



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(art.2 D.P.C.M. 7 giugno 1995)

La Carta dei servizi è il documento, espressione dell'autonomia progettuale della scuola, che definisce e rende noti all'utenza le finalità, i principi generali, lo stile che l'Istituto intende perseguire e rende visibile alcuni accordi stabiliti all'interno della scuola in modo da offrire omogeneità nell'impostazione di tutte le scuole dell'Istituto Comprensivo.

La carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione, ma anche di miglioramento della qualità in quanto tende ad introdurre regole condivise per l'erogazione delle prestazioni, al fine di mettere gli utenti nelle condizioni di sapere cosa possono attendersi dal servizio in modo che il rapporto sia chiaro ed il risultato soddisfacente.

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza** – l'erogazione del servizio scolastico viene garantita a tutti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche nel pieno rispetto della dignità di ciascuno con particolare attenzione alla tutela dei diritti di riservatezza, identità e alla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).
- **Imparzialità e regolarità** - i soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto delle norme di legge.
- **Accoglienza ed integrazione** di tutti gli alunni e delle loro famiglie con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante problematicità.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

-
- **Efficacia educativa ed efficienza didattica** in ogni attività scolastica: curriculare, opzionale-facoltativa ed integrativa volta all'ampliamento dell'Offerta formativa.
 - **Diritto di scelta** della scuola e del suo progetto educativo da parte dell'utenza, nel rispetto della normativa vigente e nei limiti della capienza delle singole scuole. **L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza** sono garantiti con interventi di prevenzione e di controllo da parte di tutte le istituzioni coinvolte.
 - **Efficienza, semplificazione e trasparenza delle procedure.**
 - **Partecipazione e coinvolgimento** di tutte le componenti della scuola in fase progettuale, operativa, valutativa dei progetti educativi.
 - **Libertà di insegnamento** dei docenti comunque sempre a garanzia della formazione e dello sviluppo armonico della personalità dell'alunno mediante la realizzazione degli obiettivi formativi generali e specifici, previsti dalle più recenti indicazioni nazionali.
 - **Promozione dell'aggiornamento** anche mediante iniziative interne alla scuola, per tutte le sue componenti.
 - **Promozione culturale** aperta alle sollecitazioni provenienti dalla società per realizzare attività scolastiche ed extrascolastiche usufruendo anche delle agenzie educative, degli spazi, delle attrezzature, delle risorse esistenti all'esterno.
 - **Miglioramento del servizio scolastico** da verificare, valutare, autovalutare attraverso confronti e rilevazioni tra gli utenti individuandone gli standard.

La seguente **Carta dei servizi** si compone di cinque parti



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

1. Area didattica
2. Servizi amministrativi
3. Le condizioni ambientali
4. Procedura dei reclami
5. Attuazione

1. Area didattica

Le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, con l'apporto di tutte le competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegnano a garantire l'adeguatezza del servizio scolastico alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola si propone di

- considerare l'alunno protagonista del processo di apprendimento
- prendere in considerazione i problemi personali degli allievi, nella consapevolezza che possano influire sul loro rendimento e processo di maturazione
- stimolare gli alunni ad assumere atteggiamenti collaborativi e costruttivi per realizzare sane relazioni
- coinvolgere attivamente le famiglie.

L'Istituto riserva particolare attenzione all'elaborazione di un progetto formativo che garantisca:

- un clima di serenità, improntato al reciproco rispetto delle varie componenti scolastiche
- la qualità delle attività educative e didattiche proposte di cui è responsabile
- la continuità tra i diversi ordini di scuola
- la validità culturale e la funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche
- un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo, da evitare, nella stessa giornata, il sovraccarico di materiali



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

didattici

- l'assegnazione dei compiti da svolgere a casa in coerenza con la programmazione didattica, e nei giusti limiti di carico degli impegni di studio, tali da consentire uno spazio di tempo da dedicare alle attività extrascolastiche rispondenti agli interessi degli alunni.

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

- a . Il Piano dell'Offerta Formativa
- b . La programmazione educativa-didattica delle classi
- c. Gli strumenti di valutazione
- d. I regolamenti
- e. Le linee guida

Sportello di consultazione psicologica per alunni, genitori e iniziative correlate.

L'istituto comprensivo offre un servizio di consultazione psicologica condotto da due esperti di psicologia scolastica.

Le iniziative consistono in:

- Colloqui con i genitori degli alunni dei vari ordini di scuola.
- Colloqui individuali con gli alunni della scuola secondaria di primo grado.
- Incontri con le classi della scuola secondaria di primo grado, per affrontare diverse problematiche giovanili.
- Incontri con i docenti referenti dei vari ordini di scuola, finalizzati ad individuare le strategie d'intervento in situazioni di problematicità.

3. Servizi amministrativi

- L'ufficio di segreteria si attiene a criteri di funzionalità del lavoro amministrativo rispetto agli obiettivi formativi- educativi ed didattici proposti dagli organi collegiali e di correttezza delle procedure



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

regolamentari in tutti i settori di competenza.

- La scuola individua garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 1. celerità delle procedure
 2. trasparenza
 3. informatizzazione dei servizi di segreteria
 4. tempi brevi di attesa agli sportelli
 5. flessibilità degli orari degli uffici e apertura al pubblico in relazione alle diverse necessità che si presentano nel corso dell'anno

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure :

1. le iscrizioni alle prime classi delle scuole primarie e secondarie di primo grado avvengono, di norma, in modalità online; per i trasferimenti in corso d'anno viene utilizzato il modulo d'iscrizione scaricabile dal sito dell'Istituto
2. il rilascio dei certificati avviene, in via normale, entro un tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso
3. gli esiti delle valutazioni quadrimestrali e finali sono resi noti in modalità online attraverso pubblicazione sul registro online – a cui tutti gli utenti possono accedere attraverso le credenziali che verranno fornite in tempo utile dagli uffici di segreteria
4. i certificati richiesti dal personale docente e ATA vengono rilasciati entro il quinto giorno lavorativo successivo alla richiesta
5. gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico tutti i giorni, secondo quanto deliberato annualmente dal Consiglio d'Istituto considerate le proposte degli addetti e le esigenze dell'utenza. Di eventuali giornate di chiusura viene data preventiva e tempestiva comunicazione, tramite pubblicazione di apposito avviso
6. il Capo d'Istituto riceve il pubblico su appuntamento da richiedersi



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

telefonicamente agli uffici di segreteria. Per eventuali altre comunicazioni il dirigente è raggiungibile anche attraverso il proprio indirizzo di posta elettronica reperibile sul sito dell'Istituto

7. l'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico nel rispetto delle fasce orarie indicate annualmente con apposito avviso
8. per la trasparenza dell'azione amministrativa vengono inseriti sul sito dell'Istituto:
 - tabella oraria dei dipendenti
 - organigramma degli uffici
 - organigramma degli Organi Collegiali
 - albo d' Istituto online
 - albo sindacale online
9. l'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso gli ingressi e gli uffici, di operatori scolastici riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio
10. il regolamento riguardante le attività e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione all'Albo, così come il Regolamento d'Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal C.C.N.L. in 36 ore lavorative, può essere flessibile, prevedere se necessario, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare o recuperare.

3. Le condizioni ambientali

- L'Istituto si impegna a garantire, per quanto di competenza, la pulizia di locali, la sicurezza degli alunni all'interno delle strutture e nelle aree esterne ad esse pertinenti.
- Ogni plesso scolastico dispone di aule sufficienti alle normali attività didattiche e di aule speciali
- Ogni aula è dotata di banchi, arredi e lavagne.
- I cinque plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza e igiene:



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

Scuola dell'Infanzia

- a. l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio
- b. la custodia degli oggetti personali dei bambini (cambio vestiario)
- c. l'affissione all'albo della scuola del Piano di evacuazione in caso di calamità e il rispetto di tutta la normativa vigente in ordine alla sicurezza
- d. la pulizia quotidiana degli ambienti, l'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che al termine delle attività giornaliere

Scuola Primaria e Secondaria di primo grado

- a. la vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte degli operatori della scuola
- b. la pulizia quotidiana degli ambienti, l'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica, oltre che al termine delle attività giornaliere
- c. l'affissione all'albo della scuola del Piano di evacuazione in caso di calamità e il rispetto di tutta la normativa vigente in ordine alla sicurezza
- d. l'affissione nelle aule speciali dell'orario delle classi con rispettive turnazioni
- e. l'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri in dotazione della biblioteca nei plessi in cui il servizio è attivo

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.

4. Procedure dei reclami

I reclami possono giungere in forma orale e/o scritta al Dirigente Scolastico e oralmente a tutto il personale dell'Istituto. Per le segnalazioni scritte l'utente interno ed esterno dovrà compilare l'apposito modulo "Segnalazione disfunzioni, reclami, suggerimenti" pubblicato sul sito dell'Istituto e farlo pervenire al Dirigente scolastico attraverso gli uffici di segreteria o inviandolo



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "Giovanni XXIII"

Via Scolari, 1 – 21030 MARCHIROLO (VA)

Tel. 0332 997131 - Fax 0332 723140 -

Posta Elettronica: vaic822006@istruzione.it -- Posta Certificata:

vaic822006@pec.istruzione.it

Sito: www.scuolemarchirolo.gov.it

Cod. Fisc. 84002950123

per mail o per fax. Il reclamo deve comunque contenere necessariamente generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, chiare indicazioni del problema e/o lo scopo delle rimostranze, con eventuali riferimenti alla normativa disattesa

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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

Il Dirigente Scolastico formula annualmente per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati.

5. Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta sono in vigore e quindi costituiscono impegno ed obbligo per tutti gli operatori e soggetti scolastici.

Esse si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative previste dalla Legge o deliberate dal Consiglio d'Istituto a maggioranza dei suoi membri.