



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Approvata dal Collegio dei docenti delibera n. 30 del 17 maggio 2016
Delibera del Consiglio di Istituto N. 29 del 26 maggio 2016

1

Il Consiglio di Istituto,

- VISTO** il D.P.C M DEL 7/06/1995 istitutivo della carta dei servizi;
- VISTA** la L. 241 del 7/08/1990.;
- VISTA** la direttiva 27/01/1994 del P.C.M. tendente ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici ai principi di uguaglianza dei principi di imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza, efficacia;
- VISTO** il D.L. 163 del 12/05/1995 convertito in L.273/1995 (obbligo per tutti gli Enti pubblici di adottare le rispettive carte dei servizi);
- VISTO** il D.LGS n°33/2013 (trasparenza amministrativa).

**EMANA
la seguente**

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici è il documento predisposto dalla Pubblica Amministrazione per rispondere all'esigenza di efficacia e trasparenza di tutti i servizi pubblici.

La scuola, quindi, attraverso di essa, esplicita agli utenti la sua azione, le finalità, i principi generali e lo stile che l'Istituto intende perseguire. Viene elaborata ed approvata dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto, ognuno per la parte di propria competenza. La Carta dei servizi è uno strumento di visibilità e conoscenza per tutti coloro che vivono la scuola in quanto istituzione.

Può essere sottoposta ad aggiornamenti o eventuali variazioni e valutazioni da parte di tutte le componenti scolastiche.

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Statale "G.B. Monteggia" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che prevedono, nei confronti dell'utenza, il rispetto dei principi di seguito esposti.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

2

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità e regolarità del servizio

Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie.

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.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favore dell'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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle criticità relative agli alunni stranieri, a quelli con disabilità, con problemi di salute e a quella parte di alunni che evidenzia situazioni di svantaggio o disagio.

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

Continuità didattico-educativa

La scuola promuove iniziative con la finalità di conoscenza ed accoglienza degli alunni in fase di passaggio tra i vari ordini di scuola. Vengono intraprese iniziative didattico-organizzative che possano facilitare questa fase, ad esempio, mediante incontri con le famiglie. Il progetto "accoglienza" impegna complessivamente l'Istituto per l'intero anno scolastico.

Orientamento

Per favorire la scelta del percorso scolastico dopo il primo ciclo di istruzione, l'Istituto ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento, con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e favorire il successo formativo degli stessi, attraverso attività specifiche di orientamento nel corso del triennio della Scuola Secondaria di I grado.



Diritto di scelta e obbligo di frequenza

L'Istituzione s'impegna ad accogliere le domande di iscrizione nel rispetto della normativa. L'utente ha possibilità di scelta fra le varie istituzioni scolastiche, fermo restando i limiti della capienza di ognuna. In caso di domande in esubero, vengono rigorosamente applicati i criteri approvati dal Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo sull'evasione e la dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

L'Istituzione monitora la regolare frequenza delle lezioni.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La Scuola nelle sue componenti (il personale, i genitori, gli alunni) è responsabile dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La Scuola anche in collaborazione con gli enti locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

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

La Scuola, in collaborazione con gli enti locali e con le agenzie educative extrascolastiche, si pone come centro culturale al servizio della collettività con l'organizzazione di iniziative culturali, conferenze, dibattiti, concerti, mostre, convegni, corsi.

Comunicazioni alle famiglie

L'Istituto nel suo complesso garantisce la più ampia e snella comunicazione alle famiglie, attraverso:

- il sito internet dell'Istituzione scolastica.
- avvisi inerenti le varie attività (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad alunni e genitori per varie necessità, ecc...).
- possibilità di svolgere pratiche di Segreteria, senza lunghe attese .



Libertà di insegnamento ed aggiornamento

La Scuola nel rispetto della libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione, garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e di insegnamento al fine di garantire la crescita dell'alunno sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico, mediante la realizzazione degli obiettivi formativi generali e specifici, previsti dalle più recenti indicazioni nazionali.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola per migliorare la qualità del servizio e dei modelli educativi.

L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con Istituzioni ed enti culturali.

4

La seguente Carta dei servizi si compone di cinque parti

- I. Area didattica
- II. Servizi amministrativi
- III. Le condizioni ambientali
- IV. Procedura dei reclami
- V. Valutazione servizio
- VI. Attuazione



I PARTE

AREA DIDATTICA

Finalità

5

Attraverso la sua azione, l'Istituto Comprensivo "G.B. Monteggia" intende favorire lo sviluppo armonico e integrale della persona, all'interno dei principi della Costituzione italiana e della tradizione culturale europea, promuovendo la conoscenza, il rispetto e la valorizzazione delle diversità individuali, con il coinvolgimento attivo degli studenti e delle famiglie.

In un contesto così complesso come quello attuale, caratterizzato da grande varietà di esperienze, interazioni, opportunità ed esigenze, l'Istituto in quanto comunità educante intende costruire e mantenere una rete di relazioni con le famiglie, il territorio e più in generale con tutti gli attori del processo educativo e formativo, capace di favorire lo sviluppo e la condivisione di quei valori che fanno sentire gli studenti parte attiva di una comunità vera e propria.

A tal fine l'Istituto:

- **valorizza la tradizione educativa e didattica**, ponendo attenzione al profilo delle competenze previste al termine del primo ciclo d'istruzione e agli obiettivi disciplinari declinati nel curriculum verticale, al fine di garantire il successo formativo degli alunni;
- **sostiene l'innovazione metodologica** e tecnologica come strumenti utili per conseguire il successo formativo degli studenti, guidandoli ad utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie della società dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione.
- **valorizza l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente**: la presenza di alunni provenienti da nazioni diverse, con radici culturali diverse, richiede necessariamente interventi tesi a sostenere l'interazione e l'integrazione attraverso la conoscenza della nostra e delle altre culture, in un confronto continuo che rende l'accoglienza della diversità un valore irrinunciabile;
- **consolida le pratiche inclusive** nei confronti degli alunni di cittadinanza non italiana promuovendone la piena integrazione;
- **favorisce l'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali** attraverso adeguate strategie organizzative e didattiche, come la predisposizione di piani educativi individualizzati e percorsi didattici personalizzati, tese a garantire il successo formativo degli stessi. A tal fine attiva risorse e iniziative mirate anche in collaborazione con gli enti locali e le altre agenzie educative del territorio.



Azione didattica

- L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte di tutti i docenti di piani di lavoro che contengono la programmazione educativa e didattica, in coerenza con le indicazioni nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.
- Il Consiglio di classe/Team docenti ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del piano dell'offerta formativa e della programmazione didattica-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa è illustrata alle famiglie in ottobre nelle assemblee di classe.
- La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline, per il raggiungimento degli obiettivi e le priorità contenute nel piano dell'offerta formativa dell'Istituto. La programmazione didattica/piani di lavoro sono predisposti dagli insegnanti e consegnati al Dirigente scolastico entro il 30 ottobre.
- Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo e dei sussidi didattici, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente Docenti, pone particolare attenzione:
 - all'efficacia didattica ed educativa e al contenimento della spesa, nei limiti previsti dalle circolari ministeriali emanate in merito ogni anno scolastico;
 - all'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo, da evitare, nella stessa giornata, il sovraccarico di materiali didattici;
- L'Istituto garantisce l'assegnazione dei compiti da svolgere a casa in coerenza con la programmazione didattica e nei giusti limiti di carico degli impegni di studio, in modo da consentire uno spazio di tempo da dedicare alle attività extrascolastiche rispondenti agli interessi degli alunni.

6

Contratto formativo

Impone la collaborazione e la corresponsabilità di tutte le componenti: docenti, genitori e alunni.

L'Istituto garantisce inoltre l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione e la messa agli Atti dei seguenti documenti:

1. il P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) ;
2. il regolamento d'Istituto;
3. la carta dei servizi scolastici.
 - garantire la regolarità delle attività didattiche e delle lezioni;
 - rendere efficace l'andamento didattico.
4. Linee guida



**ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
"G.B. MONTEGGIA"**

Via Maria Ausiliatrice, 13. - 21014 LAVENO MOMBELLO (VA)

ORGANIZZAZIONE DEI PLESSI

SCUOLA PRIMARIA "L. SCOTTI"

Lezioni	Mensa	Lezioni
Lunedì 8.00 – 12.00	12.00 – 13.30	13.30 – 16.30
Martedì 8.00 – 12.30		
Mercoledì 8.00 – 12.00	12.00 – 13.30	13.30 – 16.30
Giovedì 8.00 – 12.00	12.00 – 13.30	13.30 – 16.30
Venerdì 8.00 – 12.30		

SCUOLA PRIMARIA "M. GIANOLI"

Lezioni	Mensa	Lezioni
Lunedì 8.15 – 12.15	12.15 – 13.45	13.45 – 16.45
Martedì 8.15 – 12.45		
Mercoledì 8.15 – 12.15	12.15 – 13.45	13.45 – 16.45
Giovedì 8.15 – 12.15	12.15 – 13.45	13.45 – 16.45
Venerdì 8.15 – 12.45		

SCUOLA SEC. I° Grado "G.B. MONTEGGIA"

Lezioni	Mensa	Lezioni
Lunedì 8.05 – 13.05	13.05 – 14.35	14.35 – 16.35
Martedì 8.05 – 13.05		
Mercoledì 8.05 – 13.05		
Giovedì 8.05 – 13.05	13.05 – 14.35	14.35 – 16.35
Venerdì 8.05 – 13.05		
Sabato 8.05 – 12.05		
Sabato 8.05 – 13.05*		



II PARTE

SERVIZI AMMINISTRATIVI

8

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: trasparenza, celerità delle procedure, pubblicizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

L'Istituto si impegna al rispetto di quanto segue:

- adeguata informazione circa le modalità di iscrizione;
- consegna dei moduli relativi e ampia informazione in merito alle procedure da seguire per le iscrizioni on-line;
- rilascio dei certificati richiesti, compresi quelli al personale, in tempi brevi e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal momento della richiesta per quelli di iscrizione e frequenza ed entro cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi;
- rilascio degli attestati e delle certificazioni delle competenze entro tre giorni dalla pubblicazione dei risultati finali degli esami di stato;
- gli esiti delle valutazioni quadrimestrali e finali sono resi noti in modalità online attraverso pubblicazione sul sito dell'Istituto www.icmonteggialaveno.it – registro online – a cui tutti gli utenti possono accedere attraverso le credenziali che verranno fornite in tempo utile dagli uffici di segreteria;
- pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line degli atti e delle delibere di cui è prevista la pubblicizzazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa;
- pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line della Carta dei servizi, del Regolamento d'istituto e del P.T.O.F e delle linee guida;

Le certificazioni sono effettuate in base a quanto previsto dalla normativa vigente, al fine di evitare che le P.A. continuino a chiedere al privato certificati rilasciati da altre P.A. Tale norma garantisce il ricorso allo strumento delle autocertificazioni o all'acquisizione d'ufficio dei certificati prevedendo sul certificato stesso, a pena di nullità, la dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della P.A. o ai privati gestori di pubblici servizi."

UFFICI DI SEGRETERIA

Via M. Ausiliatrice, 13

21014 Laveno Mombello

Tel.: 0332/668381

FAX. 0332 626883

sito scuola: www.icmonteggialaveno.gov.it

e-mail: segreteria@icmonteggialaveno.gov.it

PEC :VAIC829001@pec.istruzione.it



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"G.B. MONTEGGIA"**

Via Maria Ausiliatrice, 13. - 21014 LAVENO MOMBELLO (VA)

ORARI PER IL PUBBLICO:

dalle ore 7.45 alle ore 8.30 dal lunedì al sabato
dalle ore 12.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato
dalle ore 15.00 alle ore 16.30 nelle giornate di lunedì e mercoledì.

9

UFFICI:

Protocollo e Affari Generali
Didattica (anagrafe alunni, rilascio atti amministrativi)
Personale (docente e ATA)
Direttore amministrativo
Dirigente Scolastico

Orario e modalità di ricevimento del Dirigente Scolastico:
Tutti i giorni, previo appuntamento.

Orario di ricevimento del Dirigente Amministrativo
Tutti i giorni dalle ore 11,00 alle ore 13,00, previo appuntamento



III PARTE

LE CONDIZIONI AMBIENTALI

10

L'Istituto si impegna a garantire, per quanto di sua competenza, in ogni ambiente scolastico, appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, sia all'interno delle strutture sia nelle aree esterne ad esse pertinenti, al fine di garantire al massimo il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola, nei limiti imposti dalle caratteristiche stesse delle varie strutture.

In particolare, nei tre plessi scolastici, Scuola Primaria e Secondaria di primo grado, sono garantiti i seguenti standard minimi di sicurezza e igiene:

1. vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte degli operatori della scuola la pulizia quotidiana degli ambienti, l'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica, oltre che al termine delle attività giornaliere
2. l'affissione all'albo della scuola del Piano di evacuazione in caso di calamità e il rispetto di tutta la normativa vigente in materia di sicurezza
3. l'affissione nelle aule speciali dell'orario delle classi con rispettive turnazioni

Ogni plesso scolastico dispone di aule sufficienti alle normali attività didattiche e di aule speciali (laboratori di musica, tecnologia, arte immagine, informatica, palestre). Nella sede di via M. Ausiliatrice – Sc. Secondaria I grado – sono presenti anche il laboratorio linguistico e di scienze.

Ogni aula è dotata di banchi, arredi e lavagne.

Per garantire le condizioni di sicurezza interna degli edifici la Scuola segnala, con dovuta urgenza, ai competenti organi ogni situazione che rappresenti possibile pericolo per l'incolumità degli utenti. La Scuola si impegna inoltre a sensibilizzare enti, associazioni ad avvalersi di esperti per garantire adeguate condizioni di sicurezza nell'ambito del circondario scolastico.



IV PARTE

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11

I reclami possono giungere in forma orale e/o scritta al Dirigente Scolastico e oralmente a tutto il personale dell'Istituto.

I reclami indirizzati al Dirigente Scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di classe.

Eventuali reclami espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, per e-mail 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, verificata la validità e la consistenza del reclamo con ogni possibile indagine in merito, risponde, con celerità e, comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Nel caso il reclamo riguardi l'operato di un dipendente scolastico, sarebbe buona norma seguire il seguente iter:

- colloquio con l'insegnante o con il personale amministrativo/tecnico interessato previa richiesta di appuntamento
- segnalazione scritta
- colloquio con il Dirigente Scolastico



V PARTE

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

12

L'autovalutazione di Istituto, riveste un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia poiché consente la rilevazione e l'identificazione di eventuali problematiche esistenti e la riprogettazione delle azioni poste in essere dalla scuola.

Inoltre, ha lo scopo di rilevare dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e dell'efficacia dell'azione didattica, nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa.

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici, per il nostro Istituto si impone come un'attività importante e sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine.

A tal fine è stato predisposto un Piano di miglioramento teso a verificare ed accertare l'efficacia dell'azione dell'istituzione anche alla luce degli obiettivi e delle priorità stabilite nel Rapporto di autovalutazione.

A tal fine si raccoglieranno informazioni aggiornate sull'azione della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato.

Il monitoraggio può avvenire attraverso indagini quantitative (test, questionari, statistiche, raccolte dati, ecc.) e qualitative (incontri, colloqui sistematici, momenti programmati di ascolto, ecc.) e l'uso di diversi sistemi strutturati e non strutturati.

VI PARTE

ATTUAZIONE

I principi e le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi scolastici restano in vigore e sono applicati fino a quando non vengano apportate variazioni dagli organi competenti e/o non si verifichino modifiche nella legislazione di riferimento.

Per quanto non dichiarato nella presente Carta dei servizi scolastici, si fa esplicito richiamo alla normativa vigente.

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, deliberate da chi di competenza, verranno segnalate nella presente carta, ma non necessitano dell'approvazione del C.I.

La presente Carta dei Servizi scolastici va considerata parte integrante del Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'Istituto