



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. BOSCO" FENEGRÒ  
FENEGRÒ – CIRIMIDO – LIMIDO COMASCO – LURAGO MARINONE  
Via Dell'Arte, 1 – FENEGRÒ (CO) - CF 80015360136  
Tel. 031/935773 - coic82200C@istruzione.it - coic82200c@pec.istruzione.it  
www.comprendivofenegro.edu.it  
COD. UNIVOCO FATT. ELETT. UFXHS7 - C/C T.U. 311085 - MATR. INPS 2407668269

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Premessa**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

### **Principi Fondamentali**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica italiana. Il documento recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

### **1. Uguaglianza**

1.1. 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. Imparzialità e regolarità**

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. 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 dai contratti di lavoro.

### **3. Accoglienza e integrazione**

3.1. 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, anche avvalendosi delle risorse offerte dal territorio.

3.2. 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**

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra i vari punti di erogazione del servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna struttura. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza nel comune, nello stradario), nonché i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

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

4.3 La scuola mette in atto interventi di recupero e di sostegno per gli alunni che presentano gravi difficoltà di apprendimento, destinando allo scopo apposite risorse.

#### **5. Partecipazione, efficienza, trasparenza**

5.1 Il personale della scuola, i genitori, gli alunni contribuiscono a realizzare il Piano dell'offerta formativa attraverso la partecipazione partecipata alla vita della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola incoraggia la formazione di Associazioni di genitori, fornendo supporti nei limiti delle proprie possibilità.

5.2 L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extra scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature compatibilmente con l'erogazione del servizio scolastico.

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

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

5.5. 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, dai Contratti di lavoro, dai Piani di formazione dei docenti e del personale ATA approvati annualmente.

#### **6. Libertà di insegnamento e formazione continua del personale**

6.1 La programmazione 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 nazionali, generali e specifici, recepiti nel Piano dell'offerta formativa.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, nell'ottica della formazione continua per tutto il corso della vita.

## **7. Le attività didattiche**

7.1. 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.

7.2. La scuola promuove la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, attraverso i progetti di continuità e orientamento.

7.3. Nella scelta dei libri di testo, la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, nel rispetto dei tetti di spesa stabiliti dal Ministero. Nell'acquisto del corredo scolastico e delle strumentazioni didattiche la scuola consiglia le famiglie secondo criteri di economicità.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, con il coinvolgimento delle famiglie, adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dell'uso dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, ispirandosi a un criterio di equilibrio.

7.5 La valutazione degli apprendimenti e del comportamento degli allievi avviene secondo criteri definiti ed espliciti, comunicati agli studenti e alle loro famiglie.

Essa ha un valore diagnostico, formativo e sommativo; tiene conto della situazione di partenza dell'alunno, dei suoi progressi e delle sue capacità, dell'impegno profuso nello svolgere i suoi doveri scolastici.

7.5. Nel rapporto con gli allievi il docente e chi esercita la vigilanza si ispira a principi di rispetto della persona. Usa il richiamo e il rimprovero, nonché le sanzioni disciplinari, per fini educativi.

## **8. I Servizi Amministrativi**

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

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

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

### **Standard specifici delle procedure**

8.3 Nei casi di effettuazione delle iscrizioni in modalità cartacea, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La distribuzione dei moduli è garantita anche attraverso il sito web e la distribuzione tramite le scuole che il bambino frequenta. Può essere richiesta la compilazione di moduli per l'aggiornamento dei dati.

8.4 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di richiesta di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande, salvo casi particolari.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'istituto o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8 Gli uffici di Segreteria

- compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, l'ufficio garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio :

Tutti i giorni dalle ore 8,00-9,00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00, dalle ore 16.30 -17.30

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

8.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 Nell'istituto vengono assicurati 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 (presidenza, vice presidenza e servizi)

- organigramma degli organi collegiali;

- organico del personale docente e A.T.A.;

- albi d'istituto

- sito web

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

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

8.13 Il Regolamento d'istituto è reso pubblico mediante pubblicazione sul sito web della scuola.

## **9. Identità della scuola e trasparenza e pubblicità dei documenti fondamentali**

L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti, che descrivono l'identità della scuola e il suo funzionamento.

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

Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato e approvato annualmente dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto sulla base delle linee di indirizzo del Dirigente scolastico; tale documento è espressione dell'autonomia didattica, organizzativa, di sperimentazione della scuola. Rappresenta la carta d'identità dell'Istituto. Definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola e recepisce l'offerta formativa del territorio.

Il PTOF viene redatto e approvato entro il 30 dicembre di ogni anno e presentato alle famiglie in occasione delle iscrizioni.

E' pubblicato sul sito web in formato scaricabile e su Scuola in Chiaro.

E' possibile duplicare il documento presso la segreteria al costo di euro 0,25 a foglio.

## **B. I Regolamenti d'Istituto**

Sono un complesso di testi che regolano la convivenza della comunità scolastica, riguardanti gli organi collegiali di istituto, le norme per i docenti e per gli alunni e i genitori. Essi sono:

1. I Regolamenti per la scuola d'infanzia, primaria e secondaria di I grado
2. Il Regolamento di disciplina degli alunni della scuola secondaria
3. Il Regolamento dei viaggi e delle visite d'istruzione
4. Il regolamento di funzionamento del Consiglio d'Istituto
5. Il Regolamento dell'Organo di garanzia Interno
6. Il regolamento di concessione dei libri in comodato d'uso
7. Il Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi.
8. Il Regolamento per la gestione degli inventari
9. Il Regolamento sugli incarichi ad esperti esterni e volontari
10. Il Regolamento sugli acquisti
11. Il Regolamento sulle donazioni
12. Il Regolamento per l'uso dei locali da parte di terzi
13. Il Regolamento sulle sponsorizzazioni
14. Il Regolamento della mensa
15. Il Regolamento del fondo economale delle minute spese
16. Il Regolamento E-safety e policy contro le dipendenze
17. Il Regolamento dell'attività negoziale del Dirigente scolastico
18. Il Regolamento per l'utilizzo della palestra della scuola Secondaria
19. Il Regolamento sul divieto di fumo

## **C. La Programmazione educativa e didattica di istituto**

Viene elaborata entro il 30 ottobre di ciascun anno scolastico e approvata dal Consiglio di Classe, di Intersezione, dai docenti dell'equipe nella scuola primaria, secondo i criteri fissati dal Collegio Docenti. Essa o delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi; o utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel piano dell'offerta formativa; o è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività scolastica alle esigenze che emergono in itinere.

## **D. Il Patto educativo di corresponsabilità tra scuola e famiglia**

E' la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e serve stabilire un rapporto di corresponsabilità nella formazione degli alunni.

Essa delinea gli impegni della scuola, della famiglia e dell'alunno.

In breve, l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

Da parte sua, la scuola deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- fornire un servizio didattico di qualità;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

Infine il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività e con i docenti.

Il patto è pubblicato nel sito della scuola.

## **10. Condizioni ambientali della scuola**

10.1 La scuola si impegna a fornire un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

10.2 La scuola è in possesso della documentazione prevista dalla legge in materia di sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro. Essi verranno esibiti agli organi di vigilanza competente e al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

10.3 La scuola segnala tempestivamente ai Comuni proprietari degli edifici scolastici ogni anomalia, richiedendo interventi urgenti.

10.4 I piani di evacuazione degli edifici in caso di emergenza sono depositati in presidenza e nei plessi. Gli alunni effettuano periodiche prove di evacuazione.

10.5 In ogni plesso operano le squadre di emergenza e di primo soccorso, i cui membri sono periodicamente formati.

## **11. Procedura dei reclami e valutazione del servizio scolastico**

11.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, 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, se non circostanziati.

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

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

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

La Dirigente Scolastica  
Prof.ssa Roberta Bellino

(firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi art. 3 c. 2 dlgs 39/93)