



Istituto Comprensivo
"Gabriele e Aras Frattini"

Caravate

(Varese)

CARTA dei SERVIZI



	P. Costantini P. Tommasino	D. Reggiori	2	11.09.15	Terza edizione
			1	05.05.09	Seconda edizione
			0	31.05.04	Prima edizione
Preparata	Verificata	Approvata	Rev.	Data	Modifiche

Introduzione

La *Carta dei Servizi* costituisce il documento formale nel quale l'Istituto Comprensivo "Gabriele e Aras Frattini", soggetto di servizio pubblico di istruzione ed educazione, presenta ai suoi utenti i riferimenti generali che ispirano la sua attività istituzionale.

L'Istituto è stato istituito a partire dall'1 settembre 2000 ed è il risultato dell'aggregazione di diverse realtà scolastiche provenienti dalla scomposizione di quattro preesistenti unità direzionali. Ne fanno parte:

- La Scuola dell'infanzia di Caravate
- La Scuola primaria "Rusconi" di Caravate
- La Scuola secondaria di 1° grado "Frattini" di Caravate
- La Scuola primaria "Riva" di Leggiuno
- La Scuola secondaria di 1° grado di Leggiuno
- La Scuola primaria "Manzoni" di Monvalle
- La Scuola primaria "Besozzi" di Sangiano

L'Istituto è attivo, pertanto, su un bacino territoriale, corrispondente al territorio amministrativo dei Comuni di Caravate, Leggiuno, Monvalle e Sangiano. La sede centrale è ubicata presso la Scuola secondaria di 1° grado "Frattini" di Caravate e l'intero Istituto Comprensivo ha assunto l'intitolazione ai defunti coniugi Frattini, imprenditori e mecenati, dediti alla cura e all'istruzione delle giovani generazioni locali.

L'Istituto è preposto all'istruzione e all'educazione dei bambini i cui genitori optano per la frequenza triennale della Scuola dell'infanzia e di quelli, sottoposti invece a diritto-dovere alla frequenza scolastica, che frequentano i cinque anni della Scuola primaria e i tre

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Introduzione	Introduzione Pagina 2 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

anni successivi della Scuola secondaria di 1° grado, completando così il primo ciclo di istruzione e formazione.

Essendo preposto all'erogazione di un servizio pubblico, l'Istituto considera proprio dovere istituzionale presentare, attraverso la *Carta dei Servizi*, i propri riferimenti e le principali modalità di informazione e di rapporto con gli utenti del servizio.

La *Carta dei Servizi* ha il compito di facilitare risposte alle legittime esigenze degli utenti-cittadini di disporre di servizi accessibili, trasparenti ed efficienti. Il campo dell'istruzione e dell'educazione esige grande attenzione e grande equilibrio, quindi una salda intesa tra operatori e utenti è la prima condizione per un'azione socialmente qualificata.

Parte prima

I principi fondamentali

La Carta dei Servizi ha come fonti fondamentali di ispirazione la Costituzione della Repubblica Italiana, la Dichiarazione Internazionale dei diritti dell'uomo e del cittadino (ONU, 10 dicembre 1948) e la Convenzione Internazionale dei diritti del minore (ONU, 20 novembre 1989).

I principi ai quali l'Istituto direttamente si ispira nell'adempimento dei propri compiti istituzionali sono i seguenti:

❑ **UGUAGLIANZA**

All'interno dell'Istituto non è ammessa alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, religione, lingua, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, condizioni socio-economiche

❑ **EQUITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Gli operatori dell'Istituto sono chiamati ad esplicare le funzioni loro assegnate secondo i criteri di obiettività e di equità.

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e le prestazioni indispensabili anche in caso di contenzioso sindacale, fin quando le condizioni lo consentono, al fine di contemperare i diritti sindacali, con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti e valori costituzionalmente tutelati.

❑ **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, anche attraverso l'attivazione di specifiche attività nella fase di ingresso nelle classi iniziali, prestando particolare attenzione alle esigenze di inserimento e di integrazione degli alunni in situazione di disabilità, degli alunni stranieri, degli alunni che presentano particolari condizioni di malessere e di disagio.

L'alunno ha diritto al riconoscimento della propria identità personale.

❑ **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

Le famiglie hanno diritto di scegliere tra istituzioni scolastiche che erogano lo stesso servizio. La libertà di scelta ha come condizione i limiti di capienza della struttura scolastica. In caso di eccedenza vengono applicati i criteri precisati nel Regolamento d'Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati dall'Istituto attraverso interventi di prevenzione e di contenimento del disagio, di recupero delle

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte prima	Parte prima Pagina 2 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

difficoltà scolastiche e di controllo della frequenza scolastica, attivati in collaborazione con le famiglie e con tutte le istituzioni interessate.

□ **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La gestione partecipata dell'Istituto si realizza attraverso gli Organi Collegiali e le procedure previste dagli ordinamenti.

L'Istituto, d'intesa con gli Enti Locali di riferimento, promuove le attività extrascolastiche e l'uso delle strutture in orario non scolastico .

L'Istituto favorisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente.

L'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività formativa si ispirano ai principi di efficienza, di efficacia e di flessibilità.

□ **LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Il Piano dell'Offerta Formativa di Istituto assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e assicura la formazione dell'alunno attraverso la valorizzazione delle sue potenzialità e lo sviluppo armonico della sua personalità.

La libertà d'insegnamento si esplica nei limiti di quanto previsto nei Documenti Ministeriali e in coerenza con le deliberazioni collegiali assunte all'interno dell'Istituto.

L'Istituto provvede all'aggiornamento professionale dei propri operatori , anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nel limite delle disponibilità assegnate e delle linee di indirizzo definite dall'Amministrazione.

Parte seconda

I servizi didattici

INTRODUZIONE

L'Istituto Comprensivo "Gabriele ed Aras Frattini" di Caravate offre un servizio di istruzione/educazione a livello di Scuola dell'infanzia, di Scuola primaria, di Scuola secondaria di 1° grado. Queste diverse realtà scolastiche fanno capo a 7 plessi (1 di scuola dell'infanzia, 4 di scuola primaria, 2 di scuola secondaria di 1° grado) collocati presso 6 strutture (condividono la stessa struttura la scuola dell'infanzia e la scuola primaria di Caravate).

L'Istituto ha come proprio bacino di riferimento i territori amministrativi dei Comuni di Caravate, Leggiano, Monvalle, Sangiano. Il bacino presenta tratti socio-culturali abbastanza omogenei e si contraddistingue per una pluralità di presenze (Amministrazioni, associazioni, parrocchie, imprese) che costituisce elemento di confronto e di collaborazione per gli operatori scolastici.

L'OFFERTA FORMATIVA D'ISTITUTO

L'offerta formativa dell'Istituto è contenuta e analizzata all'interno del Piano dell'Offerta Formativa (POF), che costituisce Documento autonomo, al quale si rimanda per tutte le informazioni di dettaglio. All'interno del POF sono esplicitati:

- I bisogni formativi cui l'Istituto ritiene di dover offrire una risposta
- Il mandato che la scuola si è assegnato in rapporto alle specifiche caratteristiche di contesto
- Il modello organizzativo attraverso il quale il servizio viene erogato
- Le risorse necessarie all'espletamento del mandato
- Le forme di collaborazione che l'Istituto ritiene necessarie
- Il sistema di auto-valutazione e di verifica dei risultati

Nella definizione del POF il Collegio Docenti fa riferimento ai documenti che sono di competenza del Ministero della Pubblica Istruzione .

Annualmente il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano il livello di attualità del POF e procedono alla sua conferma o al suo aggiornamento. Delle eventuali modifiche deve essere data comunicazione agli utenti e agli operatori attraverso i canali di comunicazione a disposizione dell'Istituto.

Istituto Comprendivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte seconda	Parte seconda Pagina 2 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

LA PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ D'ISTRUZIONE ED EDUCAZIONE

Nella fase di preparazione all'apertura dell'anno scolastico, i docenti dell'Istituto, organizzati per sezioni di scuola dell'infanzia, équipe pedagogiche della scuola primaria e consigli di classe della secondaria di 1° grado, si riuniscono collegialmente allo scopo di pianificare l'attività educativo-didattica per l'anno scolastico che sta per iniziare.

In questa fase, coerentemente con i Documenti nazionali del Ministero cui si è accennato più sopra, sono presi in considerazione i Traguardi di Sviluppo delle Competenze attorno ai quali costruire le Unità di Apprendimento che scandiranno il lavoro dei due quadrimestri di attività; sono assegnati eventuali ruoli specifici ai docenti; sono individuate le eventuali attività extra-scolastiche complementari al curricolo; sono stabiliti gli accordi per una gestione efficace dell'orario, per la gestione delle eventuali ore di contemporaneità, per le strategie di intervento personalizzate, per l'organizzazione dei gruppi di livello.

La pianificazione iniziale è sottoposta *in itinere* a periodiche verifiche, al fine di valutare il conseguimento degli obiettivi programmati e l'opportunità di attivare aggiustamenti del piano di lavoro. Tale azione di monitoraggio rientra direttamente nelle responsabilità dei docenti, organizzati in *OOCC*.

LA VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ D'ISTRUZIONE/EDUCAZIONE

I docenti sono anche responsabili della valutazione degli esiti delle attività di istruzione ed educazione. In tal senso valutano i dati di contesto sui quali costruire l'azione didattica (valutazione iniziale o diagnostica); valutano *in itinere* i livelli di prestazione degli alunni in modo da affinare e perfezionare i loro livelli di conoscenza e competenza (valutazione *in itinere* o formativa); valutano quadrimestralmente e certificano attraverso i documenti di valutazione i traguardi raggiunti dagli alunni al termine del primo quadrimestre e alla fine dell'anno scolastico (valutazione periodica e finale di tipo sommativo).

Le informazioni relative alla valutazione *in itinere* sono trasmesse alle famiglie attraverso i quaderni degli alunni, il diario o il libretto personale.

LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO

L'Istituto ha il compito istituzionale di favorire il perseguimento, da parte degli alunni, dei traguardi stabiliti per ogni ordine di scuola (successo formativo), attivando particolari strategie nei casi in cui il processo di apprendimento risulti condizionato o addirittura compromesso, come accade con alunni che presentano livelli di motivazione, di interesse e di disponibilità al lavoro inadeguati, oppure con alunni condizionati da

disturbi di carattere affettivo-relazionale che ne alterano i comportamenti e i rapporti con coetanei ed adulti.

All'interno dell'Istituto sono accolti anche alunni portatori di diverse forme di disabilità conseguenti a specifiche patologie. In questo caso l'azione didattica sarà modulata in termini personali, affinché possano essere utilizzate le leve delle reali potenzialità degli alunni ed evitate inutili e demotivanti esperienze di inadeguatezza al compito e di frustrazione.

Nel tempo si sono inoltre moltiplicati gli ingressi nell'Istituto di alunni extracomunitari. In questo caso si tratta di affrontare due ordini prioritari di problemi: il primo legato alla scarsa o nulla padronanza del codice linguistico; il secondo all'esigenza di integrare culture che hanno a volte valori di riferimento diversi.

L'Istituto attiva interventi di supporto che permettano di rispondere a bisogni molto specifici, quindi personalizza i percorsi di apprendimento, arricchisce le occasioni di lavoro individuale o nel piccolo gruppo, dispone di sussidi specialistici e, promuovendo la collaborazione con le agenzie presenti sul territorio, affianca gli alunni più in difficoltà, disponendo di professionalità specifiche.

IL SERVIZIO PSICO-PEDAGOGICO

Viene attivato all'interno dell'Istituto ricorrendo a professionalità a contratto di prestazione d'opera. Il servizio ha la finalità di sostenere il lavoro dei docenti nelle situazioni didattiche ed educative che si rivelano più problematiche. In casi particolari vengono coinvolti anche i genitori.

Il servizio serve anche a testare e a monitorare le situazioni in cui si sospettano forme più o meno latenti di disabilità; in questo caso si provvede ad indirizzare le famiglie interessate verso controlli o terapie di tipo specialistico.

LE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO

L'Istituto considera l'orientamento personale, scolastico e professionale un proprio compito specifico. Tale attività viene avviata in età precoce (scuola dell'infanzia e primi anni della scuola primaria) come progressiva conoscenza di sé, scoperta dei propri interessi e delle proprie capacità. Si sviluppa negli anni successivi come affinamento delle capacità relazionali con gli altri (adulti e coetanei) e con l'ambiente circostante; prosegue con una attenzione particolare al potenziamento delle capacità progettuali, valutative, decisionali. Si tratta di un percorso di continuità tra i diversi ordini scolastici, ad alta valenza educativa, che ha come scopo quello di condurre gli alunni che escono dall'Istituto all'obiettivo di porre le basi per un possibile e personale progetto di vita.

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte terza	Parte terza Pagina 1 di 4 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

Parte terza

Le risorse d'Istituto

IL PERSONALE SCOLASTICO

L'attività educativo-didattica dell'Istituto si esplica attraverso l'azione sinergica degli operatori scolastici, suddivisi nei diversi profili professionali. Annualmente l'organico d'Istituto può subire oscillazioni in rapporto all'andamento delle iscrizioni alle diverse classi prime, oppure in conseguenza di decisioni ministeriali; i dati quantitativi annuali vengono pubblicati sul sito dell'Istituto.

L'organico dell'Istituto è costituito da:

- 1 Dirigente scolastico
- 1 Direttore dei servizi generali amministrativi (DSGA)
- 4 Assistenti amministrativi
- Circa* 15 Collaboratori scolastici
- Circa* 9 Docenti di scuola dell'infanzia
- Circa* 32 Docenti di scuola primaria
- Circa* 50 Docenti di scuola secondaria di 1° grado

*L'entità dell'organico viene stabilita annualmente dall'USR.

Alcune attività scolastiche possono prevedere l'intervento di esperti e/o educatori. Tali, eventuali attività sono programmate annualmente, finanziate dalle Amministrazioni comunali nel Piano comunale per il diritto allo studio o con finanziamenti specifici di altri Enti, quali MIUR, CONI ... , e affidate, per il tramite dell'Istituto, a personale che presenta specifiche competenze.

L'ORGANIGRAMMA D'ISTITUTO

I complessi compiti cui l'Istituto deve far fronte richiedono l'attivazione di un organigramma funzionale, che consente di individuare specifiche figure di riferimento e di attribuire ruoli e funzioni a presidio degli snodi organizzativi più importanti.

L'Organigramma funzionale viene definito ad inizio di ogni anno scolastico, in sede di approvazione del Piano annuale delle attività (al quale si rinvia per informazioni più dettagliate) e quindi subisce variazioni in corrispondenza delle scelte organizzative che il Dirigente scolastico e il Collegio docenti deliberano di assumere.

Le funzioni che, di regola, vengono individuate sono le seguenti:

Istituto Comprensivo "Frattini" Caravate	Carta dei Servizi Parte terza	Parte terza Pagina 2 di 4 Rev. 2 del 11.09.15
---	--	--

- Staff direzionale
- Il Responsabile della Direzione per il Sistema Gestione Qualità
- Docenti con funzioni strumentali al POF
- Responsabili Organizzativi di Plesso
- Coordinatori Pedagogici di Plesso
- Coordinatori dei Consigli di classe (per la scuola secondaria di 1° grado)
- Responsabile del sistema sicurezza
- Responsabili dei sussidi didattici

Inoltre il Collegio docenti annualmente attiva al proprio interno Commissioni di lavoro su compito specifico, le quali elaborano materiali e proposte che successivamente il Collegio discute e fa proprie.

GLI ORGANI COLLEGIALI

Gli Organi Collegiali dell'Istituto sono i seguenti:

- Il **Consiglio d'Istituto**. Costituito da 19 membri (8 genitori, 8 docenti, 2 non docenti, il Dirigente scolastico) e presieduto da un genitore. Dura in carica per un triennio.
- La **Giunta Esecutiva** del Consiglio d'Istituto. Costituita da 6 membri (2 genitori, 1 docente, 1 non docente, il Dirigente scolastico, il DSGA) e presieduta dal Dirigente scolastico.
- Il **Collegio docenti**. Costituito da tutti i docenti dell'Istituto e presieduto dal Dirigente scolastico.
- Il **Consiglio d'intersezione**. Costituito dai docenti della scuola dell'infanzia e da 1 rappresentante dei genitori per ciascuna sezione.
- I **Consigli d'interclasse**. Costituiti dai docenti di plesso della scuola primaria e da 1 rappresentante dei genitori per ciascuna classe in cui è articolato il plesso.
- I **Consigli di classe**. Costituiti dai docenti di ogni classe della scuola secondaria di 1° grado e da 4 rappresentanti dei genitori per ciascuna classe.
- Il **Comitato per la valutazione del servizio del personale docente**. Costituito dal Dirigente e da 3 docenti nominati annualmente dal Collegio docenti.
- L' **Organo di garanzia**. Costituito dal Dirigente scolastico, che lo presiede, da due docenti e da due genitori.

LE STRUTTURE SCOLASTICHE

L'Istituto è articolato su sei strutture scolastiche di proprietà comunale così come di seguito:

Caravate: struttura 1 ospita gli Uffici direzionali e amministrativi dell'Istituto e la scuola secondaria di 1° grado "G. e A. Frattini"

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte terza	Parte terza Pagina 3 di 4 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

	struttura 2	ospita nell'ala nord-est la scuola dell'infanzia ospita nell'ala sud-ovest la scuola primaria "Rusconi"
Leggiuno	struttura 1	ospita la scuola primaria "Riva"
	struttura 2	ospita la scuola secondaria di 1° grado
Monvalle	struttura 1	ospita la scuola primaria "Manzoni"
Sangiano	struttura 1	ospita la scuola primaria "Besozzi"

Tutte le strutture scolastiche citate rientrano nelle competenze manutentive degli Enti locali di appartenenza per quanto riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria, i costi di gestione, gli arredi, gli interventi finalizzati a garantire il diritto allo studio per gli alunni residenti.

L'Istituto è dotato di un proprio Piano di rilevazione dei rischi, che viene aggiornato periodicamente, ed ha attivato un proprio Sistema di protezione e prevenzione (sistema Sicurezza).

Ogni plesso è fornito di dotazione di pronto soccorso a norma. Il personale ausiliario che opera nei Plessi è dotato dei materiali di sicurezza previsti dalle norme.

L'utilizzo delle strutture scolastiche è riservato all'attività didattica. Negli spazi orari liberi dalla stessa le strutture possono essere utilizzate da enti pubblici e privati, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto. Si deroga, su base consensuale, a tale norma per quanto riguarda l'uso delle palestre (scuole secondarie di 1° grado di Caravate e Leggiuno), che è demandato in orario extrascolastico alla competenza delle Amministrazioni comunali, le quali presiedono anche al controllo delle attività e delle condizioni di pulizia.

I SUSSIDI DIDATTICI

Le scuole che fanno capo all'Istituto dispongono di una propria dotazione di sussidi didattici, che annualmente viene implementata attraverso l'utilizzo delle risorse di bilancio, dei contributi degli Enti Locali, delle donazioni dei Comitati genitori.

I plessi sono forniti di:

- Sussidi audiovisivi
- Sussidi informatici-multimediali
- Sussidi didattici (scientifici, bibliografici, musicali)
- Attrezzature sportive
- Biblioteca degli alunni
- Biblioteca docenti (unica nella sede centrale)

Ad ogni plesso è assegnata una dotazione di materiale di facile consumo, che è affidato alla gestione del Responsabile organizzativo di plesso e che viene periodicamente reintegrata su disposizione dell'Ufficio Economato.

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte terza	Parte terza Pagina 4 di 4 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

LE RISORSE PATRIMONIALI E FINANZIARIE

Le risorse finanziarie dell'Istituto sono costituite da:

- Contributo ordinario del Ministero per le spese di funzionamento generale
- Contributi degli Enti Locali per interventi inerenti il diritto allo studio (agli Enti locali competono anche le spese relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici, agli arredi, al servizio trasporto alunni, al servizio mensa, alle spese generali)
- Contributi da parte di enti o privati
- Contributi da parte delle famiglie, richiesti per:
 - la copertura della polizza assicurativa (versamento obbligatorio)
 - un contributo volontario per l'ampliamento dell'offerta formativa
 - gli specifici versamenti effettuati per la partecipazione alle visite d'istruzione programmate per la classe

Le risorse dell'Istituto sono gestite attraverso il Programma Annuale, predisposto annualmente dal Dirigente scolastico con la collaborazione del DSGA e deliberato dal Consiglio d'Istituto.

La gestione delle risorse è affidata alla responsabilità del Dirigente scolastico, il quale è sottoposto periodicamente all'azione di controllo del Collegio dei Revisori.

Tutti i beni di una certa consistenza patrimoniale, acquistati con investimenti delle risorse di bilancio, o donati all'Istituto da enti o privati, sono assunti nell'Inventario della scuola e entrano nel computo dei beni patrimoniali dello Stato.

Parte quarta

I servizi amministrativi

FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nell'erogazione dei Servizi amministrativi l'Istituto è impegnato a garantire i seguenti fattori di qualità:

- **CELERITÀ DELLE PROCEDURE**

L'Istituto è impegnato a soddisfare le esigenze degli utenti nel tempo strettamente necessario all'espletamento della pratica e alla formalizzazione dell'eventuale atto amministrativo richiesto.

- **TRASPARENZA**

L'Istituto assicura il rispetto della seguente procedura per l'esercizio del diritto di accesso agli atti pubblici di cui è depositario da parte dell'utente:

- la richiesta di accesso deve essere formulata, in forma scritta, dal soggetto titolare dell'interesse giuridicamente rilevante o dal suo legale rappresentante
- la richiesta va redatta in carta semplice
- la richiesta deve essere adeguatamente motivata
- l'istanza deve essere redatta in modo da rendere possibile
 - l'identificazione del documento oggetto dell'accesso
 - l'identificazione del richiedente
 - la dimostrazione dell'interesse giuridicamente rilevante
- l'ufficio al quale viene inoltrata la richiesta deve accertare che il richiedente sia effettivamente il titolare del diritto
- qualora il documento si riferisca a più persone, l'accesso è consentito limitatamente alla parte del documento che si riferisce al soggetto richiedente. Le parti inerenti altre persone saranno cancellate.
- se l'istanza è consegnata personalmente all'Ufficio, questi è tenuto a rilasciare ricevuta, apponendo sulla richiesta il timbro con la data di presentazione
- il rilascio di copia del documento è sottoposto al versamento di un corrispettivo di € 0.20 per il rilascio da 1 a 2 copie e di € 0.40 da 2 a 4 copie e così di seguito
- il procedimento di accesso deve concludersi entro i 30 giorni che decorrono dalla data di assunzione a protocollo della richiesta. Qualora la richiesta sia irregolare o incompleta, l'Ufficio, entro 10 giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente con raccomandata AR o altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione
- non possono essere prese in considerazione richieste formulate in modo generico
- casi di esclusione dal diritto di accesso:

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte quarta	Parte quarta Pagina 2 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

- documenti riguardanti la sfera privata e la riservatezza delle persone fisiche e giuridiche, gruppi, imprese, associazioni
- la corrispondenza epistolare
- motivi sanitari
- motivi professionali
- motivi finanziari
- motivi industriali
- motivi commerciali

• **INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

I servizi amministrativi dell'Istituto sono informatizzati e posti in rete attraverso il SIDI. Questo consente un migliore e più rapido espletamento delle pratiche relative alle diverse aree amministrative (gestione alunni, gestione personale, gestione finanziaria contabile,...)

• **TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI**

Il personale dell'Ufficio assicura, in condizioni normali, il tempestivo accoglimento di tutte le richieste dell'utenza, senza necessità di temporizzare l'attesa

• **APERTURA DEGLI UFFICI AGLI UTENTI**

L'Ufficio amministrativo riceve il pubblico nei seguenti giorni e con i seguenti orari:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	11.30-13.30	*
Pomeriggio	15.00-16.30	/	/	15.00-16.30	/	/

*Sono previste alcune aperture straordinarie di sabato mattina e/o con fasce orarie più ampie durante la settimana, in corrispondenza di particolari momenti dell'anno scolastico (iscrizioni, ritiro dei documenti al termine degli esami, ecc. Il calendario delle aperture straordinarie viene concordato e comunicato alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico.

Nei periodi di sospensione delle lezioni l'orario di apertura è **dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 13.00, sabato chiuso.**

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico, di norma, su appuntamento.

• **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

- nei periodi decretati per le iscrizioni alle classi iniziali, da effettuarsi online, l'Ufficio provvede a pubblicizzare in modo efficace la tempistica e le modalità e a dare supporto agli utenti che lo richiedano
- il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza è assicurato entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte quarta	Parte quarta Pagina 3 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

- il Certificato delle Competenze rilasciato a conclusione dell'Esame di Stato è consegnato "a vista" entro il 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali
- i documenti di valutazione finale degli alunni sono consegnati o inoltrati elettronicamente ai genitori entro 10 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio
- in occasione dei contatti telefonici, l'impiegato che riceve la chiamata è tenuto ad indicare il nome dell'Istituto, a qualificarsi e ad indicare la persona in grado di fornire le informazioni richieste

• SPAZI ADIBITI ALLE INFORMAZIONI

L'Istituto assicura spazi visibili e accessibili all'informazione e, in particolare, si impegna ad esporre:

- funzioni e dislocazione del personale docente e amministrativo
- organigramma del personale amministrativo
- organigramma funzionale d'Istituto
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e non docente

All'interno dell'Istituto sono disponibili, in luogo accessibile e visibile:

- Albo dell'Istituto
- Albo sindacale
- Bachecca degli alunni

All'ingresso dell'Istituto i Collaboratori scolastici sono tenuti ad accogliere adeguatamente gli utenti e fornire loro le prime informazioni di invio agli Uffici amministrativi.

Parte quinta

I servizi accessori

Il servizio di istruzione/educazione costituisce il fulcro del mandato dell'Istituto; i servizi accessori sono parte integrante di un' efficace risposta alle esigenze degli alunni e dei genitori .

I servizi accessori sono diversificati in relazione alle situazioni di contesto dei diversi plessi e, di norma, sono organizzati dalle Amministrazioni comunali.

L'Istituto offre agli utenti delle proprie scuole i seguenti servizi accessori:

SERVIZIO MENSA

E' offerto agli alunni di tutti i plessi scolastici. Le famiglie sono libere di usufruire o meno del servizio. Il servizio mensa è organizzato e gestito direttamente dalle Amministrazioni comunali, attraverso appalto a ditte specializzate. Il servizio è monitorato dalle Amministrazioni e/o da Comitati mensa nei quali sono presenti rappresentanti dell'Istituto e dei genitori.

L'assistenza durante il servizio compete agli insegnanti dell'Istituto, i quali possono avvalersi della cooperazione da parte dei collaboratori scolastici, e copre anche lo spazio orario successivo alla consumazione del pasto, fino alla ripresa pomeridiana delle lezioni.

Annualmente le Amministrazioni provvedono a quantificare il costo del Buono-pasto e a darne comunicazione agli utenti, i quali provvedono ad acquistare i Buoni nei luoghi indicati dal gestore del servizio. Tutte le esigenze relative alla gestione contabile e ad interventi di tipo assistenziale rientrano nelle dirette competenze dell'Ente locale.

SERVIZIO SCUOLABUS

Il servizio scuolabus è offerto e gestito dalle Amministrazioni comunali e interessa gli alunni dei seguenti plessi:

CARAVATE: alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria

LEGGIUNO: alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado

MONVALLE: alunni della scuola primaria

I Comuni di Caravate e di Monvalle gestiscono il servizio in proprio. Il Comune di Leggiuno procede annualmente ad appaltare il servizio a ditta specializzata. Le Amministrazioni provvedono a quantificare il costo dell'abbonamento. Tutte le esigenze relative alla gestione contabile e ad interventi di tipo assistenziale rientrano nelle dirette competenze dell'Ente locale.

SERVIZIO PRE-SCUOLA e SERVIZIO DOPO-SCUOLA

Il servizio è organizzato per rispondere a specifiche esigenze dell'utenza. E' predisposto e gestito dalle Amministrazioni Comunali nei propri ambiti di competenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE E SPECIALISTICA

L'Istituto si avvale dei servizi di assistenza sociale offerti dalle Amministrazioni comunali o dalla ASL di Varese (distretti di Laveno e di Besozzo), nei casi in cui si rilevi l'esigenza di un intervento di sostegno socio-assistenziale.

La richiesta degli insegnanti viene inoltrata alle Amministrazioni di competenza, le quali decidono autonomamente la tipologia di intervento e ne concordano l'attuazione con gli insegnanti interessati.

L'intervento può limitarsi alla sfera familiare extra-scolastica, oppure può coinvolgere l'attività di studio attraverso l'intervento di educatori.

L'ASL di Varese offre una serie di servizi di supporto specialistico alle scuole. In particolare ci si riferisce ai seguenti servizi:

- Servizio di Neuropsichiatria infantile (con sede a Besozzo)
- Consultorio familiare (con sede a Laveno Mombello)
- Servizio di medicina scolastica (con sede a Laveno Mombello)
- Servizio tossicodipendenze (con sede a Cittiglio)

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte sesta	Parte sesta Pagina 1 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

Parte sesta

Condizioni ambientali dell'Istituto

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

Agli alunni e agli operatori scolastici che frequentano l'Istituto deve essere garantito un ambiente pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza riguardano le aule, i servizi, i laboratori, le palestre, le mense, gli atri, i corridoi, gli uffici. I Collaboratori scolastici assicurano la pulizia quotidiana degli ambienti e, in particolare, dei servizi, secondo il Piano annuale delle attività del personale ATA, predisposto annualmente dal DSGA, il quale, nell'ambito delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Dirigente scolastico, sovrintende ai servizi generali dell'Istituto e coordina il lavoro del personale amministrativo e ausiliario.

In tutte le sedi l'attività didattica si svolge in aule dotate di un posto-alunno per ciascun componente, di cattedra, armadio, lavagna. Le dimensioni e la cubatura sono regolamentari. A seconda delle attività da svolgere gli alunni permangono nella loro classe, o si trasferiscono nelle aule speciali, nei laboratori, in palestra.

L'accesso agli edifici non costituisce impedimento per eventuali utenti disabili.

CONDIZIONI DI SICUREZZA DELL'ISTITUTO

L'Istituto è dotato di proprio Piano di rilevazione dei rischi, redatto a termini di legge da Studio specializzato. Nel Piano sono evidenziate le norme che si è tenuti a rispettare all'interno delle strutture scolastiche e il Programma di interventi da realizzare per la messa in sicurezza degli edifici e dei relativi impianti, interventi che rientrano nelle competenze delle Amministrazioni Comunali.

Il Sistema di sicurezza dell'Istituto è coordinato da un docente Responsabile, con specifica formazione. Ogni plesso dell'Istituto dispone di Addetti alla sicurezza, i quali, particolarmente durante le prove di evacuazione dagli edifici, collaborano con i Responsabili Organizzativi di plesso.

All'interno di ogni plesso è collocata apposita segnaletica di sicurezza. In ogni aula è affissa copia della pianta dell'edificio scolastico, con l'indicazione delle vie di fuga e delle zone di raccolta. Nelle aule e nei laboratori sono affisse le norme di condotta che occorre seguire. Tutti i materiali e le attrezzature in uso all'interno dell'Istituto devono riportare le prescrizioni di legge.

LE CONDIZIONI STRUTTURALI DEI PLESSI

CARAVATE

La struttura scolastica di via B. Buozzi 2 ospita la scuola dell'Infanzia (ala nord-est) e la scuola primaria "Rusconi" (ala sud-ovest).

La scuola dell'Infanzia dispone al piano rialzato di: 3 aule, 1 sala-giochi, 1 mensa, 1 atrio attrezzato, servizi normali e servizio disabili, aula docenti. All'esterno è disponibile un piccolo giardino recintato e attrezzato con giochi per bambini.

La scuola Primaria dispone al piano rialzato di: 7 aule, 1 atrio, servizi normali e servizio disabili. Al piano seminterrato di: 1 aula per attività motoria, 2 aule (usate anche dal doposcuola), 1 laboratorio multimediale, 1 atrio, 1 area mensa con locali accessori, servizi. All'esterno è disponibile un'area verde protetta ma non attrezzata.

La struttura scolastica di via XXV Aprile 25 ospita la scuola Secondaria di 1° grado e gli Uffici direzionali e amministrativi.

La struttura ospita al piano rialzato: Ufficio del Dirigente scolastico, Uffici amministrativi, centro stampa, bidelleria, servizio uffici, sala docenti, 7 aule didattiche, 2 aule speciali, 2 blocchi servizi normali, 1 servizio disabili, atrio e corridoi.

Al piano terra: spazio polivalente, sala mensa, laboratorio scientifico, laboratorio multimediale, sala riunioni/biblioteca alunni, centro d'ascolto, ambulatorio, archivio, 2 spogliatoi con annessi servizi, servizio per disabili, palestra, atrio-deposito palestra, ripostiglio, sottoscala, corridoi, aula magna (di competenza comunale).

La struttura è inserita all'interno di un' area verde non attrezzata a disposizione delle attività di intermensa e di educazione fisica.

LEGGIUNO

La struttura scolastica di piazza Marconi ospita la scuola Primaria "Riva".

La struttura ospita al piano terra: 2 aule mensa, servizi normali e per disabili, la palestra.

Al primo piano: 2 aule, servizi normali e per disabili.

Al secondo piano: 1 sala riunioni, 2 aule, servizi normali e per disabili, bidelleria

Al terzo piano: 2 aule, servizi normali e per disabili.

Al quarto piano: aula lettura, laboratorio multimediale, servizi normali e per disabili.

All'esterno è stato ristrutturato uno spazio per attività ricreative.

La struttura scolastica di via Dante Alighieri ospita la scuola Secondaria di 1° grado.

L'edificio è così strutturato. Al piano terra: atrio, sala docenti, presidenza, aula per attività individualizzate, servizio docenti, servizi, blocco servizi, spogliatoi-servizi, palestra, 5 aule didattiche della scuola Primaria Baraggia, 2 aule della scuola Secondaria, 1 sala mensa.

Al primo piano: atrio, aula musica, salone polivalente, aula sostegno, laboratorio multimediale, laboratorio artistico.

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte sesta	Parte sesta Pagina 3 di 3 Rev. 2 del 11.09.15
--	--	--

La struttura è circondata da un'ampia area verde non attrezzata.

MONVALLE

La struttura scolastica di via Mendoza ospita la scuola Primaria "Manzoni". L'edificio benché risalente agli anni '30 è stato ampiamente ristrutturato e si presenta funzionale e rispondente alle esigenze della scuola.

Al piano seminterrato è collocata la sala mensa, con i servizi di corredo.

Al primo piano: bidelleria, 2 aule didattiche, laboratorio multimediale, servizi normali e per disabili.

Al secondo piano: 3 aule, servizi, auletta per attività individualizzate.

Le attività motorie si svolgono presso la Palestra comunale, raggiungibile dalla scuola attraverso un breve tragitto a piedi.

SANGIANO

La struttura scolastica di via Leonardo Da Vinci ospita la scuola Primaria "Besozzi". L'edificio è articolato su due piani. Al piano terra sono collocati: atrio, sala insegnanti, ambulatorio, auletta per attività individualizzate, laboratorio multimediale/sala lettura, locale per attività motoria, 2 aule didattiche, servizi, mensa.

Al primo piano: 3 aule didattiche.

La scuola è inserita in un'area verde recintata ma non attrezzata, usata per attività ricreative all'aperto.

Parte settima

I servizi di comunicazione e informazione

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Nel sistema gestionale dell'Istituto la comunicazione è considerata elemento strategico, in quanto favorisce il passaggio delle informazioni, il coinvolgimento degli operatori e degli utenti, la condivisione attorno alle scelte e alle attività.

La trasmissione di tutte le comunicazioni avviene, per lo più, in modo telematico: ai vari plessi tramite la casella di posta elettronica e/o alle singole figure di Sistema tramite mail personale. Se ritenute di particolare rilevanza, le comunicazioni sono pubblicate anche sul sito all'indirizzo www.icscaravate.edu.it.

La comunicazione interna ha come destinatari gli operatori scolastici, articolati nei diversi profili professionali. Riguarda le informazioni di carattere istituzionale, trasmesse dai diversi livelli dell'Amministrazione scolastica; riguarda anche le informazioni di carattere generale, trasmesse da enti, associazioni, professionisti, privati. In entrambi i casi il Dirigente scolastico ha la funzione di individuare i destinatari specifici delle comunicazioni e di procedere alla loro diramazione mirata. Oppure può essere redatta a livello d'Istituto e diramata ai plessi o alle diverse figure professionali, a seconda dei contenuti e degli scopi. In questo caso è il Dirigente scolastico il diretto responsabile dell'azione.

Le procedure di presa visione da parte degli operatori scolastici possono essere differenziate: per comunicazioni di carattere generale può non essere richiesto alcun riscontro. Per le comunicazioni che sono ritenute più significative è prevista la firma degli operatori per attestazione di presa visione. Nei casi di documenti personali di particolare rilevanza è infine prevista la procedura di notifica, con attestazione di data e firma di consegna dell'interessato sul documento originario che resta agli Atti dell'Istituto.

Per la comunicazione interna sono inoltre usati gli Albi scolastici, ai quali vanno affissi i Documenti che regolano l'attività generale dell'Istituto.

LA COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna riguarda diversi ordini di destinatari ed assolve a funzioni diversificate.

FAMIGLIE

Costituiscono gli interlocutori privilegiati dell'Istituto, in quanto rappresentano gli utenti del servizio. Ad essi vanno trasmesse tutte le comunicazioni che danno conto delle caratteristiche del servizio, dei suoi aspetti organizzativi, della calendarizzazione degli impegni, delle modalità di rapporto con l'istituto e i suoi operatori.

Le comunicazioni alle famiglie passano attraverso i canali ufficiali degli Avvisi, emanati dal Dirigente scolastico e di norma sottoposti al controllo di presa visione attraverso la firma dei genitori. Le comunicazioni sono anche fornite dagli operatori dell'Ufficio Amministrativo nelle diverse forme di contatto. Le comunicazioni sono fornite dai docenti e/o dai ROP in occasione delle Assemblee di classe, degli incontri individuali, delle comunicazioni attraverso diario o libretto personale.

Per incrementare il livello di informazione e di condivisione attorno alle scelte dell'Istituto è attivo il sito telematico, all'indirizzo www.icscaravate.gov.it.

ENTI LOCALI

Costituiscono parti interessate al buon funzionamento dell'Istituto e pertanto sono anche da considerare interlocutori importanti dell'attività di informazione comunicazione.

Agli Enti locali viene trasmesso il POF, affinché anche le Amministrazioni siano consapevoli delle particolari caratteristiche del servizio offerto agli utenti. Le comunicazioni con gli Enti locali sono, comunque, concentrate sui temi della gestione dei servizi accessori, della manutenzione delle strutture e degli arredi, della finalizzazione delle risorse del Piano per il diritto allo studio, della programmazione integrata di attività e progetti di arricchimento dell'offerta formativa dell'Istituto e dei diversi plessi.

Le comunicazioni sono abitualmente tenute dal Dirigente scolastico, il quale delega il DSGA e i Responsabili Organizzativi di plesso per gli aspetti di loro competenza.

AMMINISTRAZIONE SCOLASTICA E ALTRE SCUOLE

L'Istituto è tenuto anche a gestire le comunicazioni di carattere istituzionale con il Ministero e gli altri Istituti di carattere nazionale e con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, il quale si avvale anche dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Varese.

Altri interlocutori abituali sono la Direzione Provinciale del Tesoro, la Ragioneria Provinciale dello Stato, l'INPDAP.

In questi casi le comunicazioni hanno carattere formale, riguardano adempimenti amministrativo-burocratici, e devono essere sempre emessi sotto la responsabilità del Dirigente scolastico o del DSGA.

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte ottava	Parte ottava Pagina 1 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

Parte ottava

Procedure per i reclami e valutazione del servizio

PROCEDURA PER I RECLAMI

Eventuali reclami rispetto ai servizi erogati dall'Istituto possono essere inoltrati in varie forme: scritta, telefonica, orale. Il proponente è comunque tenuto ad indicare le proprie generalità e la reperibilità.

La comunicazione inoltrata per le vie brevi deve essere seguita da comunicazione scritta e sottoscritta indirizzata al Dirigente Scolastico. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo gli opportuni accertamenti, risponde entro i 30 giorni successivi, in forma scritta, al proponente. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

Ogni anno il Dirigente Scolastico redige una relazione analitica, degli eventuali reclami e dei successivi provvedimenti, da presentare al Consiglio d'Istituto, la quale è inserita nella Relazione generale al Consiglio sull'andamento dell'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto ha un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le NORME UNI EN ISO 9000.

La responsabilità del Sistema Gestione per la Qualità è affidata al RdD.

I Documenti del Sistema Gestione per la Qualità sono consultabili a richiesta da tutti coloro che lo desiderano.

E' attivo un sistema di autovalutazione, passibile nelle sue modalità di variazioni annuali, determinate da specifiche ed inderogabili esigenze di analisi e studio.

.....

L'attuazione della presente **Carta dei Servizi** poggia sulla collaborazione di tutti gli operatori scolastici, sull'acquisizione di una **cultura degli impegni**, sulla **valutazione dei**

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte ottava	Parte ottava Pagina 2 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

prodotti, sulla continua ricerca di **soluzioni ai problemi** che la quotidianità presenta, sul progressivo **miglioramento** delle prassi e dei processi nei quali si articola il servizio. La redazione della Carta dei Servizi, per quanto attenta e meditata, richiede un periodico intervento di aggiornamento e di correzione, in quanto "un'istituzione scolastica deve contemplare la possibilità di non essere efficace e deve dar prova di essere disponibile a cambiare linea d'azione tutte le volte che se ne presenti l'occasione" (*H. Gardner*).

Copia della Carta dei Servizi, o di sue parti può essere richiesta dietro corresponsione di € 0.20 per facciata.