



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

Carta dei servizi

(Approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 55 del 30 giugno 2017)

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che é un documento che esplicita i servizi offerti dall'Istituto Comprensivo Statale di Binasco, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PARTE PRIMA. Principi fondamentali

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

1 – Uguaglianza

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

L'Istituto, nei limiti delle sue possibilità di intervento, è impegnato per rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona. Il Consiglio di Istituto è garante del rispetto di tale diritto a livello generale, mentre i docenti lo sono per le singole classi attraverso:

- l'accettazione e l'applicazione, da parte di tutti gli insegnanti, del patto deontologico (insieme di norme stipulate con tutto il corpo docente, ispirate ai principi di uguaglianza, tolleranza, condivisione, solidarietà);
- la formazione delle sezioni e delle classi sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto favorendo l'equa distribuzione degli alunni per sesso, religione, ore di permanenza a scuola, condizioni socio-culturali e situazioni di svantaggio o di handicap;
- l'impegno concreto per colmare lo svantaggio socio-culturale, garantendo a tutti gli alunni le stesse opportunità esperienziali e umane e l'impegno per il superamento delle disuguaglianze di ogni genere al fine di promuovere uno sviluppo armonico della personalità;
- la conoscenza e il rispetto delle diversità attraverso:
 - colloqui periodici con le famiglie;
 - incontri con l'équipe di specialisti;
 - stesura di una programmazione che preveda la costruzione e la realizzazione di percorsi individuali di apprendimento che, considerando con particolare accuratezza i livelli di partenza e i tempi di apprendimento, definisca una progressione di traguardi mirati.

2 – Imparzialità e regolarità del servizio

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di equità, obiettività e professionalità.

L'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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, attraverso:



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

- la definizione di norme che garantiscano il regolare svolgimento della vita scolastica (orari del servizio scolastico e di lavoro, ritardi, permessi, colloqui, assenze);
- l'imparzialità nell'applicazione delle norme previste dal regolamento interno;
- la promozione di attività finalizzate a favorire le famiglie con particolari esigenze lavorative o personali (prolungamento orario della scuola dell'infanzia; prescuola e postscuola comunale);
- la pubblicizzazione del regolamento interno;
- la sostituzione degli insegnanti assenti è assicurata utilizzando il personale a disposizione o procedendo alla nomina tempestiva dei supplenti in caso di assenza dell'insegnante titolare, nei limiti imposti dalla legge;
- la prestazione dei servizi minimi essenziali in occasione di scioperi, come previsto dalla normativa vigente;
- la comunicazione tempestiva in caso di convocazione di assemblee sindacali in orario di lavoro al fine di evitare disservizi,
- la richiesta immediata di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria agli uffici comunali preposti.

3 – Accoglienza e integrazione

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità al fine di prevenire fenomeni di dispersione e abbandono.

Gli insegnanti, nel rispetto reciproco della diversità dei ruoli, si impegnano ad essere disponibili al dialogo con i genitori, avendo come scopo comune l'educazione e la formazione degli alunni e delle alunne.

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori attraverso:

- la possibilità per i genitori di visitare i plessi in occasione degli incontri di presentazione delle scuole;
- la disponibilità degli insegnanti, previo appuntamento, per colloqui individuali richiesti dai genitori o dagli stessi insegnanti;
- la pubblicazione di tutte le informazioni che si ritengono necessarie all'albo on line del sito di Istituto;

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei minori attraverso le seguenti modalità:

- inserimento graduale dei bambini della scuola dell'infanzia;
- definizione di un curriculum di scuola che ponga accento e attenzione alla fase di passaggio fra ordini di scuola (infanzia-primaria e primaria-secondaria) al fine di garantire agli alunni un percorso scolastico integrato e continuativo;
- predisposizione degli atti volti a garantire agli alunni in situazione di handicap la presenza di un docente specialista e di una prestazione differenziata in relazione alle sue necessità;
- l'esercizio della libertà di apprendimento dell'alunno secondo i suoi personali ritmi di crescita;
- il riconoscimento della diversità individuale;
- la predisposizione di un protocollo di accoglienza per gli alunni stranieri;
- il diritto di vivere la propria esperienza scolastica in un contesto formativo accogliente trovando una molteplicità di stimoli per sviluppare le loro potenzialità e rapportandosi con figure adulte che infondano loro sicurezza attraverso un atteggiamento coerente e incoraggiante.

4 – Obbligo scolastico, frequenza

Il Consiglio di Istituto delibera:

- i criteri per la formazione della lista d'attesa nella scuola dell'infanzia;



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

- i criteri per la formazione delle classi prime della scuola primaria e secondaria e delle sezioni di scuola dell'infanzia.

Nella scuola dell'infanzia dopo l'assenza consecutiva ingiustificata di un mese il bambino viene depennato.

Nella scuola primaria e secondaria di primo grado gli insegnanti informano il Dirigente Scolastico in caso di assenze prolungate e/o ingiustificate e in caso di ritardi frequenti per i provvedimenti di competenza.

L'inadempienza dell'obbligo scolastico viene segnalata all'autorità competente.

5 – Partecipazione, efficienza, trasparenza

Alunni, genitori, personale docente ed A.T.A., istituzioni, sono i protagonisti e i responsabili della piena attuazione degli standard di servizio, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'Istituto favorisce la realizzazione al suo interno di attività extra-scolastiche con intenti educativi, consentendo l'utilizzo, fuori dall'orario scolastico, degli edifici e delle attrezzature da parte di enti ed associazioni senza scopo di lucro, che perseguano l'obiettivo della promozione culturale, sociale e civile.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima esemplificazione delle procedure amministrative ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della scuola, completa, puntuale e trasparente attraverso:

- l'affissione di avvisi e comunicazioni anche on line e attraverso il registro elettronico;
- le informazioni trasmesse tramite i rappresentanti di classe;
- la pubblicazione dell'orario di servizio degli insegnanti;
- le comunicazioni sui diari;
- la presentazione della programmazione didattica e delle iniziative inerenti l'offerta formativa;
- l'aggiornamento del sito web della scuola.

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

Le famiglie, all'atto dell'iscrizione, stipulano con la scuola il "patto educativo di corresponsabilità" nel quale sono definiti gli impegni assunti da tutte le componenti (scuola, e genitori).

6 – Miglioramento della qualità del servizio

L'Istituto si impegna a monitorare il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano dell'Offerta Formativa.

I risultati della valutazione annuale del piano sono pubblicati in sede di consuntivo annuale.

7 – Libertà di insegnamento – Aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento deve, sempre e comunque, porsi come obiettivo la formazione civile, umana e culturale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali comunitari, generali e specifici e secondo le modalità stabilite dal Collegio dei Docenti.

La libertà di insegnamento dei docenti si esplicita nella programmazione e realizzazione delle attività di istruzione formative, educative e didattiche e nella definizione del Piano dell'Offerta Formativa.

La programmazione didattico-educativa assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce il diritto degli alunni a una formazione completa e ad apprendimenti qualificati e significativi.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

La formazione e l'aggiornamento costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. Compito dell'amministrazione è garantire interventi programmati, continui ed organici e curare il monitoraggio e la valutazione.

8 – Procedura per i reclami

I reclami possono essere presentati in forma orale di persona o per telefono e, comunque, devono essere formalizzati in forma scritta e devono contenere le generalità, l'oggetto, l'indirizzo, la firma e la reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente risponde per iscritto e tempestivamente ai reclami scritti. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al proponente vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

9 – Igiene e sicurezza

La scuola si impegna a sensibilizzare gli enti competenti al fine di garantire le condizioni di igiene e sicurezza interna ed esterna dei locali e dei servizi e organizza periodicamente prove di evacuazione.

L'Istituto individua ogni anno i rappresentanti delle Commissioni mensa con il compito di verificare la qualità dei cibi, le condizioni igieniche dei locali e degli utensili, le modalità di erogazione dei pasti.

PARTE SECONDA. Area didattica

L'Istituto con il concorso di tutto il personale, delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi utili per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La qualità delle attività educative si ritiene raggiunta quando è garantita la partecipazione attiva degli alunni e quando gli apprendimenti diventano parte integrante della loro personalità, del loro comportamento e delle modalità di espressione e di pensiero. La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire il rispetto delle esigenze formative degli alunni attraverso i seguenti criteri:

- rilevazione della situazione di partenza;
- verifiche oggettive;
- rilevazione periodica dei livelli raggiunti dai singoli alunni;
- discussione dei casi particolari con adeguamento della programmazione;
- programmazione di interventi di rinforzo.

Il Collegio dei Docenti effettua periodicamente verifiche riguardanti il clima relazionale (rapporti tra docenti e con i genitori) e le modalità organizzative evidenziando le eventuali difficoltà e proponendo soluzioni ai problemi evidenziati.

Al termine dell'anno scolastico il Collegio Docenti effettua la valutazione complessiva del prodotto scolastico.

L'Istituto garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere uno sviluppo armonico della personalità degli alunni attraverso progetti di continuità e di raccordo.

Nella scelta dei libri di testo e della strumentazione didattica, l'Istituto assume come criterio di riferimento la loro validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa, la rispondenza alle esigenze degli alunni e agli obiettivi formativi stabiliti dal POF e dalla programmazione di Istituto.

La formazione classi avviene nel rispetto del criterio generale che vuole le sezioni stesse omogenee tra loro ed eterogenee al loro interno.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

Nella formulazione dell'orario delle attività, l'Istituto segue criteri che rispettano la progressività nello sviluppo dei ritmi di apprendimento degli alunni, la continuità degli apprendimenti e il loro diritto all'integrità psicofisica.

La definizione del contratto formativo si esplica nella programmazione educativa d'Istituto. Sulla base del contratto formativo, gli alunni, in relazione all'età, hanno il diritto di conoscere le modalità organizzative della scuola (ruoli e funzioni del personale docente e non docente, modalità di utilizzo degli spazi, regole di comportamento, modalità di avvicinamento dei docenti, organizzazione oraria, uso dei materiali) e i progressi compiuti.

I docenti hanno il compito di rendere noti a genitori ed alunni i percorsi formativi e le modalità di lavoro concordate dai team, motivando gli interventi didattico-educativi, esplicitando le metodologie e i criteri di verifica e valutazione.

I genitori hanno diritto di essere informati delle scelte educative generali della scuola e del percorso formativo degli alunni nei modi e nelle forme stabilite dalla normativa e dal POF e possono collaborare alle attività programmate dalla scuola concordando le modalità di intervento con gli insegnanti di classe o di plesso.

La collaborazione dei genitori deve essere volta al confronto e alla condivisione degli obiettivi educativi per facilitare il raggiungimento degli stessi a naturale integrazione dell'attività della scuola

Gli insegnanti operano collegialmente nelle classi loro assegnate e si impegnano a garantire l'unitarietà dell'insegnamento attraverso:

- la corresponsabilità nella gestione delle classi;
- la condivisione degli atteggiamenti educativi e metodologici;
- la progettazione concordata delle attività didattiche.

Gli insegnanti, consapevoli dell'importanza del loro impegno professionale si fanno promotori dei valori umani, di atteggiamenti di sicurezza, di stima, di fiducia, di accoglienza e di ascolto nei confronti degli alunni per garantire la loro formazione integrale. I docenti si impegnano inoltre ad assumere nei confronti degli alunni un atteggiamento educativo teso al convincimento senza ricorrere all'uso di forme intimidatorie o mortificanti garantendo pertanto il rispetto del patto deontologico.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei documenti sotto elencati al fine di rendere corrette, funzionali e partecipate le attività didattiche e l'organizzazione dell'Istituto:

- *Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF)*: elaborato e approvato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto, definisce le finalità che la scuola intende perseguire;
- *Regolamento d'Istituto*: comprende, in particolare, le norme relative a:
 - organi collegiali;
 - vigilanza sugli alunni;
 - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
 - regolamento di disciplina;
 - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
 - conservazione delle strutture e delle dotazioni;
 - organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.
- *Programmazione didattica*: elaborata dai diversi gruppi di docenti, riferita ai programmi e ai curricula delle discipline, è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica-adequamento e alla valutazione dei risultati nel corso delle riunioni di programmazione.

PARTE TERZA. Area amministrativa

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale di Binasco

Piazza XXV Aprile, 30/A – 20082 BINASCO (MI) – TEL-FAX: 029055352
Cod. Mecc. MIIC8FE006 - Cod. Fisc. 80123730154 – Codice fatturazione elettronica: UFAK9Q
e-mail: MIIC8FE006@istruzione.it - pec: MIIC8FE006@pec.istruzione.it
Sito web: www.istitutocomprensivobinasco.gov.it

- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

In merito alle iscrizioni, le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, a supporto delle famiglie. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

In merito al rilascio di documenti: le certificazioni attinenti gli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti di valutazione degli alunni sono trasmessi ai genitori mediante il Registro elettronico e illustrati dai docenti incaricati ai genitori.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. L'orario è comunicato sul sito dell'Istituto.

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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Dirigente Scolastico e il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi ricevono il pubblico su appuntamento telefonico.