

ISTITUTO COMPRENSIVO SCUOLA MEDIA “Visconti Venosta”
P.zza Rinaldi, n.1 – 23033 GROSIO (So)
cod. fisc. 83002460141 - ☎0342/887595 – fax 0342/849133
✉ somm010002@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata adottata
nella seduta del Consiglio d'Istituto in data 29.06.2001
e rivista in data 17.03.2005

CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi dichiara le caratteristiche dell'offerta formativa dell'Istituto Comprensivo di scuola materna, elementare e media "Visconti Venosta" di Grosio.

Nell'ottica della trasparenza prevista dalla normativa e condivisa dagli operatori scolastici, la carta indica e descrive i principi, i criteri, le regole e le modalità attuative cui ci si ispira nell'erogazione del servizio e fornisce all'utenza le indicazioni per il reperimento dei documenti programmatici che l'Istituto ha in dotazione.

La carta si colloca in una prospettiva di tipo relazionale dove scuola, famiglia e territorio sono interagenti e assumono le loro responsabilità sulla base della definizione delle rispettive competenze.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

- 1.1. La scuola non compie nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- 1.2. I genitori hanno la possibilità di optare per l'insegnamento della Religione Cattolica per i propri figli. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della R.C. avranno la possibilità di seguire attività alternative che saranno indicate dagli insegnanti nelle programmazioni didattiche ed educative.

2. Imparzialità e regolarità

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità non solo garantendo la dovuta considerazione delle diverse caratteristiche dei singoli alunni, ma utilizzandole come risorse nell'azione didattica ed educativa.
- 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e compatibilmente 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.

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 e il coinvolgimento dei genitori e degli alunni e ad attuare l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

A tale proposito l'Istituto realizza attività ed incontri periodicamente concordati tra gli operatori dei diversi ordini di scuola, al fine di favorire un organico processo di continuità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap e a quelli in situazione di evidente disagio

in genere.

Per quanto attiene ai criteri di accoglienza si rimanda alle iniziative opportunamente programmate nel P.O.F. - Lo stesso vale per gli alunni portatori di handicap.

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 le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità:

- la residenza;
- il domicilio dei genitori;
- la residenza di figure parentali che si occupano del bambino;
- la sede di lavoro di uno dei genitori;
- la continuità (qualora abbia già frequentato le classi precedenti di scuola materna).

4.2. La famiglia ha diritto di scegliere il modello al quale, tra quelli attivati presso l'Istituto, intende iscrivere il proprio figlio (vedi P.O.F.). In caso di eccedenza delle domande si opera alla luce dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e inseriti nel regolamento.

4.3 L'Istituto si impegna ad elaborare tutte le strategie più efficaci per prevenire e contenere il fenomeno dell'evasione e della dispersione scolastica anche cercando l'opportuna collaborazione delle altre agenzie formative presenti sul territorio, per sostenere le famiglie nella loro azione educativa.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Le istituzioni, il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti dovranno favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del Consiglio d'Istituto.

5.3. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'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. I genitori hanno accesso, in base alla normativa vigente e alla presente carta dei servizi, ai documenti e alle informazioni che li riguardano, in possesso della scuola.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- 6.1. La formazione dello studente e lo sviluppo armonico della sua personalità vengono perseguiti dall'Istituto attraverso una programmazione didattica ed educativa che assicuri il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, espressione della autonomia culturale e professionale, nella dimensione sia individuale che collegiale.
- 6.2. L'Istituto si impegna e realizzare attività di aggiornamento e formazione per tutto il personale scolastico attraverso interventi organici e regolari.

PARTE I

7. Finalità e strumenti dell'azione educativa e didattica

- 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 individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni (vedi P.O.F. inerente i progetti sulla continuità e sull'orientamento).
- 7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. In particolare i docenti nell'ambito della programmazione terranno conto delle esigenze degli alunni limitando il peso del materiale da trasportare quotidianamente.
Terranno inoltre conto dei dettami del decreto n. 33 del 16.2.2001 che determina il prezzo massimo della dotazione libraria, per ogni anno di corso.
- 7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica (Personale e di Team), 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 ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti. In collaborazione con le famiglie la scuola effettuerà un'azione tendente ad una organizzazione ottimale del tempo libero che garantisca una equa distribuzione tra studio, attività formative e ricreative.
- 7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti si impegnano a colloquiare in modo pacato e teso al convincimento, evitando forme di intimidazione ed adottando, ove necessarie, forme di riprovazione che, sempre assunte con fine educativo, siano improntate all'assoluto rispetto della persona umana.
- 7.6. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del **Piano dell'offerta**

formativa elaborato dal Collegio Docenti Unitario, INTEGRATO

- a) dal regolamento di Istituto e dal registro di disciplina degli alunni;
- b) dalle programmazioni educative e didattiche (consigli di classe, interclasse, intersezione);
- c) dal contratto formativo;
- d) dai progetti di autonomia e di allargamento dell'offerta formativa.

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto e dal piano attuativo, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola, sulla base della normativa vigente.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata, di allargamento dell'offerta formativa. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

a) **Il regolamento d'Istituto** comprende, in particolare, 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.

Nel regolamento sono, inoltre, definiti in modo specifico:

- i criteri relativi alla formazione delle sezioni e delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento agli incontri con i docenti;
- le modalità di convocazione, di svolgimento delle riunioni degli organi collegiali e le norme per la pubblicazione degli atti;
- i criteri per la programmazione delle attività integrative e complementari, dei viaggi d'istruzione, delle visite guidate;
- le modalità di rapporto con gli Enti Locali e le Associazioni del territorio;
- l'assicurazione volontaria alunni.

Il regolamento di disciplina (riferito alla scuola secondaria di I° grado) contiene le norme disciplinari e regola le sanzioni relative alle mancanze.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA SUL P.O.F.

Distribuzione gratuita di un opuscolo di sintesi al momento dell'iscrizione.
 Pubblicizzazione mediante affissione all'albo del documento integrale e assemblee con i genitori (ogni inizio anno scolastico)
 Copia depositata presso la segreteria.
 Duplicazione presso la segreteria al costo di L. 100 a foglio.

b) Programmazione educativa e didattica

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi

correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi., in riferimento al contesto socio-ambientale dei diversi ordini di scuola.

Al fine di armonizzare l'attività di valutazione, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la continuità, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno....

Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal consiglio di classe – interclasse - intersezione:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi ;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
- stabilisce metodologie e strumenti;
- 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" .

c) Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, di tutto ciò che la scuola offre ed intende operare in funzione della formazione di ciascun alunno. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intera classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Nell'ambito del proprio specifico ciascun **insegnante** si impegna:

1. a conoscere l'alunno, le sue potenzialità e le sue modalità di apprendimento;
2. a promuovere dentro la classe una situazione di "benessere", cioè rapporti cordiali e sereni, se, pur nel rispetto dei ruoli e ad ascoltare, dialogare, incoraggiare, aiutare gli alunni;
3. ad assumere un atteggiamento educativo coerente con quanto collegialmente stabilito;
4. a dichiarare, motivare e documentare le proprie proposte formative in modo che l'alunno conosca il suo percorso da svolgere;
5. a coinvolgere gli alunni in modo attivo e il più possibile progettuale, a stimolare l'interesse e la curiosità;
6. a guidarli all'uso corretto degli strumenti di lavoro, del libretto e del diario scolastico e dei vari libri di testo;
7. a responsabilizzarli, invitandoli ad assumersi impegni ed a portare a termine quanto assegnato;
8. ad abituarli ad una corretta gestione del proprio tempo, per rendere più proficuo sia il lavoro in classe che il lavoro a casa;
9. ad abituarli attraverso dialoghi e discussioni guidate a mettersi in posizione di ascolto e a problematicizzare la realtà al fine di aiutarli a porsi domande e a cercare risposte;
10. a incoraggiare l'ordine, la puntualità, il rispetto delle regole e delle scadenze;
11. a valorizzare l'apporto personale e le esperienze, anche extrascolastiche, di ciascun alunno.

Parimenti si è consapevoli che il raggiungimento soddisfacente delle finalità educative e didattiche possa avvenire solamente con il concorso responsabile delle famiglie e si auspica un fattivo rapporto di dialogo e di collaborazione con i **genitori** a cui si richiede di:

- partecipare alla vita della scuola, conoscerne e sostenerne l'azione educativa;
- seguire l'iter scolastico dei figli, interessandosi sia ai progressi che alle eventuali difficoltà per

- far capire l'importanza attribuita alla loro formazione;
- dialogare serenamente con i propri figli e nel contempo chiedere un impegno scolastico continuo e proficuo soprattutto nell'esecuzione dei compiti;
- prendere visione periodicamente della produzione scolastica e delle comunicazioni scuola/famiglia;
- favorire nei figli atteggiamenti di apertura nei confronti della scuola e di fiducia nelle proprie possibilità.

Agli **alunni** si chiede:

- il rispetto nei confronti dei compagni, degli insegnanti e di tutto il personale che opera nella scuola;
- l'esecuzione regolare e ordinata dei compiti;
- il rispetto del proprio materiale e delle strutture scolastiche;
- il rispetto delle regole comportamentali;
- l'impegno personale nello studio e la responsabilizzazione sul proprio operato.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

- 8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
- celerità delle 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. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- 8.4. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
- 8.5. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- 8.6. I certificati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai Docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il consiglio d' istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9. La scuola 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, l'ufficio o la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10. L'istituto assicura 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);
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca degli Organi Collegiali;
- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori;
- bacheca degli insegnanti e del personale A.T.A.

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 devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13. Il regolamento d'istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. Tutti gli operatori scolastici dell'istituto si impegnano affinché l'edificio scolastico sia pulito, accogliente e sicuro. L'impegno è teso a far sì che le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscano agli studenti e al personale una permanenza a scuola confortevole. L'istituto si impegna, a sensibilizzare le istituzioni interessate, in particolare gli Enti Locali, affinché sia garantita agli studenti la sicurezza interna ed esterna e l'abbattimento delle barriere architettoniche. L'edificio scolastico dovrà infatti essere adeguato alle norme C.E.E. previste dal D.L.vo n. 626/94, competenze di cui sono investite le Amministrazioni Comunali.

- 9.2. La scuola individua, inoltre, i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza che lo richieda (numero e dimensione delle aule normali e speciali, della palestra, della biblioteca, dei laboratori, della sala riunioni ..; orari di disponibilità dei locali; elenco dei sussidi didattici e della dotazione libraria ...).

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

10.1. 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 entro 24 ore. La richiesta di non pubblicizzare la propria identità deve essere dichiarata per iscritto nell'esposto.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre 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 Dirigente Scolastico, 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.

10.2. Valutazione del servizio

La valutazione del servizio viene annualmente effettuata dagli organi collegiali (Collegio docenti, Consigli di classe, di interclasse e intersezione, Consiglio d'Istituto) per quanto di loro competenza. I suddetti organi possono prevedere l'utilizzo di questionari di rilevazione, di interviste su campione

e altri strumenti di indagine, da utilizzarsi sia all'interno (docenti, alunni, personale ATA) che all'esterno (genitori, ecc...) per attuare una valutazione non autoreferenziale della qualità del servizio prestato. Ciascun genitore, per il miglior funzionamento del servizio può segnalare problemi o formulare proposte direttamente o tramite i propri rappresentanti.

PARTE V

11. Attuazione.

- 11.1 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. Ogni tre anni la scuola si impegna a rivedere il presente documento per apportare le necessarie modifiche ed innovazioni.
