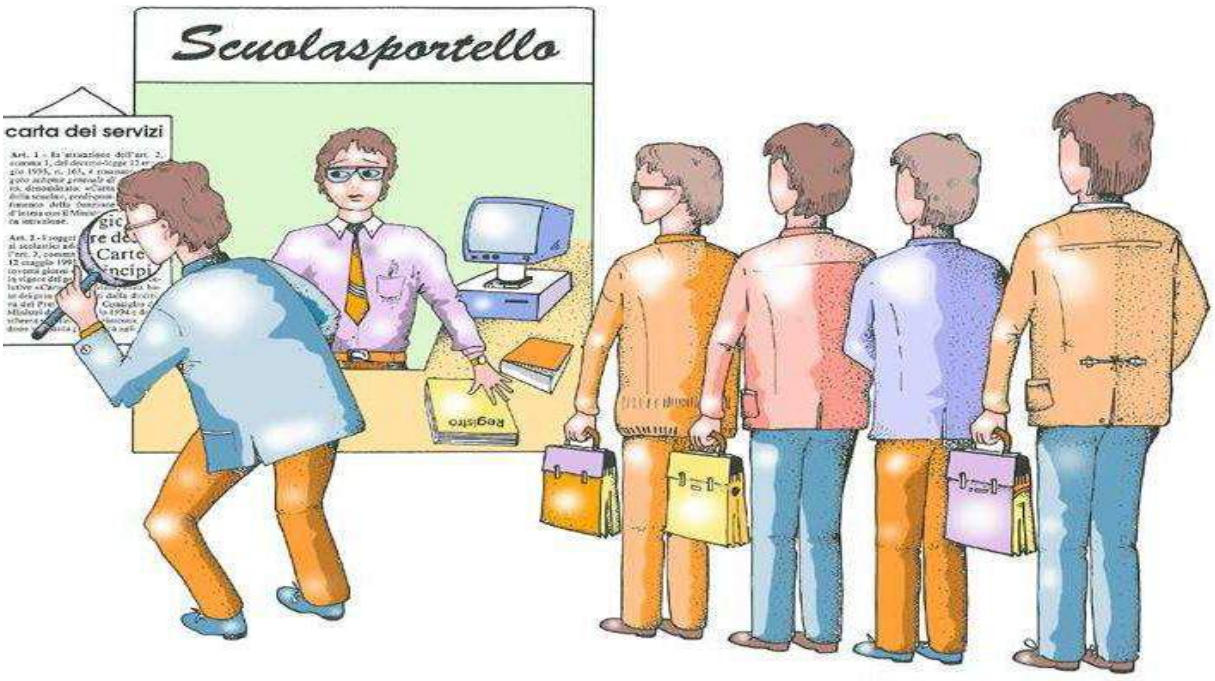
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Scolastico Comprensivo
«BALILLA PAGANELLI»
Via Friuli 18 20092 - Cinisello Balsamo (MI)
Tel.02/66047583 – 0266047832 – fax. 02/66014616
Codice fiscale : 85007770150
MIIC82500Q@ISTRUZIONE.IT - PEC : MIIC82500Q@PEC.ISTRUZIONE.IT
Sito Web: www.paganelli.gov.it

CARTA DEI SERVIZI



Premessa

Al fine di migliorare la qualità del servizio della scuola, rendere note agli utenti le offerte educative e favorire una partecipazione sempre più attiva e costruttiva, è sorta l'esigenza di formulare e fornire la "**Carta dei Servizi**".
Infatti il genitore correttamente informato può intervenire in modo appropriato e apportare stimoli utili al miglioramento della scuola stessa.
Quindi la nostra "Carta" illustra il servizio così come viene fornito sia dal punto di vista dei contenuti didattici, sia da quello delle forme in cui viene erogato.
In definitiva il documento rappresenta una sorta di impegno in cui scuola e famiglia devono riconoscere diritti e doveri.
La "Carta" sarà soggetta ad adeguamenti e modifiche ogni volta che sarà necessario.

Principi fondamentali

I principi fondamentali, a cui la "Carta dei Servizi" fa riferimento, traggono spunto dagli Articoli 3 - 21 - 30 - 33 - 34 della Costituzione Italiana e vengono applicati con le seguenti modalità :

A) Uguaglianza ed imparzialità:
Assegnazione alunni alle classi:

- Criterio di equieterogeneità (cioè presenza equilibrata di fasce di età, appartenenza sociale, sesso)
- Interventi operativi: osservazioni iniziali (primi 15/20 giorni di scuola, nella "scuola dell'infanzia", le prime due settimane nella scuola primaria) da parte del team docente nella costituzione dei gruppi di lavoro - classe - interclasse - intersezione;
- Prevenzione dello svantaggio: attenzione ai problemi del singolo in modo da evitare che i disagi aumentino ed influiscano negativamente sull'apprendimento;
- Osservazione dei comportamenti e dell'apprendimento e predisposizione di lavori individualizzati;
- Valorizzazione e rispetto delle diversità: importanza alla co-educazione dei maschi e delle femmine, all'integrazione di alunni stranieri mediante progettazione di attività sull'intercultura, integrazione degli alunni diversamente abili con la collaborazione dell'Ufficio Minori del Comune, U.O.N.P.I.A. dell'Ospedale Bassini di Cinisello B.mo
- I sussidi e i materiali sono utilizzati da tutti gli alunni secondo i livelli di ogni ciclo.

B) Regolarità del servizio:

- Per la gestione della sicurezza è predisposto un piano di evacuazione per ciascun plesso dell' Istituto;
- In caso di assenze improvvise di uno o più docenti di classe, si procede ad affidare la stessa a docenti che ne abbiano dato la disponibilità . In caso di impossibilità ad attuare quanto sopra, si procede a dividere la classe in attesa del docente supplente. In caso di assenza già prevista, se necessario si riorganizzano opportunamente le attività sul medio o lungo periodo utilizzando i docenti in servizio oppure personale supplente ;
- In caso di agitazione sindacale, le famiglie sono avvisate cinque giorni prima dello sciopero e informate sulle modalità seguite per il mantenimento dei servizi di prima necessità. (Vedi C.C.N.L.)

C) Accoglienza e integrazione

- Classi prime: incontri con i genitori a carattere informativo prima della effettuazione delle iscrizioni. Successivi incontri con i docenti all'inizio delle lezioni per conoscenza dell'organizzazione di classe o sezione (interclasse/intersezione) e del progetto di lavoro. Per gli alunni in arrivo ad anno scolastico iniziato si procede, dopo un primo contatto con la segreteria, ad un successivo collegamento con i docenti interessati, i quali provvedono ad accogliere l'alunno e, dopo un primo periodo di conoscenza (durata media una settimana), all'assegnazione definitiva alla sezione e/o alla classe.

D) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza:

- Ogni famiglia ha pieno diritto di scelta del tipo di scuola che ritiene più confacente alle sue finalità educative;
- Ad ogni famiglia compete altresì il dovere di osservare l'obbligo di frequenza della scuola;

- La scuola si impegna al coordinamento territoriale per le iscrizioni eccedenti e verifica mediante il controllo delle assenze e degli avvisi, la regolarità della frequenza scolastica;
- La scuola per contrastare i problemi della dispersione si collega alle istituzioni territoriali di riferimento (ASL - Assessorato alla Politiche Educative e Servizi Sociali del Comune di Cinisello Balsamo e alle Cooperative di volontariato convenzionate con l'Ente Locale)

E) Partecipazione, efficienza, trasparenza:

a- Partecipazione

La partecipazione alle riunioni è aperta a tutti i genitori; le riunioni hanno scansioni bimestrali - quadrimestrali - annuali. La partecipazione è attuata mediante il coinvolgimento negli organi collegiali od anche mediante incontri informali con le famiglie e con le altre figure significative dell' extrascuola; prevede, inoltre, l'organizzazione di feste e incontri a carattere culturale in genere. L'uso della scuola è allargato, per le attività sportive e di animazione sociale, anche all'orario extrascolastico.

b- Efficienza/Efficacia

L'orario del personale docente e non docente tiene conto delle esigenze legate a criteri di qualità del servizio. Pertanto i docenti hanno orari stabiliti ma eventualmente modificabili, secondo criteri organizzativi concordati, in riferimento a possibili adattamenti da apportare durante le attività. Anche il personale non docente può variare, secondo le esigenze del servizio, la tipologia del proprio settore di impegno e supportare così eventuali occasionali assenze dei colleghi senza che si producano scompensi. L'orario giornaliero del personale docente e non docente è antimeridiano e pomeridiano, distribuito su turnazioni settimanali o quindicinali.

c - Trasparenza

Tutti hanno titolo ad accedere alla documentazione organizzativa dell' Istituto attraverso il sito web dell'Istituto, tramite richiesta motivata in segreteria, previo appuntamento o consultando le bacheche presenti in ogni plesso per docenti - personale ATA e Sindacati relativamente a organici - orari - organigrammi - comunicazioni varie .

F) Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale:

Libertà di insegnamento:

- La libertà di insegnamento deve tener conto della Collegialità, del progetto educativo didattico, della tipologia dei programmi di insegnamento, nonché del rispetto dell'alunno e della sua identità di persona;

Aggiornamento:

- All'inizio di ogni anno scolastico il CDU formula un piano di aggiornamento, sulla base di una ricognizione delle esigenze formative utili alle iniziative da attivare per migliorare la qualità dell'insegnamento/apprendimento. Le scelte possono coinvolgere tutto il Collegio o parte di esso. I docenti possono seguire, anche individualmente, corsi promossi da altre Scuole e/o Istituzioni, purché ci sia l'approvazione del Collegio Docenti.

G) Documenti di riferimento dell' Istituto Scolastico Comprensivo sono:

a. POF

b. Il Regolamento di Istituto che stabilisce le regole entro cui tutte le componenti della scuola devono agire

c. La Programmazione Educativa che specifica il cammino da percorrere per concretizzare il POF

d. La Programmazione Didattica che specifica le strategie di insegnamento/apprendimento per far raggiungere i livelli di capacità previsti.

e. Il Patto formativo è connaturato al POF e chiarisce le responsabilità dei docenti e dei genitori. Poiché si ritiene irrinunciabile la collaborazione con i genitori, gli insegnanti offrono informazioni dettagliate sulle scelte dei contenuti, sui percorsi e sugli obiettivi che intendono perseguire in modo tale da stimolare eventuali pareri e proposte durante le assemblee di classe/sezione, interclasse/intersezione (a cadenza bi e quadrimestrale, con incontri individuali per la consegna del documento di valutazione, almeno due volte l'anno). Scuola e famiglia hanno pari responsabilità ma distinte competenze nella attuazione del diritto allo studio. L'offerta formativa è pertanto una dichiarazione dell'operato della scuola, organizzato secondo la seguente procedura: il Collegio dei Docenti formula il progetto educativo e didattico

integrato dalle proposte dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione. Il Consiglio di Istituto delibera in materia organizzativa e gestionale dei fondi. Scuola e famiglia si devono raccordare, in caso di difficoltà, con i Servizi Sociosanitari presenti sul territorio facenti capo all'Ente Comunale e all' ASL di Milano

PARTE SECONDA

A) Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi supportano l'azione educativa e didattica dei Docenti e coadiuvano il Dirigente Scolastico.

La Segreteria, il cui organigramma con i compiti affidati è esposto all'Albo della Direzione sul sito web, effettua con apposita turnazione un orario di servizio che viene definito all'inizio di ogni anno scolastico dopo l'apposita assemblea del personale A.T.A. prevista dalla Contrattazione Decentrata. Il suddetto orario verrà esposto all'Albo d'Istituto

SEGRETERIA

Ricevimento (Valido dall'inizio delle lezioni al 30/6)

L' Ufficio di segreteria riceve il pubblico e i dipendenti

dal ***lunedì*** al ***venerdì***

dalle 8.00 alle 9.00

dalle 12.30 alle 13.30

e dalle 16,00 alle 17.00

Per pratiche particolari (pensioni, riscatti, ecc.) il personale dipendente può, previo accordo con la segreteria, accedervi anche in altri orari.

Nel periodo estivo e precisamente dal 1.07 al 31.08 la segreteria riceve con il seguente orario dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dal Lunedì al Venerdì

Il Dirigente Scolastico riceve solo previo appuntamento.

TEMPI DELLE PROCEDURE

1. La distribuzione dei moduli di iscrizione alla scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato;
2. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alla scuola dell'infanzia in un massimo di 10/15 minuti dalla consegna delle domande se corredate dai documenti richiesti;
3. L' Ufficio di segreteria sarà a disposizione delle famiglie che ne faranno richiesta, previo appuntamento, per l' iscrizione on-line alle classi 1^ della scuola primaria e secondaria .
   I tempi per queste operazioni saranno dettati dal funzionamento del sistema informatico del Miur.
4. Il rilascio dei certificati degli alunni è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, previa richiesta scritta, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione e/o giudizi;
5. Il rilascio degli atti amministrativi riguardanti il personale dipendente o ex dipendente (certificati servizio, dichiarazione appartenenza, ecc. ...) è effettuato entro il tempo di 5 giorni previa acquisizione dei dati da parte dell'ufficio preposto; le esigenze particolari (pratiche pensioni, riscatti, ecc. ...) verranno trattate previo appuntamento;
6. L'ufficio assicura all'utente, quando è possibile, la tempestività del contatto telefonico fornendo le informazioni richieste. Nella trattazione delle pratiche il personale dell'ufficio rispetterà l'ordine cronologico delle richieste e non rifiuterà prestazioni a cui sia tenuto.
7. L'informazione e pubblicizzazione dei documenti scolastici avverrà tramite pubblicazione sul sito web e/o nei casi specifici con avviso agli interessati;
8. Il personale di segreteria effettua iniziative di aggiornamento atte a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

A) Igiene e sicurezza:

a. Tutti gli operatori docenti e non docenti sono tenuti alla cura e al rispetto degli arredi e degli spazi. Per ciascun plesso sono stabiliti turni giornalieri del personale ausiliario per la vigilanza e la pulizia degli edifici. Anche gli alunni sono sensibilizzati al problema del mantenimento di un corretto rapporto con gli ambienti e gli arredi durante la giornata scolastica.
b. Il Dirigente Scolastico, in accordo con il R.S.P.P., mantiene collegamenti con l'Amministrazione Comunale di Cinisello per tutti i problemi di manutenzione degli edifici e funzionalità dei servizi accessori (mensa e trasporto alunni). Inoltre il Dirigente Scolastico si rivolge agli operatori dell' ASL di competenza per eventuali problemi relativi all'igiene ambientale.
c. Almeno due volte all'anno si provvede ad effettuare in ciascun plesso dell' Istituto una prova di evacuazione dagli edifici per casi di emergenza.
d. Ogni scuola allestisce un piano di evacuazione secondo le specifiche caratteristiche ambientali.

B) Fattori di qualità

a. Nell'atrio di ciascun edificio è esposta la planimetria con l'ubicazione delle aule, dei laboratori e dei servizi, nonché della direzione e della segreteria (nella sede di direzione);
b. Per ogni edificio sono predisposte schede di rilevazione analitiche (Vedi allegati agli atti in segreteria). Tutti gli ambienti sono a norma e sono utilizzati quotidianamente nella settimana scolastica secondo turni calendarizzati in precedenza;
c. Ogni edificio è dotato di palestra (o di saloncino), locali mensa, biblioteca (o spazio lettura), aula per incontri a grande gruppo e aule laboratorio per attività legate a potenziamento della didattica e dell'apprendimento. I locali mensa sono esclusivamente adibiti a tale funzione. Le palestre sono utilizzate anche oltre l'orario scolastico per attività sportive organizzate da società operanti sul territorio o per attività culturali concordate con i vari Comitati Genitori e il Consiglio di Istituto. Normalmente le palestre e i locali laboratorio sono utilizzati durante tutto l'arco delle ore settimanali di scuola sia al mattino che al pomeriggio.
d. Ogni edificio ha spazi esterni in parte piantumati in parte a prato verde: essi vengono utilizzati per momenti di gioco, di osservazione degli ambienti, di attività libere o guidate, di movimento.
e. La manutenzione del verde è affidata all' ufficio Ecologia e Ambiente del Comune e in parte con il coinvolgimento di volontari (autorizzati dalla direzione) e l'eventuale coinvolgimento educativo di alunni .

PARTE QUARTA

A) Procedura dei reclami

Si deve dare distinzione tra reclami e semplici segnalazioni.

Il reclamo può essere proposto in tutte le forme di comunicazione previste (orale, telefonica, via fax etc. ...) tuttavia dovrà essere seguito da uno scritto accompagnato dalle generalità, indirizzo e reperibilità del proponente per consentire al Dirigente Scolastico di provvedere alle opportune risposte (dopo le necessarie verifiche) entro 15 giorni, in forma scritta.

La semplice segnalazione può essere presentata anche in forma anonima. In tal caso deve essere circostanziata e il Dirigente Scolastico provvede a verificare la situazione segnalata e ad eventuali interventi regolativi senza l'impegno di fornire risposte orali o scritte se non ai membri del Consiglio di Istituto.

In chiusura dell'anno scolastico, il Dirigente relaziona al Consiglio di Istituto in merito a reclami , segnalazioni e successivi provvedimenti adottati .

B) Valutazione dei servizi

La valutazione dei servizi ha l'obiettivo di controllarne la qualità per migliorare sia l'andamento educativo-didattico sia la gestione amministrativa dell'Istituto.

Pertanto le osservazioni raccolte tramite questionari rivolti ai rappresentanti dei genitori negli Organi Collegiali, al personale docente e Ata della scuola, vanno lette e intese come ulteriore forma di collaborazione costruttiva.

Saranno valutati mediante relativi questionari misti:

1 - l'azione educativa-didattica

2 - la gestione dei servizi di segreteria