



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

Istituto Comprensivo Statale Trilussa via Graf 74 - 20157 Milano

Fax: 0288448614

Ufficio didattica: Primaria e Secondaria 0288448596

Ufficio personale: 0288448599

e-mail uffici: [MIIC8AF001@ISTRUZIONE.IT](mailto:MIIC8AF001@ISTRUZIONE.IT) [MIIC8AF001@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:MIIC8AF001@PEC.ISTRUZIONE.IT)

[www.ictrilussa.gov.it](http://www.ictrilussa.gov.it)

C.F.80145250157 - Codice Istituto MIIC8AF001

Plessi dipendenti:

Plessi di scuola primaria: via Graf 74 - via Graf 70

Plesso scuola secondaria di primo grado: via Graf 74

# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Valida a partire dal 1 settembre 2004

# INDICE

## PRESENTAZIONE

- Art. 1 - Carta dei Servizi
- Art. 2 - Piano dell'Offerta formativa
- Art. 3 - Regolamento d'Istituto

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- Art. 4 - Uguaglianza e imparzialità
- Art. 5 - Regolarità del servizio
- Art. 6 - Accoglienza e integrazione
- Art. 7 - Obbligo scolastico, frequenza
- Art. 8 - Partecipazione, efficienza, trasparenza
- Art. 9 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale
- Art. 10 - Riferimento normativo

## PARTE PRIMA: Area Didattica

- Art.11 - Area Educativo-Didattica
- Art. 12 - Contratto formativo/Alunni
- Art. 13 - Contratto formativo/Docenti
- Art. 14 - Contratto formativo/Genitori

## PARTE SECONDA: Servizi Amministrativi

- Art. 15 - Servizi Amministrativi

## PARTE TERZA: Condizioni Ambientali

- Art. 16 - Condizioni Ambientali della Scuola

## PARTE QUARTA

- Art. 17 - Procedure dei reclami e valutazione del servizio

## PARTE QUINTA

- Art. 18 - Attuazione della Carta dei Servizi

# PRESENTAZIONE

## Art. 1 - Carta dei Servizi

### **1.1 Che cos'è**

La Carta dei Servizi è il documento che si configura come “chiave di accesso” al sistema Scuola. Ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

### **1.2 Obiettivo**

Rendere noti all'esterno i principi fondamentali ai quali l'Istituzione Scolastica si ispira

### **1.3 Contenuto**

Modalità di attuazione e di comunicazione dei principi stessi in relazione alla specifica realtà in cui opera.

### **1.4 Destinatari**

Alunni, genitori, personale docente, personale A.T.A., Enti Locali e comunque tutti i cittadini che per ragioni diverse abbiano necessità di contattare l'Istituzione Scolastica.

### **1.5 Chi la elabora**

la Carta dei servizi rispecchia i profili didattico-educativi e il Piano dell'Offerta Formativa approvato dal Collegio dei Docenti; la parte amministrativa è elaborata dal DSGA, tenuto conto delle indicazioni e necessità che scaturiscono da genitori ed alunni.

### **1.6 Organo deliberante**

Il Consiglio di Istituto

### **1.7 Durata della Carta**

La Carta ha durata pluriennale

### **1.8 Modifiche**

La Carta dei Servizi deliberata in prima applicazione a partire dall'a.s. 96/97 per la scuola media e dall'a.s. 98/99 per la scuola elementare, potrà essere adeguata nelle sue articolazioni a seguito di eventuali ulteriori norme di legge, ovvero ogni qualvolta le componenti interne ne ravvisino le necessità.

## **Art. 2 – PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F)**

### **2.1 Che cos'è**

E' il documento che partendo dall'analisi delle risorse interne ed esterne, e dopo aver rilevato i bisogni dell'utenza, ha come finalità la promozione del successo formativo di ogni alunno attraverso il benessere e la formazione integrale della persona, la conquista della consapevolezza delle proprie possibilità e la progressiva capacità di utilizzare autonomamente le conoscenze acquisite sul piano personale e sociale. Esso pertanto definisce:

- le finalità e i criteri organizzativi dell'azione educativa e didattica
- le scelte di programmazione/valutazione per la definizione del contratto formativo.

### **2.2 Obiettivo**

Fornire un documento di riferimento per un'azione didattico-educativa che, pur rispondendo all'indicazione dei programmi ministeriali, sia adeguata alle esigenze dell'utenza del territorio, facilitando l'inserimento di nuovi alunni e il coinvolgimento delle famiglie.

### **2.3 Contenuto**

- chi siamo: organigramma, le nostre strutture, la nostra organizzazione;
- i nostri interlocutori: alunni e genitori, il territorio;
- come comunichiamo: l'impianto formativo-progettuale dell'istituto, le modalità di comunicazione scuola-famiglia
- il nostro progetto: linee di indirizzo e risultati che intendiamo raggiungere; progettazione didattica e metodologia, i servizi di base, i servizi a supporto del percorso scolastico, i servizi di potenziamento delle competenze; le modalità di verifica/valutazione
- i progetti che caratterizzano il servizio di supporto al percorso scolastico: attività di recupero didattico, attività di sostegno per alunni con carenze funzionali e relazionali, attività d'insegnamento alunni stranieri, attività d'educazione alla salute
- offerta di servizi di potenziamento delle competenze: docenti interni alla scuola, collaborazione con enti territoriali e con esperti esterni
- formazione docenti con l'attivazione di un costante sistema di confronto promozionale e di cooperazione per raggiungere gli obiettivi prefissati nel miglior modo possibile, favorendo la comunicazione fra docenti per condividere i progetti, la conoscenza di significative pratiche didattiche, lo scambio d'esperienze
- autovalutazione d'istituto: l'avvio di un processo di valutazione/autovalutazione che permetta una ricognizione sistematica sull'impianto dell'istituto, ai fini di rilevarne punti di forza e punti di debolezza:

### **2.4 Destinatari**

Alunni, genitori, personale docente, personale A.T.A.

### **2.5 Chi lo elabora**

il Piano dell'Offerta Formativa viene elaborato per gli aspetti formativi e d'organizzazione didattico-pedagogica dal Collegio dei Docenti.

Il Consiglio di Istituto approva il Programma annuale (D.M. 44/2001, T.U. 297/94, C.M. 118 del 30/10/02) che utilizza le risorse assegnate dallo Stato, dagli Enti locali e privati per lo svolgimento delle attività previste e organizzate nel Piano dell'Offerta Formativa.

### **2.6 Organo deliberante**

Il Consiglio di Istituto e il Collegio Docenti

### **2.7 Durata del P.O.F**

Durata annuale

## **Art. 3 - REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

### **3.1 Che cos'è**

È il documento che, tenendo conto del Protocollo Formativo elaborato dal Dirigente Scolastico, in applicazione del D.L.vo 626/94 che fa obbligo al datore di lavoro, in materia di prevenzione e di protezione, di elaborare misure che si ritengono opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, stabilisce le norme interne dell'Istituto Scolastico a cui tutto il personale e l'utenza devono attenersi

### **3.2 Obiettivo**

Fornire delle regole comuni per il miglior funzionamento della vita scolastica e del rapporto Scuola-Famiglia

### **3.3 Contenuto**

Norme relative a :

- 1) funzionamento degli Organi Collegiali
- 2) funzionamento delle scuole, organizzazione e risorse:
  - calendario scolastico
  - iscrizione alunni
  - formazione e assegnazione classi
  - vigilanza sugli alunni
  - uscite d'istruzione
  - uso di sussidi scolastici
  - assicurazione agli alunni
  - refezione scolastica
  - affissioni esterne e diffusione stampati
  - spazi didattici
  - concessione locali a terzi

### **3.4 Destinatari**

Alunni, genitori, personale docente, personale A.T.A.

### **3.5 Chi lo elabora**

Il regolamento d'Istituto viene elaborato per gli aspetti formativi, di organizzazione della didattica e pedagogici dal Collegio dei Docenti, indicati nel POF.  
Il Consiglio di Istituto.

### **3.6 Organo deliberante**

Il Consiglio di Istituto e il Collegio Docenti

### **3.7 Durata del Regolamento**

Pluriennale, salvo modifiche e/o integrazioni ogni qualvolta le componenti interne alla Scuola ne ravvisino la necessità.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nel rispetto dei principi fondamentali della Costituzione Italiana la Scuola garantisce

## Art. 4 - Uguaglianza e imparzialità

### **4.1 Criteri assegnazione alunni alle classi**

la formazione delle classi verrà attuata tenendo conto dei seguenti principi:

- la salvaguardia dell'alunno, escludendo discriminazioni di ogni ordine sociale, culturale, economico, politico e religioso
- la massima integrazione possibile e compatibile con i mezzi a disposizione, soprattutto dei bambini che presentano carenze di vario tipo e difficoltà di socializzazione e di apprendimento
- la competenza professionale dei docenti, finalizzata alla promozione delle personalità di ogni alunno.

Pertanto tutti gli alunni potranno

- usufruire di:

libri:

Scuole Primaria e Secondaria: integrazione ed aggiornamento delle biblioteche alunni

Scuola Secondaria: possibilità di usufruire dei fondi regionali assegnati per l'acquisto dei libri di testo.

sussidi didattici:

videocassette, materiale informatico, materiale musicale, ecc.

materiale di consumo:

per l'attuazione e il funzionamento delle aule attrezzate intese come supporto alle discipline curricolari

- accedere:

dall'esterno all'interno degli edifici scolastici perché non sussistono barriere architettoniche.

Rispetto alle seguenti carenze:

- nei plessi Primaria e Secondaria di Via Graf: è consentito l'accesso da parte dei disabili limitatamente al piano terra
- nel plesso primaria Trilussa è consentito l'accesso da parte dei disabili limitatamente al primo piano e al refettorio con l'utilizzo di una pedana mobile

si è provveduto a richiedere ai comuni di Milano, direzione centrale tecnica, settore edilizia scolastica.

Prot.n. 502/A35 del 21/09/2000 un intervento di manutenzione straordinaria per l'abbattimento delle barriere architettoniche con:

- plesso primaria via Trilussa 10, montascale dal primo al secondo piano;
- plesso primaria via Graf 70, montascale dal piano terra al primo piano
- plesso secondaria via Graf 74, montascale dal piano terra al primo e al secondo piano

## Art. 5 - Regolarità del servizio

### **5.1 Imprevisti di qualunque natura**

Il Nostro Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, riducendo al minimo il disagio e garantendo comunque la tutela dei minori

### **5.2 Sciopero e assemblee sindacali**

- La materia è normata dal CCNL della scuola, cui si fa rimando.
- Per conciliare il diritto di sciopero con il diritto delle famiglie di ricevere informazioni tempestive e precise in merito ad eventuali modifiche al servizio scolastico, le comunicazioni volontarie di adesione agli scioperi devono essere presentate dai docenti in Direzione in tempo utile per consentire la diffusione di avvisi sugli effetti delle astensioni dal lavoro.
- Per quanto concerne le assemblee sindacali in orario di lavoro, valgono le disposizioni presenti nel testo del Contratto del personale della scuola.

Il Dirigente Scolastico dà avviso delle assemblee mediante circolare interna al fine di raccogliere la dichiarazione individuale di partecipazione espressa in forma scritta. Tale dichiarazione è irrevocabile. Il Capo d'Istituto sospende le attività didattiche nelle sole sezioni in cui i docenti hanno dichiarato di presenziare all'assemblea, disponendo gli eventuali adattamenti di orario, per le sole ore coincidenti con quelle dell'assemblea, del personale che presta regolare servizio.

A tutela dei diritti del personale e di terzi, ai docenti vengono richiesti:

- massima attenzione nella lettura delle comunicazioni relative agli scioperi e alle assemblee sindacali;
- particolare sollecitudine nel rispondere alle circolari del Dirigente;
- tempestività nella trasmissione dei comunicati del Dirigente alle famiglie di ogni alunno;
- verifica puntuale dell'avvenuta ricezione degli avvisi da parte di tutti i genitori.

## **Art. 6 - Accoglienza e integrazione**

Il Nostro Istituto, come ben espresso nel Piano dell'Offerta Formativa, si propone di promuovere il pieno successo formativo di ogni alunno attuando le seguenti finalità:

- la promozione del completo sviluppo della personalità dell'alunno, privilegiandone le capacità relazionali e nello stesso tempo l'alfabetizzazione culturale;
- la formazione dell'uomo e del cittadino secondo i principi sanciti dalla nostra costituzione, attraverso l'educazione allo sviluppo, alla solidarietà, alla democrazia, alla pace e ai diritti umani;
- il perseguimento delle mete cognitive e degli strumenti culturali previsti nel rispetto del ritmo e dello stile di apprendimento proprio di ciascun alunno.

Pertanto esso ritiene indispensabile una stretta connessione con le altre Istituzioni presenti sul territorio, e ha stabilito rapporti di collaborazione con le scuole di diverso ordine così come viene evidenziato nel Piano dell'Offerta Formativa, laddove si parla della collaborazione con il territorio.

## **Art. 7 - Obbligo scolastico, frequenza**

### **7.1 Obbligo scolastico**

- l'ingresso degli alunni si effettua dalle ore 8,25 alle ore 8,30 per la scuola elementare e dalle ore 7,55 alle ore 8,00 per la scuola secondaria
- l'alunno che si presenta a scuola dopo l'inizio delle lezioni deve giustificare il ritardo.  
In particolare per la scuola secondaria: l'alunno sarà ammesso in classe entro le 8,15; l'alunno che si presenterà a scuola dopo le ore 8,15 entrerà in classe alle ore 8,58. Gli alunni ritardatari permarranno nell'atrio della scuola sotto la vigilanza del collaboratore scolastico o affidati su progetto a docenti a disposizione alla prima ora non impegnati in supplenza, fino all'ingresso in aula alle ore 8,58.  
Se l'accesso a scuola avviene dopo le ore 9,30 l'alunno dovrà presentarsi con giustificazione scritta sul diario (scuola elementare) o sull'apposito libretto (scuola media). Il genitore al momento del ritiro del libretto dovrà depositare la firma sia sul libretto sia sul diario. Per la convalida da parte dell'Ufficio di Segreteria. Le famiglie degli alunni sprovvisti di giustificazione saranno contattate telefonicamente dalla segreteria e invitate a raggiungere la scuola di riferimento per un colloquio di chiarificazione.
- Oltre i 6 ritardi l'alunno dovrà presentarsi a scuola accompagnato da un genitore (per la scuola secondaria). Oltre i 6 ritardi, anche se giustificati, la famiglia verrà convocata in direzione (scuola elementare)
- Qualora le assenze siano ripetute ed ingiustificate ed in grado di pregiudicare l'esito del progetto formativo sull'alunno la scuola si riserva di farne comunicazione agli organi competenti.

L'obbligo scolastico sarà assicurato con interventi di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, a cura dell'insegnante della prima ora che:

- effettua l'appello per verificare la presenza di tutti gli alunni;
- provvede a segnare gli assenti;
- provvede al controllo delle giustificazioni (assenze e ritardi).
- provvede a segnalare inadempienze quali mancate giustificazioni o ripetuti ritardi alla direzione per la scuola elementare e al coordinatore di classe, per la scuola media, che prenderanno contatti con le famiglie.
- La Legge regionale n.12 del 4 agosto 2003 prevede l'abolizione del certificato medico di riammissione. I genitori sono comunque tenuti a giustificare a diario le assenze dei figli inferiori a i cinque giorni, specificando se per ragioni di malattia o per altri motivi; per assenze superiori a cinque giorni i genitori dichiareranno per iscritto che il proprio figlio è in grado di riprendere l'attività scolastica, compilando l'apposito modello acquisito al registro di classe.

- In caso di assenza per malattia infettiva, i genitori, o gli insegnanti che ne vengono a conoscenza, devono avvisare la Direzione per le eventuali procedure profilattiche.

Alla scuola secondaria, all'inizio di ogni anno scolastico, vengono consegnati i libretti per le giustificazioni delle assenze, dei ritardi o dei permessi di uscite anticipate; la firma del genitore apposta su questi libretti viene depositata in segreteria.

Alla scuola primaria le giustificazioni per assenze, ritardi o uscite anticipate dovranno essere comunicate dai genitori tramite avviso e firma sul diario.

### **7.2 Avvisi**

Gli avvisi sono dettati sul diario, con controllo delle firme dei genitori.

### **7.3 Uscite anticipate**

➤ Gli alunni non possono di norma uscire da scuola prima del termine delle lezioni.

1. Scuola primaria – scuola secondaria

- i genitori, che per motivi di carattere eccezionale e sporadico, avessero necessità di fare uscire anticipatamente i figli dalla scuola, dovranno notificare (tramite diario o libretto giustificazioni per la scuola media) la richiesta scritta ai docenti di classe, con indicazione di chi preleva l'alunno;
- in tale caso, il responsabile dell'assolvimento dell'obbligo scolastico (genitore o chi ne fa le veci) o persona da questi formalmente autorizzata, munita di documento, provvederà personalmente a prendere in consegna l'alunno, compilando gli appositi moduli - in portineria (per la scuola elementare), in segreteria (per la scuola media) - prima del ritiro;
- il modello resta in consegna al docente che lo inserirà e conserverà nel registro di classe al momento dell'uscita dell'alunno;
- l'alunno deve essere affidato al genitore da un commesso;
- le uscite anticipate protratte nel tempo vanno notificate sul diario, sottoscritte dal genitore o da chi esercita la patria potestà familiare e autorizzate dal dirigente scolastico.

### **7.4 Entrate posticipate**

Gli alunni che giungono a scuola in orario posticipato e in modo occasionale, devono essere accompagnati in classe da un collaboratore scolastico o, in carenza dello stesso, da altro personale scolastico presente. Ogni entrata posticipata che abbia carattere di continuità nel tempo deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione, su domanda scritta dei genitori o di chi esercita la potestà parentale. L'insegnante di classe annoterà l'entrata posticipata sul registro di classe.

## **Art. 8 - Partecipazione, efficienza, trasparenza**

**8.1** Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono 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.

**8.2** Le Istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

**8.4** Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo del Piano dell'Offerta Formativa.

**8.5** Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per attuare le migliori comunicazioni tra utenti e istituzione scolastica e una efficace trasparenza dell'impianto organizzativo si allega l'organigramma/funzionigramma dell'Istituto.

## **Art. 9 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale**

**9.1** La programmazione assicura il rispetto delle libertà d'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.

**9.2** Per le stesse finalità la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

## **Parte prima: Area Didattica**

### **Art. 10 – Area Educativo-Didattica**

**10.1** La Scuola con l'apporto delle competenze specifiche del personale e con la collaborazione delle famiglie e delle altre Istituzioni presenti sul territorio, si impegna a garantire la qualità delle attività educative adeguandole alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

1. continuità educativa
2. materiali e sussidi
3. contratto formativo

#### **10.2 Continuità educativa**

Essa consente agli alunni un percorso culturale e formativo coerente e organico, garantito attraverso attività di raccordo, accoglienza e orientamento elaborate da un'apposita commissione

#### **10.3 Materiali e sussidi**

Criteria scelta materiali didattici:

Libri di testo: nel pieno rispetto della normativa vigente, il Collegio docenti ogni anno valuta e approva la scelta dei singoli insegnanti in base a progetti o a relazioni.

Strumentazioni didattiche: Ogni anno i laboratori vengono riforniti , anche su progetti specifici, di materiale inventariabile e di consumo , utilizzando i fondi inseriti nel bilancio e quelli del Comitato genitori.

#### **10.4 Contratto Formativo**

Esso definisce diritti, doveri e responsabilità dei vari soggetti coinvolti; costituiscono parte integrante del Contratto Formativo anche il P.O.F e la Programmazione Educativa e Didattica.

### **Art. 11 - Contratto Formativo**

<b>Impegno dell'istituzione scolastica</b>	<b>Impegno degli alunni</b>	<b>Impegno delle famiglie</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formulare e attuare le proposte educative e didattiche</li> <li>▪ rivolgersi agli alunni in modo propositivo, nel rispetto della personalità di ciascuno di essi e del contesto familiare e socioculturale di appartenenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rispettare le regole di convivenza civile (rispettarsi a vicenda, ascoltarsi, comprendere l'opinione altrui, favorire durante l'attività il silenzio e la concentrazione...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscere e rispettare gli orari, le norme di comportamento negli edifici scolastici e il regolamento d'Istituto</li> <li>▪ Garantire e controllare la regolarità della frequenza</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fornire in merito alle proposte educative e didattiche informazioni chiare e leggibili</li> <li>▪ valutare l'efficacia delle proposte</li> <li>▪ favorire la motivazione allo studio</li> <li>▪ rendere conto periodicamente degli apprendimenti dei singoli alunni e del loro progredire in ambito disciplinare e sociale</li> <li>▪ assicurare la correzione e la restituzione degli elaborati e delle verifiche</li> <li>▪ individuare, rispettare e valorizzare le diversità che caratterizzano gli allievi</li> <li>▪ rispettare la specificità nel modo di apprendere</li> <li>▪ individuare le iniziative tese al sostegno e al recupero dei soggetti in situazioni di handicap, svantaggio e disagio</li> <li>▪ offrire opportunità che garantiscano ai ragazzi la possibilità di comunicare tra loro, con gli insegnanti e la comunità territoriale</li> <li>▪ spiegare le funzioni e gli scopi degli strumenti di valutazione; i criteri di misurazione nelle prove di verifica</li> <li>▪ strutturare offerte formative attente a favorire concretamente la socializzazione</li> <li>▪ garantire frequenti e diversificate occasioni di incontri o colloqui con le famiglie</li> <li>▪ lavorare in sintonia con il Consiglio di Classe/interclasse, il Collegio Docenti, gli Organismi collegiali della Scuola e gli Enti esterni competenti</li> <li>▪ migliorare la qualità e l'efficienza dell'organizzazione scolastica e della propria professionalità (tramite corsi di aggiornamento specifici e l'eventuale supervisione di esperti esterni)</li> <li>▪ valorizzare le eventuali proposte educative dei genitori</li> <li>▪ favorire il coinvolgimento dei genitori alla vita scolastica</li> <li>▪ in caso di inottemperanza del contratto formativo l'istituzione si impegna ad adottare tutti i provvedimenti disciplinari previsti dalla normativa vigente. In particolare, qualora gli alunni si segnalino per comportamenti irrispettosi delle regole scolastiche o danneggino volontariamente arredi, strutture, strumenti e materiale d'uso scolastico, le famiglie saranno tempestivamente avvisate e verrà loro richiesto un risarcimento e notificato il provvedimento disciplinare (vedasi regolamento d'Istituto)</li> <li>▪ usufruire della mediazione del Dirigente nei casi di incomprensione tra docenti e/o genitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assumere atteggiamenti di cooperazione e di solidarietà</li> <li>▪ rendersi conto delle diversità personali nel modo di apprendere</li> <li>▪ aprirsi al confronto con gli altri interessandosi alle diverse culture di provenienza</li> <li>▪ rispondere attivamente alle proposte educativo-didattiche offerte dai docenti per il raggiungimento degli obiettivi formativi</li> <li>▪ svolgere con impegno ed interesse quotidiano e costante il lavoro di classe e lo studio a casa</li> <li>▪ raccontare ai propri genitori il vissuto scolastico cosicché si possa assieme comprendere la preziosa occasione di crescita offerta dalla scuola</li> <li>▪ riconoscere e accettare i propri sbagli ed errori con l'aiuto di docenti e genitori per affrontare nuove responsabilità e acquisire nuove consapevolezze</li> <li>▪ fare uso corretto dei materiali, degli spazi e dei tempi da dedicare allo svolgimento delle attività, nel rispetto del diritto degli altri</li> <li>▪ sforzarsi di agire con sempre maggiore grado d'autostima, con capacità d'iniziativa e di decisione personale</li> <li>▪ collaborare in classe nella creazione di un clima sereno attraverso l'autocontrollo</li> <li>▪ conoscere e rispettare ogni altra regola prevista dal regolamento, in particolare la puntualità nel rispetto degli orari scolastici, il rispetto delle professionalità e delle persone che interagiscono nell'istituzione scolastica, il rispetto degli spazi e delle cose.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendere visione quotidianamente del diario</li> <li>▪ Sottoscrivere gli avvisi</li> <li>▪ Interessarsi dell'andamento didattico-disciplinare del proprio figlio attraverso i colloqui individuali con i docenti</li> <li>▪ Collaborare con i docenti nel raggiungimento degli obiettivi comuni e nel perseguire il rispetto delle regole di funzionamento del servizio scolastico da parte degli alunni</li> <li>▪ Rispettare la professionalità dell'insegnante e la sua libertà nell'impostazione del lavoro</li> <li>▪ Rispettare tutte le persone che interagiscono nell'Istituto (docenti, personale ATA) e le loro professionalità</li> <li>▪ Offrire sostegno (non sostituirsi) ai propri figli nell'esecuzione dei lavori assegnati dalla scuola</li> <li>▪ Responsabilizzare i figli nel mantenimento degli impegni assunti</li> <li>▪ Garantire nell'ambiente familiare un clima di serenità favorevole allo studio</li> <li>▪ Cooperare per lo sviluppo di atteggiamenti educativi analoghi a quelli trasmessi dalla scuola</li> <li>▪ Cooperare perché il proprio figlio cresca nel rispetto di culture e tradizioni diversi dalle proprie</li> <li>▪ Presentare al proprio figlio la scuola come occasione di crescita personale, umana e sociale</li> <li>▪ Conoscere l'offerta formativa attraverso la lettura del Piano dell'Offerta Formativa pubblicato annualmente dalla scuola</li> <li>▪ Partecipare alle assemblee, alle riunioni di Plesso e di Istituto</li> <li>▪ Informarsi sulle decisioni assunte dagli Organi Collegiali e sulle iniziative promosse dalla scuola secondo l'evolversi della programmazione didattica</li> <li>▪ Usufruire della mediazione di Dirigente nei casi di incomprensione tra docenti e/o genitori</li> </ul>
---	--	---

## PARTE SECONDA

### Art. 12 - Servizi Amministrativi

#### 12.1 Organizzazione

**12.1.a** La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato

e pubblicizzato in modo efficace

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

**12.1.c** 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, deliberato dal Consiglio d'Istituto ad inizio d'anno scolastico

**12.1.d** Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento

**12.1.e** 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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## **12.2 Trasparenza**

La Scuola è dotata di numerose bacheche suddivise per argomento nelle quali l'utenza può prendere nota di tutto ciò che interessa. Vengono esposti regolarmente tutte le convocazioni degli organi collegiali, i contratti di lavoro al personale scolastico, gli organici del personale, le graduatorie del personale docente ed A.T.A., le informazioni sindacali, le delibere del C.d.C. che devono essere rese pubbliche.

Per le comunicazioni che rivestono carattere di urgenze o di particolare interesse, si provvede attraverso comunicazioni individuali. In segreteria è possibile, a domanda, richiedere ai sensi della legge sulla trasparenza degli atti amministrativi, copie di documenti che saranno rilasciati dopo due giorni.

## **12.3 Informazione**

Le comunicazioni alle famiglie avvengono con avvisi a diario o con avvisi effettuati dalla segreteria stessa in casi di particolare urgenza e importanza.

Le convocazioni degli organi collegiali sono effettuate con comunicazioni scritte e copia dell'atto viene pubblicato all'albo della scuola.

# **PARTE TERZA**

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**

### **Art. 13 - Condizioni Ambientali della Scuola**

#### **13.1 Igiene**

Le Scuole sono dotate di:

- laboratori, palestra, servizi, aule sale riunioni, uffici, biblioteche, locale mensa, aule adibite ad attività varie, sala medica
- La pulizia dei locali è affidata ai collaboratori scolastici, che provvedono quotidianamente al disbrigo dei compiti loro assegnati.
- Anche in questo ambito i docenti si impegnano affinché gli alunni abbiano un comportamento corretto e collaborativo nei confronti del personale.

#### **13.2 Sicurezza**

In applicazione del D.L.vo T.U. n.81/2008 che fa obbligo al datore di lavoro, in materia di prevenzione e di protezione di elaborare misure che si ritengono opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, l'Istituto è dotato di Protocollo formativo.

Il Protocollo Formativo è elaborato dal Dirigente Scolastico in merito all'analisi e alla valutazione dei rischi, tenuto conto delle richieste di intervento fatte all'Amministrazione Comunale, e all'individuazione di comportamenti atti a tutelare la sicurezza e la salute negli ambienti scolastici.

Esso costituisce un'opportunità per promuovere all'interno dell'Istituzione scolastica una cultura della sicurezza sul lavoro, per valorizzare contenuti e per sollecitare il coinvolgimento e la convinta partecipazione di

tutte le componenti scolastiche, in un processo organico di crescita collettiva (CM. 119, 29 aprile 99) ricordando che obbligo prioritario del personale è la vigilanza sul minore.

In applicazione del D.L.vo T.U. n.81/2008, il Protocollo Formativo è parte integrante del Documento di valutazione dei rischi elaborato dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione che contiene:

- a) Una relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro aggiornata alla normativa prevista per la valutazione stress lavoro- correlato artt.6, comma 8, lett. m – quarter e 28, comma 1-bis, D.lgs. 81/2008 e succ. mod. e integr. nella quale sono specificati i criteri adottati per la valutazione stessa
- b) L'individuazione delle misure di prevenzione e di protezione e dei dispositivi di protezione individuale, conseguente alla valutazione di cui alla lettera a)
- c) Il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

L'Istituto oltre ad avere il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione ha:

- a) Gli addetti al servizio di prevenzione e protezione
- b) Gli incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza.

### 13.3 Fattori di qualità

L'Istituto è dotato delle seguenti risorse logistiche:

	<b>SCUOLE PRIMARIE</b>		<b>SCUOLA SECONDARIA</b>
	<b>Trilussa</b>	<b>Graf</b>	<b>Graf</b>
• <b>Direzione</b>	1		
• <b>Ufficio Didattica</b>	1		1
• <b>Ufficio Personale</b>	1		1
• <b>Ufficio amministrativo</b>	1	1	1
• <b>Guardiola</b>	1	1	
• <b>Aule atti. didattiche</b>	16	14	14
• <b>Aula Docenti</b>	1	1	1
• <b>Aula sostegno</b>	1	2	2
• <b>Aula psicomotricità</b>		1	
• <b>Alfabetiz. culturale</b>	1	1	1
• <b>Giochi Serali/Prescuola</b>	1	1	
• <b>Sala Medica</b>	1	1	1
• <b>Sala rigoverno cucina</b>	1	1	1
• <b>Refettorio</b>	1	1	1
• <b>Lingua straniera</b>	1	1	1
• <b>Palestre</b>	1	2	1
• <b>Lab Ceramica</b>		1	
• <b>Aula attrezzata Pittura</b>	1	1	
• <b>Biblioteca</b>	1	1	1
• <b>Lab. Multimedialità</b>	1	1	2
• <b>Aula attrezzata Musica</b>	1	1	2
• <b>Aula attrezzata Scienze</b>	1	1	1
• <b>Aula attrezzata audiovisivi</b>	1	1	1
• <b>Tecnologia</b>			1

• <b>Arte</b>			2
• <b>Scenografia</b>			1
• <b>Cartonaggio</b>			1

Le aule attrezzate hanno un referente con i seguenti compiti:

- Verificare il materiale inventariato e di facile consumo presente nell'aula attrezzata del plesso, aggiornando le schede sul quadernone
- Ricompilare le schede attestanti la consistenza del materiale ad inizio e fine anno scolastico
- Verificare la sussistenza delle licenze d'uso
- Verificare che le attrezzature siano installate in conformità alle istruzioni del fabbricante e disposte in maniera tale da ridurre i rischi
- Effettuare il collaudo in caso d'acquisto di beni inventariabili
- Segnalare immediatamente al Direttore Amministrativo:
  - Qualsiasi difetto o inconveniente rilevato
  - La necessità di sottoporre a manutenzione idonea il bene inventariabile o provvedere alla sua sostituzione
- Affiggere verificandone periodicamente l'affissione
  - All'esterno dell'aula il quadro orario per l'utilizzo dell'aula
  - All'interno i seguenti testi:
    - norme di prevenzione previste dal Protocollo Formativo (comportamenti di prevenzione generale e disposizioni in situazioni particolari di rischio)
    - le attività nell'aula devono svolgersi in relazione alle istruzioni d'uso previste nel libretto di informazione e manutenzione della ditta fornitrice del bene inventariabile evitando e prevenendo che l'allievo si procuri da solo un danno alla persona con l'utilizzo di attrezzature, strumentazioni o materiali necessari per l'attività. In particolare è vietato l'uso libero da parte dei minori:
      - di fonti di calore in presenza di materiale infiammabile
      - di apparecchi alimentati elettricamente
- esporre al Dirigente Scolastico le iniziative prese e i materiali prodotti
- presentare il rendiconto sull'utilizzo dell'aula e farne relazione al C.d.C.

## PARTE QUARTA

### Art. 14 - Procedure dei reclami e valutazione del servizio

#### 14.1 Procedure dei reclami

**14.1.a** I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente

**14.1.b** I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti: i reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo

**14.1.c** Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario

#### 14.2 Valutazione del servizio

**14.2.a** Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti

**14.2.b** I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione della valutazioni e la possibilità di formulare proposte

**14.2.c** Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali

**14.2.d** alla fine di ciascun anno scolastico, la funzione strumentale con il profilo "area 1 per il coordinamento e la gestione del POF" redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto

## PARTE QUINTA

### Art. 18 - attuazione della Carta dei Servizi

- **Tempi di adozione:** dall'a.s. 2004/2005
- **Durata** : pluriennale, con possibilità di revisione o adeguamento annuale deliberati dal Collegio docenti e Consiglio di Istituto.
- **Pubblicazione:** copia esposta all'albo della Scuola, copia da consegnare ai membri del Consiglio di Istituto e al Presidente del Comitato Genitori.

Una copia della Carta dei Servizi e dei documenti specifici ad essa attinenti è depositata presso la Segreteria della Scuola.