

# Istituto Comprensivo Como Rebbio

Via Cuzzi , 6                      COMO

Ambito territoriale 12

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. Introduzione

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

#### **Gli strumenti della Carta dei Servizi:**

- a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare, di norma, i seguenti criteri:
  - il principio di equierogeneità in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi della Scuola Primaria e della Scuola dell'Infanzia.
  - la scelta dei percorsi progettuali è condivisa con le famiglie e con gli Enti Locali
  - una equa distribuzione degli alunni stranieri e/o eventuali esigenze espresse dalla famiglia.
  - una equa distribuzione degli alunni BES
- b) Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate, mensa, biblioteca, laboratori informatici e tecnologici, scientifici e linguistici, aula audiovisivi, aula arte e aula musica) per favorire e supportare la didattica laboratoriale
- c) Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico, disagio ambientale e disagio culturale.
- d) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- e) Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- g) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

#### **FINALITA' DELLA SCUOLA**

1. Progetta i processi formativi e i percorsi di insegnamento/apprendimento.
2. Assicura l'acquisizione di competenze relazionali attraverso l'integrazione dei percorsi didattici e l'impiego di metodi attivi
3. E' disponibile ai bisogni culturali e sociali condivisi.
4. Considera ed opera per il pluralismo alfabetico, per il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali e cognitive.
5. Progetta i percorsi formativi secondo criteri di flessibilità, continuità, e collegialità

6. Assume la ricerca/azione come modello operativo di riferimento

## **FUNZIONI DELL'ISTITUTO:**

1. Le funzioni di cambiamento, favorendo l'integrazione e l'inclusività, e promuovendo crescita e innovazione
2. La funzione regolatrice, coniugando il programma nazionale alla programmazione contestualizzata nell'ambito del curriculum d'istituto e nella flessibilità attraverso la progettualità.
3. La funzione progettuale attraverso la collaborazione tra Collegio dei docenti, Consigli di classe, interclasse, di intersezione
4. La funzione di assicurare il diritto alla diversità e all'uguaglianza attraverso la pari opportunità formativa.

**La scuola** promuove la ricerca/azione con mezzo di auto-formazione dei docenti

**La scuola** elabora il PTOF sulla base delle esigenze degli alunni in collaborazione con le famiglie, il territorio, gli Enti locali al fine della formulazione di un progetto comunitario condiviso e integrato in un processo regolato dal Regolamento di Istituto e dalla Carta dei servizi.

Dei documenti suddetti viene data pubblicità mediante informazione all'utenza secondo quanto previsto dalla presente carta dei servizi. La duplicazione dei documenti avviene previo pagamento dell'imposta prevista dalla norma.

### **Le modalità di convocazione degli OO.CC.**

Consiglio d'istituto: Convocazione da parte del Presidente del Consiglio, con affissione all'albo e notifica mail, almeno 5 giorni prima. In casi urgenti la convocazione può avvenire anche 48 ore prima.

Collegio dei docenti, consigli di classe, di interclasse e di intersezione sono convocati, a mezzo circolare da parte del DS, pubblicata sul sito istituzionale, ai componenti l'organo collegiale.

Assemblee e riunioni con i genitori: mediante informazione diretta (dai docenti o ai docenti) e pubblicazione sul sito istituzionale.

### **Il Collegio dei Docenti**

**Il CD** elabora, secondo i criteri previsti, la programmazione educativa: dagli obiettivi specifici di apprendimento alla progettazione della programmazione didattica per trasformare le conoscenze in competenze, in coerenza con il PECUP. Nel PTOF sono contenuti i progetti riguardanti gli interventi di sostegno e di individualizzazione dell'insegnamento.

**I Consigli di classe, interclasse e intersezione** elaborano la programmazione didattica e il relativo percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando gli interventi operativi. La progettualità utilizza il contributo delle discipline e degli ambiti per raggiungere gli obiettivi e gli scopi individuati dai consigli stessi e dal CD. La stessa è sottoposta a verifica dei risultati per adeguare, in itinere, l'azione didattica alle esigenze della formazione.

### **Elementi di qualità dei servizi amministrativi**

I servizi amministrativi rappresentano l'interfaccia della istituzione scolastica, il lato operativo ed esecutivo di ogni atto riguardante l'amministrazione e coniuga, con il Programma annuale delle attività, la convergenza dei costi e dei servizi effettuati finalizzati agli obiettivi del Piano dell'offerta formativa.

La qualità dei servizi si svolge attraverso criteri di efficacia e di efficienza e si realizza attraverso:

1. la Celerità delle procedure.
2. la Trasparenza.
3. l'Informatizzazione dei servizi di segreteria
4. la Flessibilità degli orari degli uffici per il pubblico.

Le iscrizioni alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado avvengono mediante distribuzione dei modelli di iscrizione presso gli uffici di segreteria o on line laddove previsto dalla normativa.

Il rilascio dei certificati è effettuato nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, di 5 giorni per quelli di votazioni e/o giudizi. Per i certificati di servizio storici sono richiesti almeno 15 giorni.

Gli attestati di licenza e di idoneità sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli Uffici di segreteria garantiscono, compatibilmente con la rotazione organica del personale amministrativo, un orario di apertura al pubblico, sia al mattino che nel pomeriggio, funzionale alle esigenze dell'utenza, deliberato dal Consiglio d'Istituto.

## **GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI**

Le modalità seguite dall'IC Como Rebbio, in caso di infortunio degli studenti durante le ore di lavoro scolastico sono le seguenti:

- 1) Comunicazione da parte del docente, fatta salva la responsabilità di sorveglianza, circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE
- 2) Consegna del certificato del Pronto soccorso da parte dell'infortunato o di un suo familiare – IMMEDIATAMENTE
- 3) Inoltro Pratica **INAIL** entro 48 ore dall'accaduto e comunque da quando ne viene a conoscenza il DS con messa a protocollo.
- 3) Inoltro Pratica **ASSICURAZIONE** – Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

Il ricevimento al pubblico da parte del DS è, di norma, su appuntamento

## **Informazione e Comunicazione**

Il personale amministrativo e ausiliario deve essere riconoscibile attraverso l'uso di appositi cartellini per la immediata identificazione da parte dell'utenza.

La scuola deve essere fornita della regolare informazione (cartellonistica) riguardante i percorsi di evacuazione per la sicurezza, le regole sulla privacy, sia a livello generale che a livello di singola classe e di alunno, attraverso anche un albo di classe

Il calendario delle disponibilità dei docenti per il ricevimento dei genitori viene affisso all'inizio dell'anno e viene anche dettato in classe. I colloqui avvengono, di norma, per appuntamento segnalato sul diario dell'alunno. In caso di necessità, l'appuntamento può essere preso anche dal genitore direttamente attraverso la segreteria della scuola.

Ogni tipo di comunicazione interna deve essere eseguita nella maniera più regolare e semplice possibile, utilizzando la modulistica esistente o realizzata all'uopo.

### **Regolarità del servizio scolastico**

- La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate).
- Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.
- Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.
- In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.
- In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie

### **CUSTODIA E VIGILANZA**

La sorveglianza è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato:

1. Al **mattino** dalle 7.30/8,00 (secondo i vari ordini di scuola) all'inizio delle lezioni dal personale ausiliario
2. Dalla **1<sup>a</sup> ora** di lezione dal personale docente
3. Durante il **cambio-ora** dal personale docente e ausiliario
4. **Nell'intervallo**, dai docenti stessi, secondo l'orario di servizi e dal personale ausiliario.
5. Nelle attività del **pomeriggio** e durante l'orario mensa, dai docenti e dal personale ausiliario, secondo la Direttiva Ministeriale n. 133 del 3.4.1996.

**L'accesso** alla struttura, adeguatamente assicurato, è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza

### **ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI PULIZIA**

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'IC Como Rebbio sono garantite attraverso il servizio assegnato e, se necessario, ripetuto da parte del personale ausiliario durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare dagli studenti una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.

### **INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO**

Di norma la procedura è la seguente:

1. comunicazione immediata alla D.S. o ai collaboratori
2. Comunicazione telefonica a un genitore da parte del collaboratore scolastico
3. Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)
4. Eventuale chiamata dell'ambulanza

### **La scuola predispone e pubblicizza in appositi spazi, previa autorizzazione del DS:**

1. la tabella dell'orario dei dipendenti (orario docenti, orario Servizi di Segreteria)
2. l'organigramma degli uffici
3. l'organigramma degli OO.CC.
4. l'organico del personale docente e ATA;
5. i documenti didattici e organizzativi dell'Istituto.

## Trasparenza

L'IC di Como Rebbio considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico, ed ha deliberato in data 29 giugno 2016 il Piano per la trasparenza

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:

- a) gli Organi collegiali: Consiglio di Istituto, Consigli di classe, interclasse, intersezione.
- b) la Bachecca generale di Istituto e il sito istituzionale rivolti agli utenti e al personale della scuola, con esposizione di:
  - gli organigrammi della scuola e funzionigramma
  - le graduatorie per l'assunzione e la gestione del personale docente e non docente
  - le scadenze fondamentali dell'anno scolastico.
- c) i Verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti, consultabili sul sito istituzionale
- d) i programmi svolti e controfirmati dagli studenti (per la Scuola secondaria di I °), in visione su richiesta in Segreteria
- e) la possibilità di visione sul sito istituzionale e di rilascio, su semplice richiesta, di copia dei seguenti documenti:
  - Carta dei Servizi
  - Regolamento interno di Istituto
  - La Contrattazione d'Istituto
  - Regolamento Uscite didattiche
  - Piani di lavoro e programmi svolti
  - Programmazione del Consiglio di Classe
- f) La possibilità di accesso civico a qualunque documento relativo al funzionamento scolastico secondo le procedure esplicitate sul sito alla sezione Amministrazione trasparente.

Per ogni altro servizio e regola non espressa nel presente documento, si fa preciso riferimento alla normativa vigente.

**La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Commissione apposita, formata da:**

- |                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <b>1. Dirigente Scolastica</b>  | <b>prof.ssa Daniela De Fazio</b> |
| <b>2. Collaboratore vicario</b> | <b>ins. Maurizio Coda</b>        |
| <b>3. F.S. per il POF:</b>      | <b>ins. Sara Veronelli</b>       |
| <b>4. DSGA:</b>                 | <b>dott.ssa Anna Fenderico</b>   |

**La Carta dei Servizi è stata presentata al Consiglio d'Istituto  
Il Presidente del Consiglio d'istituto**