



Ministero dell'istruzione e del merito
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia
ISTITUTO COMPRENSIVO TOSCANINI
Piazza Trattati di Roma 1957 n. 5 - 21011 CASORATE SEMPIONE (VA)
tel. 0331296182 - fax: 0331295563 C.M. VAIC865004 - C.F. 82007580127
e-mail: vaic865004@istruzione.it
PEC: vaic865004@pec.istruzione.it

FUTURA

LA SCUOLA
PER L'ITALIA DI DOMANI



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA TRANSIZIONE DIGITALE

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 - Delibera del Consiglio di Istituto del 05.06. 2015

Rev. 1 - Delibera del Consiglio di Istituto del 19.05.2025

PREMESSA

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.

PRINCIPI GENERALI

1 - UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2 - IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

L'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità; attraverso tutte le sue componenti, garantisce, anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 - ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza delle famiglie e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione 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 con background migratorio e agli alunni con disabilità. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande di iscrizione, si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Istituto.

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 da parte di tutte le Istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituto, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto 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 dall'orario di servizio scolastico.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si conforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le iniziative di aggiornamento e di formazione del personale docente ed ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

6 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle Indicazioni Nazionali per il Curricolo della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo di istruzione.

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. Come richiamato nella L. 107/2015, la formazione in servizio è obbligatoria. Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

PARTE PRIMA - AREA EDUCATIVO/DIDATTICA

1 - CONTRATTO FORMATIVO

L'Istituto si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adequatezza delle attività educative e didattiche alle esigenze formative e culturali degli alunni, alla crescita e alla valorizzazione della persona.

L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza e occasioni di esperienza che consentano a ciascun alunno di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola, attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente, la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile.

L'azione educativa e didattica privilegia interventi basati sull'esperienza, sul dialogo e sulla riflessione; i docenti, nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria personalità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti, ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli alunni, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola e famiglia e modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti.

Si favorisce lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli alunni attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte e la valorizzazione del lavoro svolto.

Alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:

- controllare con frequenza e regolarità il diario e/o il Registro elettronico;
- responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti;
- controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;
- utilizzare le ore di colloquio e di assemblea per favorire la comunicazione reciproca.

2 - CONTINUITA'

L'Istituto 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. In particolare:

- la Commissione Continuità si occupa del raccordo tra Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado
- il Curricolo Verticale di Istituto costituisce il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

L'Istituto si impegna altresì a corrispondere a richieste di raccordo da parte delle Scuole Secondarie di secondo grado presso le quali si iscriveranno i propri alunni a conclusione del primo ciclo scolastico.

3 - 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 progettazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o a interessi personali.

E' opportuno evitare l'assegnazione di compiti da svolgere a casa per il giorno successivo, nei giorni in cui gli alunni sono a scuola per i rientri pomeridiani.

4 - LIBRI DI TESTO

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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Le famiglie sono sollecitate a controllare che i propri figli inseriscano negli zaini soltanto il materiale richiesto.

5 - STRUMENTI DIDATTICI

Per l'acquisto del materiale di facile consumo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto utilizza prioritariamente i fondi erogati dai Comuni nell'ambito del Diritto allo Studio, sulla base delle effettive esigenze a livello di attività di classe o di laboratorio, del singolo Plesso o di Istituto, facendo riferimento alla validità culturale e alla funzionalità educativa/didattica; in subordine i fondi del MIM con eventuale integrazione di fondi del contributo volontario delle famiglie.

6 - PROGETTO EDUCATIVO

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF): è la carta d'identità con cui la scuola si definisce nei confronti delle famiglie, degli studenti e della realtà locale. Illustra la struttura, l'organizzazione della scuola e le attività che vi si svolgono; presenta tutti i progetti e i servizi offerti dall'Istituto; descrive le azioni di continuità, orientamento, sostegno e recupero corrispondenti alle esigenze degli alunni concretamente rilevate.
- Regolamento d'Istituto: definisce criteri e modalità organizzative in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi e dei servizi erogati. Sono anche esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

- Patto educativo di corresponsabilità: rafforzare il rapporto scuola/famiglia in quanto nasce da una comune assunzione di responsabilità e impegna entrambe le componenti a dividerne i contenuti e a rispettarne gli impegni.

I documenti sopra citati sono pubblicati sul sito dell'Istituto e depositati presso gli uffici di Segreteria.

PARTE SECONDA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

1 - QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, fissandone pubblicamente gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici per l'apertura al pubblico.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

2 - STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Le iscrizioni a tutti gli ordini di scuola sono effettuate on line; per la Scuola Primaria e Secondaria di primo grado, accedendo alla procedura dalla Piattaforma Unica, per la Scuola dell'Infanzia, accedendo alla procedura da apposito banner sul sito dell'Istituto.

La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni previsti.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono disponibili nell'area riservata del Registro elettronico entro il termine fissato dal calendario interno; tale termine sarà comunicato la settimana precedente la distribuzione. I genitori sprovvisti di strumentazione informatica possono richiedere in segreteria copia cartacea del documento di valutazione.

3 - TRASPARENZA E FLESSIBILITA'

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito dell'Istituto, sulla cui home page sono presenti, inoltre, i link alla sezione Albo e Amministrazione Trasparente. In queste sezioni del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nell'ottica di trasparenza, buona amministrazione e prevenzione della corruzione.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi fisici per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli alunni;
- bacheca del Comitato Genitori;
- bacheca della sicurezza.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto riceve adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto.

4 - ORARI UFFICI DI SEGRETERIA

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico su appuntamento, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il personale di Segreteria ed i collaboratori scolastici assicurano la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome dell'Istituto;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

I collaboratori scolastici e il personale di segreteria sono tenuti a portare il cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro.

PARTE TERZA - CONDIZIONI AMBIENTALI

1 - SALUTE E SICUREZZA

Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo per garantire la salute e la sicurezza degli utenti.

Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento e svolgimento di attività individuali e di gruppo.

Materiali e strumenti pericolosi devono essere adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni.

Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza...).

I collaboratori scolastici devono:

- assicurare adeguati standard di igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- collaborare con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
- chiudere porte e cancelli durante le ore di attività scolastica;
- curare il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
- controllare gli accessi, accogliendo ed orientando i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'Istituto.

L'Istituto dispone dei recapiti di genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato contatto con la famiglia.

2 - ATTREZZATURE

I plessi dell'Istituto si sono dotati di strumentazione multimediale:

- notebook nelle aule;
- Registro elettronico;
- monitor touch;
- rete Wi-Fi.

3 - RISPONDENZA STRUTTURE ALLE NORME DI SICUREZZA

L'Istituto, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy introdotte dal D. Lgs 196/2003.

PARTE QUARTA - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1 - RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico risponde per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi, se possibile, per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario.

2 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante adeguati questionari, rivolti alle famiglie e al personale.

I questionari, che vertono su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti Locali.

PARTE QUINTA - ATTUAZIONE

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

Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativi e didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto.

La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.