



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

Rev.1.0 del 24/06/2013

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo Statale "F.lli Casetti" di Preglia di Crevoladossola si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI	1
PARTE I - AREA DIDATTICA	2
PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	5
PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO	7
PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
PARTE V - ATTUAZIONE	8

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1. Uguaglianza

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.

Art. 2. Imparzialità e regolarità

1. I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2. L'Istituto, 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.

Art. 3. Accoglienza e integrazione

1. L'Istituto 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, ricoverati e con bisogni educativi speciali.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

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

Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche dell'Istituto nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza e domicilio).
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.

Art. 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'Istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
4. 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.
5. Per le stesse finalità, l'Istituto 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.

Art. 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

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 standard formativi nazionali e comunitari recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I - AREA DIDATTICA

7 Qualità della didattica

L'Istituto, 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



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

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 Accoglienza e continuità

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire l'accoglienza iniziale e la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Progettazione educativa d'Istituto

La preparazione culturale generale offerta dall'Istituto è volta a raggiungere gli obiettivi esplicitati nel Piano dell'offerta formativa (P.O.F.), che definiscono l'orientamento generale della programmazione delle attività didattiche.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti fondamentali della programmazione educativa:

- P.O.F.: è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto e ne esplicita le scelte educative ed organizzative. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, comprende: la programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti; i percorsi formativi; i tempi e gli strumenti per la verifica e la valutazione; gli interventi di orientamento, recupero e sostegno.
- Regolamento d'istituto: contiene le norme relative a vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni; modalità di comunicazione con studenti e genitori; modalità di convocazione e di svolgimento delle riunioni degli organi collegiali; calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti relativi. Ne costituisce parte integrante il Codice disciplinare indicante le infrazioni e le corrispettive sanzioni.
- Patto educativo di corresponsabilità: è un contratto formativo nel quale docenti, genitori e studenti concordano le norme di comportamento alle quali attenersi durante la vita scolastica.

7.4 Programmazione didattica di classe

La Programmazione didattica utilizza il contributo delle diverse aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati nel P.O.F. Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi. Essa è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

I singoli docenti definiscono la programmazione disciplinare annuale precisando le conoscenze, abilità e competenze che lo studente dovrà conseguire entro la fine dell'anno scolastico.

7.5 Verifiche: tipologie e scadenze

Gli insegnanti si impegnano a somministrare un congruo numero di prove di misurazione scritte, orali e pratiche sulla base dei criteri definiti dal Collegio docenti e a rendere noto il voto agli alunni e alle famiglie:

- entro il giorno successivo, nel caso di voto orale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

- entro 15 giorni dalla data della prova, unitamente alla griglia di misurazione adottata, in caso di voto scritto.

Il voto sulla pagella è unico per ciascuna disciplina.

L'Istituto partecipa alle iniziative di valutazione della qualità del servizio scolastico italiano nell'ambito del Sistema nazionale di valutazione.

7.6 Attività di sostegno e recupero

Le attività di recupero o di sostegno rivolte agli studenti che si trovino in difficoltà sono decise dal Consiglio di Classe, sulla base delle risorse effettivamente disponibili, secondo la seguente tipologia:

- recupero in orario curricolare, che può configurarsi come: pausa didattica, rivolta all'intera classe, o interventi individualizzati;
- recupero in orario pomeridiano
- interventi di approfondimento e potenziamento rivolte alle classi terze di scuola secondaria di I grado in preparazione dell'esame di Stato.

7.7 Comunicazioni scuola famiglia

Le comunicazioni alle famiglie sono di regola affidate:

- agli studenti stessi, tramite annotazione sul diario o consegna di copia della comunicazione
- alla posta ordinaria, alla posta elettronica e al telefono

L'esito del primo scrutinio e di quello finale viene comunicato con la pagella. All'inizio dell'anno, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti e alle famiglie. Alla fine dell'anno gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, stendono la relazione finale con il programma effettivamente svolto di cui si può richiedere copia in segreteria.

7.8 Libri di testo

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento: la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione delle attività i docenti adottano soluzioni idonee a evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.9 Compiti a casa

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.10 Rapporti interpersonali



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

Nel rapporto con gli allievi i docenti e i collaboratori scolastici colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o alla minaccia di punizioni non previste dal Codice disciplinare.

7.11 Incontri con le famiglie

Sono previste almeno due udienze generali con i genitori ogni anno. Inoltre sono possibili colloqui individuali su appuntamento in orari prestabiliti o anche in altro orario non di lezione in caso di necessità. L'appuntamento può essere preso dal genitore tramite il diario scolastico dello studente o direttamente attraverso la segreteria dell'Istituto.

7.12 Regolarità del servizio scolastico

L'Istituto controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate) . Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, l'Istituto si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie e a garantire i servizi minimi a norma di legge.

In caso di imprevisti di qualsiasi natura l'Istituto 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.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'organizzazione dei servizi amministrativi è improntata a criteri di efficacia, efficienza e trasparenza.

8.2 Fattori di qualità

L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi improntati a criteri di efficacia, efficienza e trasparenza:

- tempi medi di attesa allo sportello non oltre 10 minuti
- rilascio certificati non oltre 3 giorni lavorativi
- individuazione immediata della persona o dell'Ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche
- informatizzazione di tutte le procedure amministrative
- aggiornamento del personale amministrativo
- semplificazione e celerità delle procedure
- modulistica facilmente reperibile, scritta in linguaggio semplice e chiaro
- rapporti con il pubblico all'insegna di correttezza, rispetto, cordialità e pacatezza
- individuazione di fasce orario d'apertura funzionali alle esigenze dell'utenza

8.3 Iscrizione

L'iscrizione viene richiesta:

- per tutti gli anni dell'Istituto dell'Infanzia tramite modulo cartaceo



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

- online per il primo anno di scuola primaria e secondaria di primo grado.

Alle famiglie che non siano in grado di effettuare l'iscrizione online la segreteria garantisce la necessaria assistenza anche attraverso il rilascio di un modulo di iscrizione cartaceo corrispondente al modulo online.

8.4 Documenti di valutazione

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.5 Ricevimento del Dirigente scolastico

L'ufficio di direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.6 Contatti con il pubblico

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

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.

8.7 Trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:

- il sito web
- le riunioni degli organi collegiali
- la predisposizione di spazi ben visibili adibiti all'informazione:
 - o nel plesso principale: bacheca generale d'Istituto, bacheca sindacale
 - o in ogni plesso: bacheca generale del plesso, bacheca degli studenti e dei genitori, albo di classe

Oltre alla documentazione di cui ai punti 7.3 e 7.4 viene reso pubblico:

- organigramma d'Istituto con le competenze attribuite ai singoli operatori
- orari delle lezioni
- organizzazione degli spazi e delle strutture
- elenchi dei libri di testo in adozione
- verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti
- programma annuale e conto consuntivo
- piano annuale delle attività e programma mensile degli impegni
- contrattazione integrativa d'Istituto
- graduatorie per l'assunzione e la gestione del personale docente.



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

8.8 Consultazione ed estrazione di copia

Viene garantita a tutti la possibilità di visione, di consultazione in rete e di rilascio, su semplice richiesta, di copia dei documenti di cui al punto precedente, fatta salva la normativa in materia di privacy nel caso in cui siano contenuti dati personali o sensibili.

E' possibile visionare e ottenere copia dei compiti in classe, delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti e di classe e del verbale di scrutinio, previa compilazione dell'apposito modulo da ritirarsi e riconsegnare in segreteria, a tutti coloro che vi abbiano interesse diretto, concreto e attuale nel rispetto della normativa in materia di privacy.

La consultazione è gratuita, il rilascio di copia è soggetto al pagamento di un rimborso spese di € 0,10 a foglio.

8.9 Gestione amministrativa infortuni studenti

Le modalità seguite dall'Istituto in caso di infortunio degli studenti durante le ore di lezione rispettano la seguente prassi:

- 1) immediata comunicazione da parte del docente circa le dinamiche dell'infortunio in segreteria
- 2) immediata consegna certificato del pronto soccorso da parte dell'infortunato o di un suo familiare
- 3) pratica INAIL: Denuncia alla Polizia, subito dopo la consegna del certificato rilasciato dal Pronto Soccorso. Invio documentazione all'INAIL entro 48 ore dall'accaduto, solo se la prognosi supera i tre giorni.
- 4) pratica Assicurazione: Immediato invio dei documenti da parte della segreteria.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'istituto sono garantite attraverso l'intervento 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 dell'Istituto.

9.2 Fattori di qualità

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Caratteristiche delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Caratteristiche, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e utilizzo effettivo delle aule speciali, dei laboratori e delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.)
- Dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Caratteristiche degli spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).

9.3 Primo soccorso



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "FRATELLI CASETTI"
Via Combattenti,1 28865 PREGLIA DI CREVOLADOSSOLA (VB)
C.M. VBIC80800E

vbic80800e@istruzione.it ☎/Fax 0324/33229 www.iccasetticrevola.it

Per gli interventi di primo soccorso di norma la procedura è la seguente:

- assistenza del personale scolastico presente durante l'infortunio fino all'arrivo del genitore (o del delegato)
- comunicazione telefonica a un genitore
- eventuale chiamata dell'ambulanza

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10 Procedura dei reclami

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e telematica; 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, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 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 Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

10 Valutazione del servizio scolastico

Per la valutazione del servizio vengono utilizzati gli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dagli standard esplicitati nella Carta dei servizi, nel POF e nel Regolamento di Istituto o forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione vengono utilizzati:

- I questionari di soddisfazione rivolti ai genitori, al personale e agli studenti
- gli esiti delle prove nazionali di rilevazione degli apprendimenti
- i dati oggettivi e le evidenze documentali relativi alle attività didattiche e amministrative dell'Istituto

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa dell'Istituto che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di circolo o di istituto.

PARTE V - ATTUAZIONE

11 Validità della Carta

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2 Modifica della Carta

L'organo competente a modificare la presente Carta è il Consiglio di Istituto, sentito il parere del Collegio docenti vincolante per gli aspetti didattici.