



DIREZIONE DIDATTICA STATALE "G. Ungaretti"

Via Bologna, 14 - 20066 **MELZO** (MI)

Cod. Mecc. m1ee130006 - Cod Fisc. 83509350159

tel. 0295737310 fax 029551300 e-mail: ddmelzo@virgilio.it



Plesso Boves



Plesso F.lli Cervi

CARTA DEI SERVIZI del CIRCOLO di MELZO



Plesso De Amicis



Plesso Ungaretti

PREMESSA

La **Carta dei Servizi Scolastici** é il documento della scuola che rende note all'esterno le caratteristiche del servizio offerto.

Viene elaborata coinvolgendo tutte le componenti scolastiche perché investe profili multiformi, sia didattico-educativi sia amministrativo-gestionali.

Viene adottata in conformità del D.P.C.M. del 07/06/95 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 138 del 15/06/95, previa approvazione degli organi collegiali competenti.

La **Carta dei servizi** si ispira ai seguenti articoli della **Costituzione Italiana**:

Art.3

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni sociali e personali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art.21

"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione....."

Art.30

"E' dovere diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli....."

Art.33

"L'arte e la scienza sono liberi e libero ne é l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi."

Art.34

" La scuola é aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, é obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto"

La Carta attua i citati articoli concretamente, così come indicato nei successivi capitoli.

La Direzione Didattica é incaricata della vigilanza per il controllo dell'applicazione della carta in tutti i suoi aspetti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1) Uguaglianza e imparzialità

La scuola garantisce a tutti pari opportunità educative didattiche nel rispetto della dimensione laica e pluralista della scuola pubblica.

Le attività vengono progettate considerando e valorizzando le diversità di ciascuno.

La scuola si impegna ad operare con equità ed obiettività

2) Regolarità del servizio

La scuola eroga il servizio con regolarità e continuità rispettando principi e norme di legge ed applicando le disposizioni contrattuali, considerando sempre prioritaria la tutela del minore.

L'eventuale sospensione delle lezioni, anche parziale, sarà comunicata in anticipo e per iscritto precisando gli orari di entrata ed uscita

3) Accoglienza ed integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli alunni nel momento di ingresso ai vari ordini scolastici con opportuni ed adeguati atteggiamenti definiti da specifici progetti.

La scuola progetta iniziative per facilitare l'integrazione di alunni portatori di handicap, stranieri o svantaggi socioculturale in collaborazione con l'Ente locale.

4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La scuola rispetta la libertà di scelta dell'utente tra le istituzioni scolastiche statali nei limiti della capienza obiettiva

Assicura la regolarità della frequenza in collaborazione con le famiglie e gli organismi territoriali competenti

5) Partecipazione, efficienza, trasparenza

La scuola promuove la partecipazione diretta dei genitori mediante gli incontri degli Organi Collegiali (Assemblee di sezione/classe, Consigli di intersezione/interclasse, Consiglio di Circolo) e colloqui individuali con le famiglie. Facilita, oltre l'orario delle attività didattiche, l'uso degli edifici scolastici da parte di associazioni culturali e sportive che operano sul territorio con finalità educative.

La scuola stabilisce l'orario di servizio di tutti gli operatori, rendendolo funzionale all'esigenza dell'utenza.

La scuola offre i propri servizi educativi ed amministrativi in maniera semplice ed accessibile a tutti gli utenti, secondo quanto stabilito dal Regolamento di Istituto.

6) Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni facilitandone la potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari

AREA DIDATTICA

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata dal Consiglio d'Intersezione/Interclasse Docenti tecnica e presentata al Consiglio di Intersezione / Interclasse con i genitori, definisce gli obiettivi formativi, didattici, le conoscenze e le abilità.

Il Collegio dei Docenti, responsabile della qualità delle attività educative, è articolato in Commissioni, presiedute da una funzione strumentale; esse elaborano progetti di arricchimento dell'Offerta Formativa.

La scuola garantisce la continuità educativa attraverso il coordinamento della programmazione annuale, i piani d' intervento concordati tra i vari ordini di scuola, il passaggio di informazioni sul percorso formativo degli alunni

La scuola opera la scelta di testo e strumentazioni didattiche secondo i criteri di:

- congruenza con la programmazione educativa
- continuità dell'itinerario formativo degli alunni
- fruibilità da parte degli alunni
- giudizio dei genitori.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni team-docente esplicita modalità che rispettino i seguenti criteri:

- obbiettive capacità di concentrazione e attenzione degli alunni;
- ritmi individuali di lavoro ;
- nei pomeriggi e/o nei giorni liberi dall'attività didattica;
- distribuzione equa di compiti scritti e di studio tra gli ambiti; (Nella dizione "compiti" non é da considerarsi la conclusione di lavori iniziati a scuola e non terminati dal singolo alunno.)

La scuola assicura un clima di benessere psicofisico e sociale che promuova serene relazioni tra operatori e utenza e garantisca opportunità di crescita armonica ed equilibrata ad ogni alunno. Avrà quindi cura di evidenziare le positività degli alunni e di evitare non ammissioni, che possano compromettere fortemente la loro autostima e le loro motivazioni.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Per i servizi amministrativi sono individuati i seguenti fattori di qualità :

- celerità delle procedure
- trasparenza
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Per ognuno di essi sono stabiliti gli standard come indicato nei punti di seguito trattati, che la scuola si impegna ad osservare. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

FUNZIONAMENTO DEGLI UFFICI

1) L'ufficio di segreteria assicura l'espletamento delle pratiche ed il rilascio di certificati nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le esigenze di servizio e comunque entro 5 giorni.

Al momento della richiesta viene comunicato il tempo necessario per l'espletamento della pratica e viene indicato il nominativo dell'operatore responsabile.

I certificati possono essere richiesti e inviati per posta , pagando solo le spese postali. Sul certificato sarà identificabile l'esecutore.

2) L'ufficio di direzione didattica riceve il pubblico su appuntamento, (anche telefonico) per le materie di propria competenza.

I genitori sono invitati ad utilizzare le assemblee di classe e i colloqui individuali con gli insegnanti per discutere e risolvere questioni inerenti i rapporti tra scuola e famiglia.

3) All'inizio di ogni anno scolastico il Consiglio di Circolo delibera in merito all'orario di ricevimento dell'ufficio di segreteria, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano delle Attività, stipulato tra il personale di segreteria e la Direzione e sulla base delle esigenze dell'utenza sia esterna (genitori) sia interna (personale).

4) Gli orari di ricevimento degli uffici di direzione e di segreteria sono pubblicizzati tramite affissione di un avviso in ogni plesso del Circolo;

5) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, l'identificazione della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

ISCRIZIONE SCUOLA PRIMARIA

Con anticipo sull'inizio del periodo delle iscrizioni, le famiglie degli alunni in età scolare del Comune, presenti negli elenchi forniti dall'Amministrazione Comunale, ricevono informazioni, tramite avvisi affissi nei plessi del Circolo, sulle modalità di presentazione delle domande ed in particolare sulle date e gli orari:

- degli incontri di presentazione dei tempi scuola offerti
- di ricevimento delle domande di iscrizione.

Ai genitori degli alunni non residenti o non compresi nel bacino d'utenza o comunque non presenti negli elenchi comunali, la distribuzione dei modelli di iscrizione alla classe prima è effettuata "a vista" negli orari previsti.

Nel periodo delle iscrizioni l'orario di apertura al pubblico è potenziato. Si garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione nel più breve tempo possibile, 10 minuti circa dalla consegna della domanda.

ISCRIZIONE ALLA SCUOLA DELL' INFANZIA

Le iscrizioni alla scuola dell'infanzia si svolgono con le stesse modalità previste per la scuola primaria.

CONSEGNA DI ATTESTATI O DOCUMENTI DI VALUTAZIONE

I documenti di valutazione e gli attestati sono consegnati "a vista" entro dieci giorni lavorativi successivi alle operazioni generali di scrutinio e alla pubblicazione dei risultati.

ACCESSO AI DOCUMENTI SCOLASTICI E AMMINISTRATIVI

Ai sensi della legge 241/1990, si riconosce a chiunque abbia interesse legittimo, il diritto di accesso ai documenti scolastici e amministrativi.

Il genitore che abbia motivo fondato per controllare i registri scolastici potrà dunque chiederli, ma solo per le parti che riguardano il proprio figlio.

Il rilascio in copia dei documenti è subordinato al rimborso delle spese di produzione.

Il termine entro il quale il procedimento amministrativo deve concludersi è, di norma di 30 giorni. -

INFORMAZIONI SUL PERSONALE E SUGLI ORGANI COLLEGIALI

Sono predisposti spazi ben visibili nei quali sono collocati i documenti facilmente leggibili e consultabili dagli interessati.

In ogni plesso nella bacheca delle informazioni esterna ed interna alla scuola saranno esposti gli orari di ricevimento degli uffici

Nel plesso, sede di direzione, sono esposti:

- albo di istituto
- organico del personale docente e amministrativo
- tabelle orario del personale amministrativo
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali.

E' inoltre disponibile una bacheca sindacale.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Presso l'ingresso di ogni edificio é presente e riconoscibile un collaboratore scolastico addetto alla vigilanza e all'accoglienza dell'utenza.

Il personale ausiliario, a diretto contatto con il pubblico, indossa il cartellino di identificazione, in maniera ben visibile, per l'intero orario di lavoro e fornisce all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Negli uffici di segreteria operano:

- Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi (D.S.G.A)
- gli assistenti amministrativi identificabili attraverso le differenziate sistemazioni degli spazi di lavoro e attraverso il cartellino di riconoscimento indossato.

SERVIZI INTEGRATIVI COMUNALI

I servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, sono di anno in anno stabiliti nel Piano di Diritto allo Studio e prevedono due tipi di interventi:

A). INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE L'ACCESSO E LA FREQUENZA AL SISTEMA SCOLASTICO/FORMATIVO

A)-1. Compiti di Istituto : Interventi attuati dal Comune

- A)-1.1. Trasporto scolastico
- A)-1.2. Mensa Scolastica
- A)-1.3. Fornitura Libri di Testo
- A)-1.4. Interventi a favore di alunni portatori di Handicap
- A)-1.5. Pre e Post Scuola

A)-2. Interventi a sostegno dell'iniziativa scolastica

Acquisto di Beni e Servizi

B). INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA QUALIFICAZIONE DEL SISTEMA SCOLASTICO/FORMATIVO

B)-1. Iniziative coordinate Comune/Scuole in orario scolastico

B)-2. Iniziative coordinate Comune/Scuole in orario extra-scolastico

Gli interventi relativi al Capitolo B) generalmente variano di anno in anno in seguito a proposta dei Collegi dei Docenti.

RAPPORTI SCUOLA - FAMIGLIA

FORME DI PARTECIPAZIONE

Per facilitare la comunicazione e il dialogo tra scuola e famiglie, sono previsti regolari momenti di incontro tra insegnanti e genitori. Essi sono rappresentati da:

- riunioni di sezione/classe: almeno tre all'anno (a inizio anno, alla fine del I° e del II° quadrimestre)
- colloqui individuali in coincidenza con la consegna ai genitori del documento di valutazione (fine del I° e II° quadrimestre);

per le classi prime é previsto un colloquio anche a inizio anno. E per i nuovi iscritti scuole infanzia - ulteriori incontri: é possibile effettuare altri incontri nel corso dell'anno, su richiesta dei genitori o su invito degli insegnanti, sulla base del monte ore messo a disposizione da parte del gruppo docente.

Rappresentanti di classe

All'inizio dell'anno scolastico i genitori di ciascuna classe o sezione eleggono un loro rappresentante, che partecipa alle riunioni dei Consigli di Intersezione/Interclasse. Tali incontri servono:

- per agevolare ed estendere i rapporti tra docenti e genitori;
- per discutere l'andamento complessivo dell'attività didattica (e non i casi particolari che rimangono di competenza del Consiglio con la sola presenza dei docenti);
- per esprimere parere sui libri di testo;
- per organizzare, programmare iniziative integrative alle attività scolastiche.

I rappresentanti o la maggioranza assoluta dei genitori possono, previa autorizzazione del dirigente scolastico, utilizzare i locali della scuola per indire assemblee dei genitori della sezione/classe, allo scopo di discutere questioni inerenti le attività scolastiche.

Consiglio di Circolo

Il Consiglio di Circolo, organo collegiale triennale, in cui sono presenti, oltre al dirigente scolastico, rappresentanti dei genitori, degli insegnanti e del personale non docente, é l'organo di gestione della scuola primaria e dell'infanzia. Si riunisce periodicamente, per decidere in merito al regolamento, al bilancio delle spese, ai criteri per la formazione delle classi e delle uscite didattiche; discute inoltre l'andamento amministrativo e didattico generale. Si fa promotore di iniziative di formazione per i genitori e sensibilizzazione dell'opinione pubblica sui problemi della scuola.

Informazione

Per garantire una puntuale e completa informazione sul funzionamento della scuola e sulle attività rivolte ad alunni e genitori, sono previsti momenti di incontro, comunicazioni scritte e spazi per la pubblicizzazione delle decisioni e delle iniziative.

- Riunioni annuali: per le iscrizioni in ingresso ai due ordini di scuola, per illustrare progetti ed iniziative della scuola, ecc.
- Comunicazioni scritte scuola-famiglia: per informare su scadenze, procedure, attività (ad esempio attraverso il diario, che i genitori sono invitati a visionare regolarmente, vengono comunicate le varie notizie...).
- Albo: spazio disponibile in ogni plesso scolastico per le comunicazioni tra Direzione, Organi Collegiali e genitori.

Il Regolamento del Consiglio di Circolo, il Piano dell'Offerta Formativa e la Carta dei servizi sono pubblicati nel sito della scuola: www.melzoscuole.it

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA E DELLA SCUOLA PRIMARIA

- 1) Tutte le componenti che operano nella scuola si adoperano in rapporto alle proprie specifiche competenze per far sì che l'ambiente scolastico sia sicuro, accogliente e pulito.
- 2) Il personale ausiliario garantisce la costante igiene di tutti gli spazi scolastici, ed in particolare dei servizi igienici, anche con più interventi giornalieri, organizzando il lavoro in maniera tale da non ostacolare normale attività didattica.
- 3) La sorveglianza degli alunni, anche al fine di garantire la sicurezza, viene assicurata nelle modalità previste dal Regolamento del Circolo.
- 4) In base alla normativa vigente l'Amministrazione Comunale fornisce gli spazi, gli arredi (per la scuola dell'infanzia e primaria) e provvede alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria. La scuola impegna a mantenere un continuativo rapporto con l'Amministrazione al fine di rimuovere le residue barriere architettoniche, di migliorare la qualità delle strutture e la loro rispondenza alle norme di legge.
- 5) Le scuole primarie sono dotate di:
 - aule per lo svolgimento delle normali attività didattiche ed educative;
 - aule speciali (aula polivalente, aula video, aula di lingua straniera e aula IRC, aula di musica, psicomotricità);
 - palestra;
 - locali di servizio (sala medica, sala per fotocopiatrice, mensa ecc.);
Nella scuola dell'infanzia le aule delle sezioni sono strutturate in "angoli" secondo quanto indicato nella programmazione educativa. Sono anche a disposizione saloni per attività di gioco libero ed organizzato.
- 6) Le aule speciali e le palestre possiedono attrezzature specifiche che la scuola si impegna a mantenere funzionanti, rinnovare e arricchire nei limiti delle disponibilità di bilancio. Il loro utilizzo è disciplinato in modo da assicurare un'equa disponibilità oraria a tutte le classi del plesso. All'inizio di ogni anno scolastico viene predisposto un orario per il loro uso continuativo.
- 7) Per ogni scuola del circolo è predisposto un dossier contenente:
 - planimetrie;
 - elenco dei locali disponibili e utilizzati con l'indicazione delle dimensioni e della capienza;
Quanto sopra in visione nella segreteria del circolo.
- 8) Il superamento delle barriere architettoniche per gli alunni portatori di handicap fisico è consentito da scale e ascensori nelle scuole primarie. Nelle scuole sono presenti i servizi igienici per portatori di handicap.
- 9) Tutte le scuole sono dotate di cortili e giardini alberati. Quelli della scuola dell'infanzia sono forniti di attrezzature ludiche di vario tipo.
- 10) La scuola predispone piani di evacuazione in caso di calamità per ogni edificio ed effettua prove di evacuazione.

RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma scritta utilizzando l'apposito modulo reperibile all'ingresso di ogni plesso: devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e andranno posti nell'urna predisposta

Il capo d'istituto, dopo aver effettuato le indagini del caso, risponde, sempre in forma scritta, entro trenta giorni.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, questo verrà inoltrato all'ufficio competente.

Valutazione del servizio



Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono offerte rilevazioni (con questionari, indagini campionarie, osservazioni dirette....ecc.) riguardanti aspetti organizzativi, educativi, didattici (solo docenti), ed amministrativi con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

Le iniziative in questione sono promosse e tenute sotto controllo dal Gruppo Operativo per la Qualità, secondo un programma annuale o biennale e deliberate da:

- a) Collegio dei docenti per quanto concerne gli aspetti educativi e didattici;
- b) Consiglio di Circolo per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

Tali iniziative sono condotte e organizzate da gruppi di lavoro, e coordinate dal Dirigente Scolastico.

I risultati di tali indagini sono resi pubblici.

		<p align="center">DIREZIONE DIDATTICA STATALE "G. Ungaretti" Via Bologna, 14 - 20066 MELZO (MI) Cod. Mecc. m1ee130006 - Cod Fisc. 83509350159 tel. 0295737310 fax 029551300 e-mail: ddmelzo@virgilio.it</p>
---	---	--

ATTUAZIONE

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dei servizi dipende oltre che da comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola, secondo quanto prevede la legge, da parte de seguenti enti:

COMUNE: manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, assegnazione di personale ausiliario, organizzazione dei servizi mensa e trasporto, accesso ai locali in orario extrascolastico.

AZIENDA SANITARIA LOCALE(ASL): assegnazione di personale addetto all'assistenza, certificazione dei soggetti i situazione di handicap, consulenza ai docenti, predisposizione di servizi riabilitativi;

UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI MILANO: nomine puntuali del personale supplente, assegnazione di personale specializzato (sostegno, lingua straniera), celerità e puntualità nelle comunicazioni;

MINISTERO: incremento dei fondi assegnati alla scuola per le attività di formazione e per gli acquisti, programmazione dei vari adempimenti (es.: trasferimenti del personale, autorizzazioni ad effettuare nomine per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico.

I contenuti di questa carta non sono definitivi e imm modificabili; essi verranno periodicamente verificati aggiornati, per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La presente carta é stata approvata dal Consiglio di Circolo (delibera n°48 del 21/09/2009), su parere conforme del Collegio dei docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico-didattici (delibera n°29 del 28/06/07). Essa viene pubblicizz ata all' interno della scuola e presso gli utenti e le istituzioni pubbliche interessate

Revisione n°2 del 21/09/2009