



**Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**  
Istituto Comprensivo Como Prestino – Breccia  
Via Picchi 6 – 22100 Como - Tel: 031 507192 - Fax: 031 5004738  
e mail: [coic81300n@istruzione.it](mailto:coic81300n@istruzione.it) PEC: [coic81300n@pec.istruzione.it](mailto:coic81300n@pec.istruzione.it)

Prot. n. 663/C1

Como, 3 febbraio 2015

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo di Como Prestino – Breccia.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto

La Carta dei Servizi dell'Istituto si ispira agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

### **I contenuti della Carta dei Servizi**

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

### **PARTE PRIMA** **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi si caratterizza per:

- UGUAGLIANZA

La scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

- IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni.

In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni con bisogni educativi speciali, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si vedano in particolare le delibere del Consiglio d'Istituto pubblicate sul sito e i criteri di accoglienza e di formazione delle classi).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

- PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza).

L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi (per es. Servizi Sociali e Asl) ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari
4. organigramma degli Organi Collegiali
5. dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
6. bacheche per l'informazione sindacale.

- LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in

collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## **PARTE SECONDA**

### **AREA DIDATTICA**

#### • **FATTORI EDUCATIVI**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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 didattico-educativa i docenti devono adottare, 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, ad attività sportive, culturali e ricreative.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

E' operativo il GLI (Gruppo di Lavoro per l'Inclusione) che elabora e tiene monitorato il PAI (Piano Annuale per l'Inclusività).

#### • **SERVIZI DIDATTICI**

L'Istituto promuove l'effettuazione di certificazioni, con costi a carico delle famiglie:

- Certificazione sulle competenze in lingua inglese (Trinity), rivolta prevalentemente agli alunni delle classi di scuola secondaria di I grado
- Certificazione ECDL – Patente europea del computer; la scuola secondaria di I grado 'M. Curie' di San Fermo è Test Center (con riferimento all'Istituto Tecnico Commerciale 'Caio Plinio Secondo' di Como)
- E' sede di corsi di Arte e di Musica a cura di soggetti esterni.

#### • **ORARIO DELLE LEZIONI**

Sul Sito e all'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. In alcuni plessi entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus e gli alunni che aderiscono alle iniziative di prescuola organizzate dalle Amministrazioni comunali.

#### • **VIGILANZA ALUNNI**

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolarità.

Durante l'intervallo e nel periodo della mensa e del dopomensa è assicurata la vigilanza dei docenti e dei collaboratori scolastici.

- **ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato, accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

- **SOMMINISTRAZIONE DI FARMACI**

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori e le dichiarazioni del medico di base su appositi moduli, disponibili in Segreteria.

- **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

Il diario o il quaderno delle comunicazioni è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia.

Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione. In caso di uscita anticipata, è indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purchè maggiorenne.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

- **VISITE GUIDATE**

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte negli organi collegiali e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

## **PARTE TERZA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

#### Orari di apertura al pubblico della Segreteria

Giorni	Dalle ore	Alle ore
Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì	8,00	9,00
Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì	12,30	13,30
Mercoledì	8,00	16,30
Giovedì	15,00	16,30
Sabato	8,00	12,30

L'Istituto aderisce al 'Mercoledì del cittadino'.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico.

Accesso agli Atti - A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.lgs. N.196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale
  - 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.
- Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso ai sensi delle norme vigenti.

Iscrizioni - La Segreteria supporta le famiglie nelle iscrizioni on line, qualora insorgessero difficoltà. Le famiglie vengono informate sugli esiti delle domande di iscrizione.

Rilascio certificati - Si ricorda che l'utente può usare l'autocertificazione sotto la propria responsabilità. La scuola rilascia certificati per gli usi previsti dalla legge. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

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.

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di :

- o norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- o l'orario di ricevimento
- o composizione degli organi collegiali
- o ogni altra informazione utile.

Ogni informazione è comunque pubblicata sul sito dell'Istituto, che si consiglia di visitare con frequenza.

## **PARTE QUARTA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti, si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di emergenza.

## **PARTE QUINTA**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

## **SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e-mail, agli indirizzi:

- [coic81300n@istruzione.it](mailto:coic81300n@istruzione.it) (indirizzo istituzionale)
- [michele.giacci@alice.it](mailto:michele.giacci@alice.it) (indirizzo del dirigente scolastico)
- Urp, vedi sito [www.iccomoprestino.gov.it](http://www.iccomoprestino.gov.it)

## **PARTE SESTA**

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e della rendicontazione sociale.

L'Istituto persegue l'obiettivo dell'autovalutazione e del miglioramento continuo tramite l'adozione del modello CAF (*Common Assessment Framework*). Partecipa al percorso di autovalutazione promosso dal MIUR.

Sul Sito sono pubblicati i Rapporti di Autovalutazione e il Piano di Miglioramento 2015-16, predisposti dal Gruppo di Autovalutazione istituito dalla scuola.

La scuola valuta il proprio grado di inclusività, riferito agli alunni con BES, utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal Progetto QUADIS (Qualità dell'integrazione scolastica, [www.quadis.it](http://www.quadis.it)) e dall'INDEX.