



*Istituto Comprensivo “G.Romanino”*

*Via Ripa, 2 – 25040 Bienno BS*

*Tel. 0364/40062 – Fax 0364/306719 e-mail :bsic83700x@istruzione.it*  Posta certificata: bsic83700x@pec.istruzione.itCodice mecc. BSIC83700X - C.F. 90011950178 - CODICE UNIVOCO: UFFYSW

SITO WEB: www.icbienno.edu.it

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

La Carta dei Servizi dell’Istituto Comprensivo di Bienno ha quali principi ispiratori gli artt. 3-33-34 della Costituzione Italiana.

La Carta dei Servizi è il documento formale a cui si deve ispirare qualsiasi soggetto erogatore di servizio

 pubblico.

La Carta dei Servizi fa conoscere all’esterno:

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI della sua attività gestionale e amministrativa
2. I FATTORI DI QUALITA’ del servizio
3. GLI STANDARD che si vogliono raggiungere
4. I SERVIZI AMMINISTRATIVI
5. I RECLAMI.
6. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
7. **I PRINCIPI FONDAMENTALI a cui si deve ispirare la Carta dei Servizi**
8. Eguaglianza: tutti i cittadini sono uguali davanti alla legge e come tali devono essere trattati tutti alla stessa tregua
* Iniziative didattiche e proposte educative inerenti la cultura degli alunni stranieri
* Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisici
* Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni appartenenti a famiglie in condizioni economiche disagiate attraverso la sollecitazione del Dirigente Scolastico all’Ente Locale per la presa in carico e la gestione di situazioni di indigenza.
1. Imparzialità: il comportamento di ogni impiegato deve essere oggettivo e imparziale nello svolgimento delle sue attività, tutti devono essere trattati allo stesso modo attenendosi scrupolosamente a quanto la normativa prescrive. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono pertanto secondo criteri di obiettività ed equità.
2. Continuità:
* La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio
* La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio
* In caso di sciopero o di assemblea sindacale del personale, si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, i docenti in servizio e i collaboratori coadiuveranno.
1. Partecipazione e trasparenza:
* I cittadini in quanto fruitori dei servizi hanno tutto il diritto di far sentire la propria voce attraverso la partecipazione attiva
* Gli operatori scolastici chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori, delle associazioni, degli enti locali, al fine di realizzare una comunità educante, espressione dei bisogni formativi, sociali, economici e culturali del territorio
* L’Istituto Comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa del Piano dell’Offerta Formativa. Tale offerta verrà illustrata ai genitori durante l’assemblea di classe d’inizio anno scolastico
* Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti amministrativi interni e in quelli con l’utenza.

**2-I FATTORI DI QUALITA’ DEL SERVIZIO**

1. **Accoglienza ed integrazione:** l’accoglienza, soprattutto nel primo anno di ogni ordine di scuola, assume un grande rilievo, perché l’ambiente scolastico deve essere un luogo di benessere e non di disagio.

Iniziative per l’accoglienza:

* Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l’ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento, con particolare riguardo alle classi iniziali
* Riconoscimento da parte dei docenti e di tutto il personale scolastico dei diritti e degli interessi dello studente
* Incontri periodici programmati con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia
* Progetti atti a facilitare il raggiungimento dell’autonomia
* Particolare attenzione sarà posta all’accoglienza e all’integrazione degli alunni in situazioni di handicap
1. **Libertà di insegnamento e aggiornamento personale**:
* Nella progettazione e nell’attuazione dei percorsi formativi si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell’alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari generali e specifici
* L’esercizio della libertà di insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative

**3- GLI STANDARD CHE SI VOGLIONO RAGGIUNGERE**

Il nostro Istituto Comprensivo intende favorire un processo di insegnamento/ apprendimento che promuova e sviluppi, attraverso l’attivazione della motivazione e dell’interesse, atteggiamenti di analisi, problematizzazione ed interpretazione della realtà.

Si individua in questo concetto la mission della scuola che considera prioritari i seguenti obiettivi:

* Promuovere l’alfabetizzazione culturale in un’ottica di “costruzione del sapere”, per una scuola che non trasmetta esclusivamente nozioni, ma strumenti per imparare ad apprendere;
* Creare le opportune condizioni per un armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e motorie finalizzate alla vita sociale e culturale;
* Promuover il benessere dell’allievo;
* Sviluppare le potenzialità creative dell’allievo;
* Favorire la collaborazione scuola/famiglia per la condivisione dei percorsi educativi, anche attraverso la realizzazione di interventi integrati con altre realtà presenti sul territorio;
* Valorizzare le tradizioni ed i valori del nostro territorio, attraverso la conoscenza degli aspetti culturali, religiosi, civili e la partecipazione della scuola alle iniziative promosse dagli enti territoriali;
* Formare l’uomo ed il cittadino nel quadro di principi e dei valori affermati dalla Costituzione e dalle Dichiarazioni dei diritti dell’uomo e del bambino.

In particolar modo nell’Area didattica ci si prefigge quanto segue:

1. Al fine di assicurare la continuità educativa l’Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:
* Incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un ordine all’altro
* Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni
* Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell’alunno nuovo iscritto
* Curricolo verticale d’Istituto, caratterizzato da essenzialità e coerenza, per una continuità progressiva degli apprendimenti e una coerenza con lo sviluppo psicologico.
1. 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.
2. I docenti cercheranno di equilibrare, nell’arco della settimana, l’assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco, all’attività sportiva e altre attività formative.

La scuola garantisce l’elaborazione, l’adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. Piano dell’Offerta Formativa
2. Il Regolamento d’Istituto
3. Calendario Scolastico Regionale
4. Carta dei Servizi
5. Valutazione rischi
6. Contrattazione d’Istituto
7. Codice disciplinare
8. Norme disciplinari.

**4- I SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il nostro Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità, che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

* Celerità delle procedure
* Trasparenza
* Informatizzazione dei servizi di segreteria
* Tempi di attesa agli sportelli
* Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

* L’iscrizione avverrà **ON LINE CON IL SUPPORTO DELLA SEGRETERIA**
* La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande. Tale obiettivo sarà gradualmente raggiunto a seguito di un’informatizzazione dei servizi di segreteria per la quale sono state prese le seguenti misure:
* Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell’anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc..)
* Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
* I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dall’Ufficio di Segreteria entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
* I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro sette giorni.
* L’ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente tutte le mattine dal lunedì al sabato, dalle ore 11:30 alle ore 13:30. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l’effettiva necessità
* L’Ufficio di Presidenza e il Direttore S.G.A. ricevono il pubblico preferibilmente su appuntamento.
* La scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell’Istituto, la persona o l’Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L’utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell’informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all’area di cui si chiede informazione.

L’Istituto Comprensivo di Bienno garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l’ingresso presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l’intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.

L’Istituto Comprensivo di Bienno risulta così articolato:

* Scuola dell’infanzia di Berzo Inferiore
* Scuola dell’Infanzia di Bienno
* Scuola Primaria di Bienno
* Scuola Primaria di Berzo Inferiore
* Scuola Secondaria di primo grado di Bienno
* Scuola Secondaria di primo gradi di Berzo Inferiore

I sei plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

SCUOLA DELL’INFANZIA

* L’incolumità degli alunni all’interno dell’edificio tramite vigilanza del personale in servizio;
* L’igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico a cura dei collaboratori scolastici;
* L’affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di Evacuazione in caso di calamità.

SCUOLA PRIMARIA

* La vigilanza degli alunni durante l’orario scolastico per opera degli operatori della scuola;
* L’igiene sei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico a cura dei collaboratori scolastici;
* L’affissione in ogni classe e nei corridoi del Pieno di Evacuazione in caso di calamità.

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

* La vigilanza degli alunni all’interno dell’edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola;
* L’igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera;
* L’affissione nell’aula multimediale dell’orario delle classi con rispettive turnazioni;
* L’affissione in ogni classe e nei corridoi del Pieno di Evacuazione in caso di calamità.

La scuola si impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest’ultima, nell’ambito del circondario scolastico).

L’Ente locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

* Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro;
* Eliminazione delle barriere architettoniche;
* Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.

**5- LA PROCEDURA DEI RECLAMI E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. **Procedura dei reclami**
* La presentazione dei reclami è accettata dalla Scuola;
* I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
* I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati;
* Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

**6-LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

2. **Valutazione del servizio**

L’ Istituto si propone l’obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

* Grado di soddisfacimento delle aspettative dell’utenza sul piano amministrativo e didattico
* Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni
* Livello di soddisfacimento della domanda d’aggiornamento professionale degli operatori
* Tassi di utilizzazione d’impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca
* Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

**ATTUAZIONE**

La presente CARTA DEI SERVIZI offerta dall’Istituto Comprensivo approvata dal Collegio Docenti e dal

Consiglio di Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove

disposizioni del Ministero.

Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia

interesse all’interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.