-05 (Uscita)

I S T I T U T O C O M P R E N S I V O A L B A N O
Albano S. Alessandro e Torre de'Roveri - via Dante Alighieri, 13 – 24061 Albano S. Alessandro (BG)
tel.: 035/4521312 – fax.: 035/4239732 – C.F.:95119160166 - www.icalbano.edu.it
CODICE UNIVOCO UFE5PF
e.mail: BGIC817006@pec.istruzione.it - e.mail: bgic817006@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Adottata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 36 del 6 giugno 2020

La Carta dei Servizi è il documento mediante il quale ogni istituto scolastico rende pubblici, secondo i criteri della trasparenza, partecipazione ed efficacia, i propri servizi sulla base delle risorse professionali e strutturali della scuola, impegnandosi a tutelare i diritti degli utenti e del personale e cercando di creare per ogni alunno le condizioni favorevoli al suo sviluppo e alla sua formazione culturale e civile.

PREMESSA

La Carta dei Servizi si ispira:

- Direttiva 21 luglio 1006 n. 254 "Carta dei servizi scolastici"
- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 Dicembre 2012 e alla circolare 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali;

Le attività scolastiche condotte dall'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli articoli della Costituzione italiana:

- Art. 3: ''Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge''.
- Art. 21: ''Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione''
- Art. 30: ''E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio''.
- Art. 33:''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. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otta anni, è obbligatoria e gratuita''.

2. 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 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 che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe e di Interclasse in relazione alle necessità esistenti. Le sedi del nostro Istituto sono provviste di rampe e di ascensori per gli alunni con difficoltà motoria.

La scuola attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto opera con ogni mezzo per ottenere:

- Il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- L'attenzione e la valorizzazione delle personali caratteristiche di ognuno;
- Una progettazione educativa e didattica personalizzata al fine di rispondere alle esigenze di ciascuno.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e attenzioni da parte di tutto il personale, a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di passaggio dalla Scuola dell'Infanzia alla scuola Primaria, e dalla scuola Primaria alla Scuola Secondaria, promuovendo una serie di iniziative:

- presentazione della scuola primaria e della scuola secondaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- progetti in cooperazione tra classi prime della Primaria i e gruppi di alunni delle scuole dell'infanzia; progetti in cooperazione tra alcune classi della Secondaria e le classi quinte della Scuola Primaria;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- flessibilità oraria per i primi giorni di scuola;

Particolare impegno è prestato per l'accoglienza agli alunni diversamente abili, degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano, degli alunni con svantaggio culturale e sociale o con bisogni educativi speciali.
Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi della persona.
Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che arrivano ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare interventi di inserimento ed eventuale recupero.

4. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce, nei limiti dell'ordinamento vigente e dei CCNL del comparto scuola, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, in collaborazione con gli Enti Locali, la regolarità 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. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con 5 giorni di anticipo della modifica dell'orario.
In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico (pubblicato nel sito dell'Istituto Scolastico), sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti.

5. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

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 post secondo i criteri inseriti nel Regolamento d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano Triennale dell'Offerta Formativa pubblicato nel sito web dell'Istituto.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative. È consentita, su richiesta della famiglia, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte della scuola, di concerto con tutte le istituzioni coinvolte.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo conto anche di esigenze particolari dell'utenza.

La validità dell'anno scolastico alla scuola secondaria prevede la frequenza obbligatoria di almeno tre quarti dell'orario annuale. Dettagli e deroghe sono inseriti nel Regolamento d'Istituto.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze nul registro elettronico. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono immediatamente contattate le famiglie.

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.

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione condivisa, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Si impegna inoltre ad agevolare le attività extrascolastiche, che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto e richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

Sul versante educativo – didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativa – didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alla necessità degli alunni. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione trasparente e completa.

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

- pubblicizzazione dei documenti fondanti l'attività dell'Istituto:
    - **Carta dei Servizi Scolastici** (art.2 D.P.C.M. del 7 giugno 1995): descrive l'organizzazione della Scuola per garantire la migliore efficienza possibile del servizio scolastico.
    - **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**: è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa (L.107/2015 art.1 c.14).
    - **Regolamento d'Istituto**: comprende, in particolare, le norme relative alla vigilanza sugli alunni; al comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; al funzionamento degli organi collegiali; alle modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di sezione/interclasse/classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dal comitato genitori, dal consiglio di sezione/interclasse/classe o d'Istituto; all'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; alla conservazione delle strutture e delle dotazioni; alla realizzazione di viaggi, gite, visite d'istruzione. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A.
    - **Curricolo d'Istituto**: è quanto gli insegnanti hanno predisposto pensando allo sviluppo delle competenze in verticale tra Primaria e Secondaria e comporta l'elaborazione di specifiche scelte relative a contenuti, metodi, organizzazione e valutazione. Esso traccia il percorso formativo elaborato per gli alunni di uno specifico contesto. Non va inteso in modo rigido, è flessibile e continuamente adeguabile alle condizioni che le classi e il contesto culturale pongono.
    - **Patto Educativo di Corresponsabilità**: riassume i diritti e i doveri delle diverse componenti della comunità scolastica: alunni, insegnanti e genitori. Viene consegnato agli alunni e firmato dalle tre componenti entro le prime due settimane dell'anno scolastico. (Art. 5-bis D.P.R. del 21-11-2007, n. 235)
- Modalità di comunicazione:
    - comunicazione scritta del calendario delle periodiche assemblee di classe e dei colloqui;
    - informazioni sulle varie iniziative, a seconda del loro contenuto, pubblicate nel sito e/o nel registro elettronico;
    - le delibere del Consiglio d'Istituto tempestivamente pubblicate nel sito dell'Istituto;
    - la sezione Amministrazione Trasparente viene tenuta aggiornata secondo quanto indicato dalla normativa.

7. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate ad iniziative stabilite dalla legge, le famiglie vengono avvisate con anticipo della riorganizzazione del servizio o della specifica situazione che potesse venire a crearsi per eventi straordinarie/o non programmabili.

8. LIBERTA'DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ai docenti è garantita la libertà di insegnamento come autonomia didattica e come libera espressione culturale del docente. L'esercizio di tale libertà è diretto a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni.

L'art.1, comma 2 del Regolamento dell'autonomia scolastica stabilisce che "*L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione* ***mirati allo sviluppo della persona umana****,* ***adeguati*** *ai diversi contesti,* ***alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti****, al fine di garantire loro il* ***successo formativo****,* ***coerentemente con le finalità e gli obiettivi generali del sistema di istruzione*** *e con l'esigenza di migliorare l'efficacia del processo di insegnamento e di apprendimento*". Occorre che l'attività educativa e didattica garantisca la piena formazione della personalità degli alunni. Il sistema educativo di istruzione e di formazione **è finalizzato alla crescita e alla valorizzazione della persona umana**, nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, delle differenze e dell'identità di ciascuno, nel quadro della **cooperazione tra scuola e genitori**, in coerenza con le disposizioni in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche e secondo i principi sanciti dalla Costituzione e dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo.

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 dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio 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.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

9. AREA DIDATTICA

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola prevede e organizza iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro nel mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento d'Istituto e del Patto di Corresponsabilità. In questa fase iniziale, i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. La programmazione è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dall' assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono invitati a collaborare attivamente affinché gli

obiettivi formativi definiti dalla programmazione siano effettivamente raggiunti. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione dei diversi consigli di classe o interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla scuola e della programmazione educativo-didattica, si terrà conto del fatto che gli allievi, nelle ore extrascolastiche, debbano avere un tempo da dedicare sia allo studio che al gioco, o ad altre attività, quali quelle sportive o musicali.

10. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI

La scuola ispira la propria azione ai seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità dell'orario di sportello in alcuni momenti dell'anno (es. iscrizioni).

Ogni qualvolta sarà possibile, si derogherà dagli standard fissati abbreviando i tempi di attesa.

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene on line secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. In occasione delle iscrizioni l'ufficio alunni potenzia il proprio servizio in favore dell'utenza.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni (nulla-osta per il trasferimento presso un'altra sede scolastica; certificati di frequenza, dichiarazioni di servizio ecc.) sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico, previa richiesta scritta degli interessati al Dirigente Scolastico.

Ricevimento del pubblico: Gli orari di ricevimento del pubblico (genitori, personale in servizio e non nell'Istituto) sono esposti in segreteria, pubblicati e aggiornati periodicamente nel sito.

11. SICUREZZA E PRIVACY

La scuola si impegna a sensibilizzare docenti, personale ATA, famiglie e tutti coloro che operano all'interno dell'Istituto scolastico, al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna.

L' Istituto è dotato di un Piano sulla sicurezza all'interno della scuola in applicazione del D.Lgs. 9 aprile 2008, n°81 e successive modifiche, che viene aggiornato in relazione alle necessità che dovessero sopravvenire. Il dirigente assegna ad un professionista qualificato interno o esterno l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

Il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale; il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità; l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

Nel sito dell'Istituto viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili, in forza di quanto stabilito dal Regolamento Europeo 2016/679 e D.L.gs. 196/2003 (Codice Privacy) come modificato dal D.L.gs 101/2018.

12. PROCEDURA DEI RECLAMI

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti.

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

Il Capo d'Istituto, dopo aver fatto 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 questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, pre-scuola, spazio incontro (per chi ne usufruisce) o altri servizi extrascolastici non gestiti direttamente dalla segreteria, sono comunicate agli Enti competenti.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi dell'Istituto secondo i criteri stabiliti nel PTOF e dai competenti organi collegiali. La scuola compila inoltre il Rapporto di Autovalutazione (RAV), per individuare i punti di forza e di debolezza, sulla base del quale si definiscono le priorità dell'istituto e si predispone un

Piano di Miglioramento, secondo quanto stabilito dal D.P.R. n.80 del 28 marzo 2013 e dalla conseguente Direttiva n.11 del 18 settembre 2014 emanata dal MIUR.

Il RAV è pubblicato nel portale Scuola in chiaro e nel sito dell'Istituto.

13. ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.