

# Istituto Comprensivo Statale "Cavalcanti"

Via Cavalcanti 11 - 20098 San Giuliano Milanese – tel. 02 984834

e-mail: segreteriaicscavalcanti.it – PEC: miic8em00qec.istruzione.it

codice fiscale: 8012423154 - codice meccanografico: MIIC8EM00Q – codice univoco: UFEBXL

## La carta dei servizi

---

### PREMESSA

La carta dei servizi introdotta ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 rappresenta lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo Cavalcanti.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3: E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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.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. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

L'Istituto Comprensivo Cavalcanti riconosce e fa propri i seguenti principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 garantendone la completa attuazione:

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale

## **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.

La scuola eroga il proprio servizio impegnandosi a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate

## **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni;
- raccolta di informazioni sugli alunni.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione ad attività d'accoglienza (nel corso dell'anno scolastico).

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- la definizione di prove di uscita e di ingresso;
- attività di formazione comuni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di disabilità;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le ore a disposizione dei docenti di sostegno, di assistenti educatori per soggetti non autonomi e dei docenti con ore a disposizione per:

- attività integrative e attività di laboratorio
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola 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 di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- somministrazione di test psico-attitudinali;
- la realizzazione di uno "sportello orientamento";
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

## **PARTECIPAZIONE**

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica. Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- corsi di educazione stradale;
- studio assistito;
- attività sportive;
- latino;
- animazione teatrale.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

## **TRASPARENZA**

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative/didattiche e le programmazioni disciplinari sono disponibili per eventuali consultazioni.

Il PTOF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico. La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

## **EFFICIENZA**

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica. Nella scuola dell'Infanzia e Primaria la scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio mensa che sono in comune fra le scuole; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche. La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli:

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole;
- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo.

## **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

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 che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico. All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo, e relativo alle Nuove Tecnologie.

## **AREA DIDATTICA**

L'istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF. Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento. Durante l'assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione, le famiglie ricevono le dovute informazioni relative alla programmazione didattica. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, la scuola comunica alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui gli insegnanti sono disponibili per i 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.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI**

I Servizi Amministrativi contribuiscono 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 stretta 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.

Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari :

da settembre a giugno dal lunedì al venerdì: h 8.00 – 10.00.

martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica.

**IL Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento da concordare telefonicamente.**

## **PROCEDURA RECLAMI**

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi sia per iscritto (consegnandone copia anche direttamente all'Ufficio di Segreteria) sia utilizzando la posta elettronica. La Direzione Scolastica, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **SICUREZZA E PRIVACY**

Il Dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato 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, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale; - 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 – in stretta collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile – le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

L'Istituto effettua il trattamento delle registrazioni di dati amministrativi e dati personali e sensibili nel rispetto delle leggi vigenti e disciplinanti la materia.

L'Istituto disciplina le seguenti modalità di esercizio del diritto:

- accesso "formale", mediante richiesta scritta (in carta semplice), quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta informale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sussistenza dell'interesse o sull'accessibilità del documento.
- accesso "limitato" mediante richiesta tramite modello per "l'accesso alla documentazione sensibile" da presentare al Dirigente Scolastico che ne stabilisce la legittimità e le modalità di consultazione.

Responsabile del procedimento è il Dirigente Scolastico, salvo il caso di delega da lui conferita nei modi di legge.

L'Istituto garantisce il pieno rispetto degli obblighi previsti dalla legge: è esclusa pertanto qualsiasi forma di comunicazione a terzi o diffusione dei dati a terzi che non sia prevista come obbligo dalla legge, ovvero per la quale l'interessato non abbia manifestato il proprio consenso.