



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado di Olgiate e Calco  
Viale Sommi Picenardi - 23887 Olgiate Molgora (LC)  
tel. 039508008 – fax 0399910189  
e-mail uffici: lcee01800l@istruzione.it

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo di Olgiate Molgora ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### ***1. 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.

#### ***2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'***

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### ***3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE***

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Si impegna inoltre a favorire la partecipazione dei genitori attraverso le assemblee ordinarie di classe e interclasse e incontri vari (presentazione del Piano dell'Offerta Formativa e di progetti particolari)

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche. La libertà di scelta si esercita tra istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse, e sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico 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, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

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

Istituzione scolastica, personale, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire 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 fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, anche attraverso:

- il proprio sito web,
- gli albi di Istituto,
- la bacheca sindacale.

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

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

### ***6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE***

La programmazione educativo-didattica assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, collaborando con istituzioni, enti e in rete.

## **PARTE I**

### ***7. AREA 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 e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti si impegnano a ricercare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, tenderà ad assicurare ai bambini

e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività (ludiche, sportive, ecc.)

I docenti adottano forme e strategie di comunicazione efficaci ed adeguate all'età evolutiva degli alunni.

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

### **A. Piano dell'Offerta Formativa**

Il POF, elaborato dal collegio dei docenti, contiene le finalità educativo-formative dell'istituto, la programmazione educativo-didattica e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento in rapporto con le esigenze del territorio, le scelte organizzative, i criteri di verifica e valutazione, le attività di aggiornamento, la sicurezza nella scuola, regola l'uso delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla valutazione complessiva del servizio scolastico e i dati strutturali dei singoli plessi

Il POF viene redatto entro il mese di Ottobre e pubblicizzato mediante il sito Web.

### **B. Programmazione educativo-didattica**

Elaborata e approvata dal Collegio dei docenti nelle linee generali, viene definita dal Consiglio di interclasse e di classe.

Essa:

- delinea il percorso formativo della classe e degli alunni per fasce e casi particolari (alunni diversamente abili e stranieri) adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La programmazione educativo-didattica viene redatta entro il mese di Novembre. Una copia è depositata nel rispettivo plesso.

### **C. Regolamento d'istituto**

Stabilisce che annualmente siano definite le modalità di convocazione dei genitori con riferimento agli incontri con i docenti e le modalità di svolgimento delle assemblee di classe, di interclasse e del Consiglio di Istituto.

Comprende le norme relative a:

- regolamentazione dell'orario delle lezioni, di ritardi, uscite, assenze, e giustificazioni
- vigilanza degli alunni
- accesso dei locali della scuola;
- modalità di comunicazione scuola-famiglia
- gite e viaggi d'istruzione
- diritti e doveri degli alunni
- provvedimenti disciplinari

## **D. Patto educativo di corresponsabilità**

Pone in evidenza gli impegni di corresponsabilità assunti dalla scuola (dirigente, docenti, non docenti), dagli studenti e dalle famiglie sì da valorizzare il principio dell'osservanza delle regole.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'istituto nell'erogazione dei servizi amministrativi si uniforma ai seguenti fattori di qualità :

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- definizione flessibile degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

#### **Standard specifici delle procedure**

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi previa consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi e per i certificati di servizio relativi al personale.

In caso di necessità particolari, l'Ufficio segreteria accetterà richieste di certificati anche telefonicamente, previa presentazione dello scritto prima del rilascio.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati entro i termini di iscrizione alla Scuola secondaria di secondo grado.

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

L'Ufficio segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico concordando l'orario con il richiedente.

8.9 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.

#### **Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:**

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli uffici
- albi d'Istituto
- bacheca sindacale

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

Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione.

### **PARTE III**

#### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi consentono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Nel rispetto del Testo Unico D.lgs 81/2008 il Dirigente scolastico, in collaborazione con gli enti preposti (Comuni, ASL, ecc.) si impegna a garantire agli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici scolastici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione in caso di calamità.

L'Istituto individua i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza nel piano dell'Offerta Formativa.

I fattori di qualità si riferiscono a ciascuna delle sedi che fanno parte dell'Istituto comprensivo.

### **PARTE IV**

#### **10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail, via fax 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.

Il Dirigente scolastico risponde, sempre in forma scritta, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

##### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione biennale del gradimento dell'offerta formativa mediante questionario rivolto alle famiglie; altre attività sono monitorate con questionari rivolti agli alunni.

### **PARTE V**

#### **11. ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge e/o modificazioni apportate dal Consiglio d'istituto.

**Approvato dal Consiglio d'Istituto, Olgiate Molgora, il 6/10/2010**