



## **Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**

**Istituto Comprensivo Dalmine "A. Moro"**

Via Olimpiadi, 1 – 24044 Dalmine – BG - cod fisc. 95206710162

Tel: 035 561526 - Fax: 035 562517

e mail: [BGIC8AB003@istruzione.it](mailto:BGIC8AB003@istruzione.it) – [BGIC8AB003@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:BGIC8AB003@PEC.ISTRUZIONE.IT)

### **CARTA DEI SERVIZI**

(ai sensi del D.P.C.M. 7 giugno 1995)

#### **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**

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

##### **2. Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e 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**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favore dell'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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**

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 (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione controllo sull'evasione e dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

##### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono i protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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 informa a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento e formazione del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6. Libertà di insegnamento e formazione del personale**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.

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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

## **7. Progetto educativo e programmazione**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- ✓ Rapporto di Autovalutazione (RAV).
- ✓ Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)
- ✓ Regolamento di Istituto
- ✓ Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe

Il Rapporto di Autovalutazione fornisce una **rappresentazione della scuola** attraverso un'analisi del suo funzionamento e costituisce la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare il piano di miglioramento. È pubblicato nell'apposita sezione del portale **Scuola in chiaro** dedicata alla valutazione.

Il **PTOF**, elaborato dalle singole scuole, 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, 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.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A., alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

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
- uso della rete wireless
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- regolamento disciplinare alunni

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori

- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori.

I regolamenti sono pubblicati nel sito della scuola al seguente collegamento:  
<http://www.icmorodalmine.gov.it/regolamento-di-istituto/>

La **programmazione didattica ed educativa**, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

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

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

La Programmazione didattica ed educativa elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- 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 indicate dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione.

#### ***Patto formativo***

Il patto formativo è la dichiarazione, esplicita e condivisa, dell'operato della scuola. Si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del patto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- informarsi nel merito dell'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte, attraverso le proprie rappresentanze;
- collaborare alla realizzazione del successo formativo del proprio figlio;

#### ***Patto di corresponsabilità educative tra la scuola e la famiglia***

Scuola e famiglia condividono l'interesse di fornire educazione e istruzione ai ragazzi perché essi possano realizzare appieno le proprie potenzialità e diventare persone in grado di contribuire al bene della comunità. È fondamentale che genitori e insegnanti sappiano comunicare e scambiarsi risorse cognitive, relazionali ed emozionali per essere alleati nel raggiungimento di questo comune obiettivo.

Con il patto di corresponsabilità educativa, cui tutti i genitori della scuola secondaria sono chiamati ad aderire, la scuola e la famiglia si impegnano a collaborare nella funzione educativa, cui entrambe le istituzioni sono chiamate, ognuna nel proprio ambito.

#### **8. Servizi dell'area didattica**

- ✓ Integrazione e personalizzazione offerta formativa (visite didattiche, continuità, personalizzazione)
- ✓ servizi per gli alunni (mensa, parlatorio, servizio di consulenza logopedica, pre-post...)
- ✓ rapporti scuola famiglia modalità colloqui, open day, comunicazioni e informazioni (registro, diario, libretto)

#### ***Le visite didattiche***

Le visite di istruzione rappresentano un'opportunità che la scuola offre ai bambini e ai ragazzi di vivere un momento formativo all'esterno dei locali scolastici, favorendo dinamiche positive di socializzazione e un processo di esplorazione del territorio e del suo ricco patrimonio di cultura, storia, arte e natura. Le visite, il cui contenuto è coerente con la programmazione annuale, sono organizzate su proposta dei consigli di classe e grazie al contributo economico delle famiglie.

### ***Continuità***

La scuola garantisce agli alunni un accompagnamento che li supporti nell'inserimento e nel passaggio tra i diversi ordini di scuola, attraverso attività appositamente strutturate che coinvolgono gli studenti dell'ultimo e del primo anno delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria.

### ***Personalizzazione***

I docenti nello svolgere l'attività didattica prestano la massima attenzione alle caratteristiche di ogni studente al fine di perseguire il successo formativo e lo sviluppo delle competenze, in un'ottica di autonomia e responsabilità.

### ***Servizi del Comune di Dalmine: mensa, pre e post scuola***

Il comune di Dalmine garantisce il servizio mensa per gli studenti, nei giorni in cui l'orario si protrae al pomeriggio. Al raggiungimento di un numero minimo di richieste garantisce, inoltre, il servizio di pre (7.30-8.00) e post (16.00-18.00) per le scuole primarie e secondarie.

### ***Sportello "Parla che ti ascolto" e consulenza logopedica***

È attivo nel nostro istituto il servizio di sportello psicologico e il servizio di sportello logopedico. Il servizio è di supporto ai docenti nell'elaborazione di strategie didattiche in casi particolari o al fine di decidere se proporre alla famiglia un percorso in neuropsichiatria o con altri esperti. In via del tutto eccezionale, lo psicologo può effettuare un'osservazione in classe. In caso di bisogno, gli esperti possono incontrare, preferibilmente insieme ai docenti, i genitori degli alunni con bisogni educativi speciali.

Nella scuola secondaria lo psicologo realizza uno sportello di ascolto, per gli studenti che ne fanno richiesta, finalizzato a sostenere e promuovere il benessere a scuola, premessa indispensabile per il successo formativo.

### ***Colloqui con i docenti***

Nella **scuola dell'infanzia** e nella **scuola primaria** sono programmati i giorni dedicati ai colloqui individuali con le famiglie (colloqui compresi nel piano annuale). Per casi particolari, su richiesta degli insegnanti o dei genitori, si possono concordare ulteriori colloqui. I colloqui non si svolgono negli orari di attività didattica. Le date dei colloqui compresi nel piano annuale sono comunicate ai genitori tramite affissione nei plessi e pubblicazione sul sito.

Nella **scuola secondaria**, in aggiunta a due colloqui pomeridiani programmati durante l'anno scolastico, i docenti mettono a disposizione un'ora alla settimana, al mattino, per il ricevimento dei genitori. Ogni colloquio si svolge previo appuntamento, richiesto dal genitore, tramite il libretto dello studente, e accettato dal docente. La comunicazione delle date degli incontri pomeridiani e degli orari di ricevimento mattutino dei singoli docenti, nonché l'avvio, la sospensione e la chiusura dei ricevimenti, vengono comunicati tramite libretto e pubblicati sul sito web. I ricevimenti iniziano con l'orario definitivo delle lezioni e si sospendono nella settimana che precede il termine del quadrimestre, fino a comunicazione/pubblicazione degli esiti dello scrutinio.

### ***Open day***

Nel periodo precedente all'apertura delle iscrizioni, vengono organizzati degli incontri con i genitori interessati all'iscrizione al primo anno delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria.

Le date degli incontri sono pubblicate sul sito della scuola ed affisse nelle bacheche esterne dei plessi.

### ***Comunicazioni scuola famiglia***

Le comunicazioni scuola famiglia:

- se di carattere generale avvengono tramite pubblicazione sul sito e affissione nei plessi;

- se destinate al singolo genitore attraverso comunicazione scritta, consegnata direttamente al genitore ovvero tramite l'alunno, o, in alternativa, annotazione sul diario (primaria) o sul libretto (secondaria).

Il registro elettronico, nella scuola secondaria, rappresenta un ulteriore importante strumento di informazione delle famiglie. In esso i genitori troveranno indicazioni relative alla frequenza, alle valutazioni, agli argomenti svolti e alle eventuali annotazioni disciplinari relative al proprio figlio.

## **9. Servizi amministrativi**

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.

Iscrizioni:

La scuola, in collaborazione con il Comune di Dalmine, garantiscono l'informazione relativa alle modalità ed ai termini per le iscrizioni al primo anno di ogni grado di scuola.

Per le scuole primaria e secondaria, di primo e di secondo grado, l'iscrizione si svolge on line, secondo modalità centralizzate stabilite dal ministero. La scuola garantisce un supporto tecnico nel periodo delle iscrizioni.

Per la scuola dell'infanzia la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata tramite invio per posta, da parte del comune di Dalmine, ai bambini iscritti all'anagrafe, e presso la scuola, negli orari di segreteria.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione o frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi di diploma sono consegnati a "vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

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.

Gli orari di apertura degli sportelli sono pubblicati nel sito della scuola.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico nei giorni e negli orari pubblicati sul sito della scuola, previo appuntamento fissato tramite il [modulo di contatto](http://www.icmorodalmine.gov.it/contatto/) presente sul sito stesso. (<http://www.icmorodalmine.gov.it/contatto/>)

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, la qualifica e il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

### ***Informazione e comunicazione***

Il sito scolastico, [www.icmorodalmine.gov.it](http://www.icmorodalmine.gov.it), è il principale canale con cui la scuola informa e comunica con il personale, con l'utenza e con il pubblico.

Per le informazioni che contengono dati personali, la comunicazione o la pubblicazione, quando necessaria o prescritta, viene limitata al contesto di riferimento, utilizzando o l'area del sito riservata o le bacheche dei plessi.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale (sul sito e nei plessi non dotati di collegamento internet);

- bacheca per comunicazioni all'utenza e al pubblico, posta all'esterno dei singoli plessi.

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.

### ***U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico***

Le famiglie e il personale scolastico possono fruire di diversi canali informativi relativi alle attività e procedure amministrative della scuola. In particolare nella scuola gli uffici di segreteria si occupano, oltre che della gestione amministrativa, anche delle relazioni con il pubblico.

### ***Servizio reclami, proposte e suggerimenti***

Il servizio reclami, proposte e suggerimenti è a disposizione, nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, per la rilevazione di eventuali disfunzioni o per proposte di miglioramento dei servizi erogati. La scuola accoglie tutte le segnalazioni formulate con spirito costruttivo, considerando ogni suggerimento utile per migliorare la qualità del servizio.

Il dirigente scolastico raccoglie i reclami segnalati, ne valuta la rilevanza e, dopo aver svolto le dovute ricerche, si attiva per rimuovere le cause delle eventuali disfunzioni rilevate. Qualora l'ambito non sia di competenza del dirigente scolastico verranno fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario. Le proposte di modifica di procedure o aspetti organizzativi in atto saranno portate all'attenzione degli Organi Collegiali competenti o dei soggetti interessati.

Per segnalare disfunzioni, inviare reclami, proposte o suggerimenti vi invitiamo ad utilizzare il [modulo reclami, proposte e suggerimenti](http://www.icmorodalmine.gov.it/contatto-reclami-proposte-e-suggerimenti/) (<http://www.icmorodalmine.gov.it/contatto-reclami-proposte-e-suggerimenti/>).

Delibera del Consiglio di Istituto n. 8 del 30 gennaio 2017

Publicato sul sito della scuola a cura del dirigente scolastico