



ISTITUTO COMPRENSIVO CARMAGNOLA II

✉ VIA Marconi, 20 - 10022 CARMAGNOLA ☎ 011/977.10.20

💻 toic8ap00r@istruzione.it 💻 toic8ap00r@pec.istruzione.it 💻 www.iccarmagnola2.gov.it

Cod. Mec.: TOIC8AP00R – Cod. Fiscale: 94067040017



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Cos'è la Carta dei Servizi	Pag. 2
2. Premessa	Pag. 2
3. Principi fondamentali	Pag. 3
PARTE PRIMA – Area didattica	Pag. 8
PARTE SECONDA – Servizi amministrativi	Pag. 12
PARTE TERZA – Condizioni ambientali della scuola	Pag. 14
PARTE QUARTA – Procedure dei reclami	Pag. 14
PARTE QUINTA – Valutazione del servizio	Pag. 15
PARTE SESTA – Attuazione	Pag. 15
La Sede e i plessi	Pag. 15
Nota conclusiva	Pag. 16

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal D.P.C.M. del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti:

- gli impegni assunti per rispondere alle esigenze degli alunni e delle famiglie
- le informazioni di facile e rapida consultazione per la partecipazione alla vita scolastica

La Carta dei Servizi stabilisce i principi fondamentali del servizio:

- uguaglianza e imparzialità
- regolarità
- accoglienza e integrazione
- diritto di scelta
- diritto - dovere all'istruzione e alla formazione
- partecipazione
- efficienza e trasparenza
- libertà d'insegnamento
- aggiornamento del personale

2. Premessa

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana:

Art. 3 – Uguaglianza dei cittadini

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 – Libertà di espressione

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

Art. 33 – Libertà di insegnamento

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Art. 34 – Istruzione obbligatoria e gratuita

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

Considera altresì fondanti i principi sanciti dalle Carte Internazionali sui Diritti delle bambine e dei bambini. In particolare l'articolo 29 della Convenzione ONU.

1. *Gli Stati parti convengono che l'educazione del fanciullo deve avere come finalità:*

a. favorire lo sviluppo della personalità del fanciullo nonché lo sviluppo delle sue facoltà e delle sue attitudini mentali e fisiche in tutta la loro potenzialità;

b. sviluppare nel fanciullo il rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali e dei principi consacrati nella Carta delle Nazioni Unite;

c. sviluppare nel fanciullo il rispetto dei suoi genitori, della sua identità, della sua lingua e dei suoi valori culturali, nonché il rispetto dei valori nazionali del paese nel quale vive, del paese di cui può essere originario e delle civiltà diverse dalla sua;

d. preparare il fanciullo ad assumere le responsabilità della vita in una società libera, in uno spirito di comprensione, di pace, di tolleranza, di uguaglianza tra i sessi e di amicizia tra tutti i popoli e gruppi etnici, nazionali e religiosi, e delle persone di origine autoctona;

e. sviluppare nel fanciullo il rispetto dell'ambiente naturale.

3. Principi fondamentali

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

Ogni alunno ha diritto di apprendere secondo le proprie possibilità e le proprie inclinazioni, nel rispetto delle sue preconoscenze, che vanno continuamente arricchite ed integrate.

Nella nostra Scuola le opportunità formative vengono garantite attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto della necessità pedagogica di favorire al massimo la socializzazione e l'integrazione culturale tra alunni di diverse condizioni psicofisiche, socio economiche e di religione, lingua, razza, etnie diverse;
- iniziative didattiche curricolari funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli alunni non italiani;
- collaborazione con ASL ed Enti locali allo scopo di segnalare la necessità di eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap sensoriale e sostegno economico alle famiglie con particolari necessità;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

In particolare, l'azione educativa considera fondamentale integrare la programmazione didattica con :

- educazione alla non violenza ed alla solidarietà nei rapporti interpersonali
- educazione alla multiculturalità ed alla tolleranza
- educazione al rispetto dell'ambiente
- educazione alimentare
- educazione alla socialità

3.2 Regolarità del servizio

3.2.a La regolarità del servizio viene garantita:

- dall'organico dell'Istituto
- dalla sostituzione del personale docente assente
- dall'orario di servizio del personale della Scuola che, in base al CCNL vigente, è così articolato:
 - 18 ore di docenza settimanali per gli insegnanti della Scuola Secondaria di primo grado
 - 22 ore di docenza settimanali, 2 ore di programmazione per gli insegnanti della Scuola Primaria
 - 25 ore di docenza settimanali per gli insegnanti della Scuola Infanzia
 - 36 ore settimanali per il Personale ATA

3.2.b Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente Scolastico, ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio, secondo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro, provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato

con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

3.2.c L'interruzione del servizio può verificarsi a causa di scioperi di carattere parziale o totale, di assemblee sindacali in orario di servizio, regolamentati dal CCNL e dalla Legge 12 giugno 1990 n° 146, come integrata dalla Legge 11 aprile 2000, n. 83.

Nel caso in cui l'insegnante aderisca ad un'assemblea sindacale in orario di servizio, tale per cui la classe debba posticipare l'ingresso a scuola o anticiparne l'uscita, è tenuto ad informare di ciò le famiglie, tramite avviso scritto, con congruo anticipo (almeno cinque giorni prima). L'avviso sarà comunque pubblicato sul sito della scuola nella sezione comunicazioni alle famiglie.

In merito agli scioperi si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente Scolastico, pertanto, può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire, ridurre o sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario. Le famiglie sono informate tramite avviso scritto, con congruo anticipo (almeno cinque giorni prima). L'avviso sarà comunque pubblicato sul sito della scuola nella sezione comunicazioni alle famiglie.

3.2.d Alle Amministrazioni comunali sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica;
- i servizi di integrazione scolastica (pre-scuola, prolungamento, ecc...)

A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

3.3 Accoglienza ed integrazione

3.3.a In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Il Dirigente Scolastico ed il Collegio Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

3.3.b L'Istituto garantisce l'**accoglienza dei genitori** attraverso la stesura e la diffusione, tramite pubblicazione sul sito scolastico, dei seguenti documenti:

- Regolamento di Istituto
- Piano dell'Offerta Formativa
- Carta dei Servizi

Previa richiesta scritta indirizzata al Dirigente Scolastico, è fornita copia cartacea dei documenti elencati in precedenza.

Inoltre sono previste le seguenti iniziative:

- organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra genitori e docenti;
- assemblee di sezione e di classe

- consigli di intersezione, interclasse e classe
- colloqui individuali.

Nei momenti di passaggio tra un ordine di scuola e il successivo, sono previste le seguenti azioni:

- presentazione delle scuole da parte del Dirigente Scolastico e dei docenti
- visita agli edifici scolastici per i nuovi ingressi nella Scuola dell'Infanzia e Primaria
- realizzazione di uno "sportello orientamento" per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione
- organizzazione di incontri con gli orientatori della Provincia di Torino

3.3.c La Scuola garantisce l'**accoglienza degli alunni**, nell'ottica della continuità educativa e didattica tra Scuola dell'Infanzia – Primaria - Secondaria di primo grado, per diminuire i disagi dovuti al cambiamento, attraverso le seguenti azioni:

- formazione di una Commissione Continuità – Orientamento, composta dagli insegnanti dei tre ordini di scuola;
- incontri programmati tra gli insegnanti dei diversi ordini di Scuola;
- Collegi Docenti unificati, per una maggiore conoscenza reciproca delle problematiche didattiche per la condivisione delle strategie educative messe in atto;
- corsi di aggiornamenti comuni tra insegnanti dei tre ordini di scuola;
- progetti e laboratori per gli "anni ponte", cioè gli anni che segnano il passaggio tra un ordine e l'altro di Scuola;
- attività di orientamento per favorire la conoscenza delle opportunità formative delle scuole secondarie di secondo grado
- inserimento dei nuovi iscritti alla Scuola dell'Infanzia con flessibilità di orario, attività di accoglienza e di integrazione nei gruppi già costituiti;
- accoglienza degli alunni nella Scuola Primaria e nella Scuola Secondaria di 1° grado mediante:

o colloqui informativi tra gli insegnanti dei due ordini di Scuola

o laboratori - ponte

o passaggio di informazioni e di documentazione relativa ad ogni alunno

o progettazione e gestione di segmenti curriculari comuni

- integrazione nei tre ordini di Scuola degli alunni diversamenteabili o con problemi relazionali e significative difficoltà negli apprendimenti;
- inserimento e integrazione nei tre ordini di Scuola degli alunni stranieri e nomadi, favorendo l'apprendimento della lingua italiana.

3.4 Diritto di scelta e frequenza

3.4.a L'utente ha la facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obbiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande saranno considerati i criteri fissati dal Consiglio d'Istituto.

3.4.b Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

Nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento, il Dirigente Scolastico provvede a sensibilizzare le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni, per l'accertamento delle cause e la rimozione delle stesse, anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

3.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

3.5.a La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

3.5.b Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, viene assicurata una informazione completa attraverso la possibilità degli utenti di accedere alla visione degli atti relativi all'organizzazione scolastica:

- calendario scolastico annuale, organigramma e orari di ricevimento del personale amministrativo, della Dirigenza, orari di utilizzo delle aule speciali, delle palestre, delle biblioteche; elenco dei collaboratori e dei docenti con incarichi particolari, dei coordinatori delle commissioni, dei referenti di progetto, dei rappresentanti di classe;
- atti del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti (ad esempio le delibere circa le sperimentazioni didattiche, il bilancio di previsione e consuntivo...) reperibili nella bacheca presso la Sede centrale e sul Sito Scolastico
- informazioni sindacali nell'apposita bacheca.

I genitori inoltre hanno diverse occasioni di coinvolgimento nella vita scolastica:

- le periodiche assemblee di classe
- i colloqui individuali programmati e a richiesta
- le commissioni su temi specifici, quali Salute, Mensa, formate anche da insegnanti
- il Consiglio di Intersezione/interclasse/classe, costituito dai docenti e dai genitori di sezioni e classe, che formula proposte, in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione
- Il Consiglio di Istituto, che è un organismo eletto di norma ogni tre anni.

3.5.c L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di enti locali e/o associazioni non a fini di lucro per iniziative di rilievo sociale con finalità educative e culturali viene favorito, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica. Si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza), previa deliberazione del Consiglio di Istituto.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- corsi di alfabetizzazione per cittadini di lingua madre diversa dall'italiano
- studio assistito
- attività ricreative in periodo estivo
- attività sportive

3.5.d L'organizzazione del lavoro del personale, sia dirigente che di segreteria o ausiliario, risponderà al principio di **garantire la massima efficienza dell'istituzione** e la possibilità per l'utenza di avere sempre risposte rapide ed adeguate alle sue esigenze.

3.5.e L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola. Essa verrà pertanto garantita con modalità coerenti di cui all' Art.21 della Costituzione.

3.5.f Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto. La sintesi del POF, sotto forma di opuscolo, viene annualmente consegnata ai genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.

3.5.g Le modalità di accesso alla documentazione di Istituto sono regolamentate dalle norme vigenti (L. n° 241/1990 e D. Lgs. 196/2003).

3.6 Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

3.6.a La libertà di insegnamento, garantita dalla Costituzione, viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno. Si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

3.6.b L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale.

Pertanto l'Istituto attribuisce valore strategico alla formazione del personale. Compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate, organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione esterne.

Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento.

3.7 Tutela della privacy

La Scuola opera con la dovuta riservatezza e delicatezza nei confronti dei dati trattati e delle informazioni acquisite:

- opera con la massima cautela e riservatezza nei confronti dei dati, fatti e situazioni di carattere privato di cui viene a conoscenza;
- tratta soltanto le informazioni per le quali ha l'autorizzazione;
- non rivela informazioni di carattere personale che acquisisce nei colloqui con le famiglie, se non nelle sedi istituzionalmente previste;
- mantiene la riservatezza circa le informazioni di carattere personale, soprattutto per quanto concerne i dati sensibili, cui è tenuta ad avere accesso;
- evita di rendere pubbliche le eventuali divergenze personali.

3.8 Attenzione alle problematiche ambientali, di salute e di sicurezza

La Scuola promuove la cultura della prevenzione e della sicurezza quale mezzo per trasmettere i valori del rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente:

- si impegna a contribuire a rendere l'ambiente scolastico sicuro, confortevole ed accogliente ed a prevenire ogni possibile disagio
- rispetta tutte le pratiche della sicurezza e informa in merito alle procedure da seguire
- promuove incontri con esperti e stimola la riflessione
- sensibilizza la famiglia sui comportamenti corretti
- segnala a chi di dovere eventuali situazioni di pericolo o rischi dei quali dovesse venire a conoscenza
- favorisce la partecipazione ad attività educative nell'ambito della salute, della sicurezza e della tutela ambientale anche collaborando e promuovendo iniziative proposte da altre istituzioni o dalle forze sociali presenti sul territorio.

PARTE PRIMA - AREA DIDATTICA

1. L'Istituto Comprensivo predispone i seguenti strumenti di programmazione:

a) **Il Piano dell'Offerta Formativa (POF)**

Il POF viene elaborato annualmente dal Collegio Docenti, sulla base delle linee di indirizzo elaborate dal Consiglio di Istituto, ed adottato dal Consiglio di Istituto. Un estratto del POF viene consegnato ai genitori al momento dell'iscrizione alle prime classi.

È espressione dell'identità culturale della scuola.

È commisurato alle esigenze, alle richieste e alle possibilità dei destinatari, gli allievi e i genitori, e del territorio in cui la scuola opera.

Copia integrale del POF è pubblicata sul sito scolastico.

Il POF è integrato dai seguenti documenti allegati:

- i curricoli della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado
- i progetti
- il protocollo della valutazione
- il protocollo per l'accoglienza degli alunni stranieri
- il protocollo per gli alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento

Copia integrale dei summenzionati documenti è pubblicata sul sito scolastico.

b) **La programmazione di classe**

È elaborata collegialmente dal Consiglio di Classe per ciascuna classe dalla prima di scuola primaria alla terza di scuola secondaria di 1° grado.

c) **La programmazione disciplinare**

È elaborata per ciascuna disciplina dai singoli docenti per i loro insegnamenti in ogni singola classe.

Alla fine dell'anno scolastico ogni docente presenta al Dirigente Scolastico una relazione circostanziata circa i risultati del suo insegnamento nelle singole classi e circa il raggiungimento totale o parziale degli obiettivi prefissati all'inizio dell'anno scolastico.

La programmazione di classe e quella disciplinare sono documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane.

Sono elaborate annualmente in ragione degli obiettivi indicati nel POF entro il mese di ottobre.

Sono sottoposte al giudizio del Dirigente Scolastico

Sono soggette a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

Le famiglie degli alunni ricevono le necessarie informazioni riguardanti le programmazioni nell'assemblea convocata annualmente per l'elezione dei rappresentanti di classe. Informazioni relative all'andamento delle stesse sono comunicate in sede di Consiglio di Intersezione, Interclasse e Classe.

I genitori sono tenuti a collaborare affinché gli obiettivi formativi definiti dalle programmazioni siano effettivamente raggiunti.

2. Fattori di qualità

2.1 Collegialità

- Collaborare e condividere le scelte operative a livello di classe, di plesso e di istituto
- Utilizzare strumenti condivisi per documentare la programmazione didattica

2.2 Contitolarità - corresponsabilità

- Valorizzare le competenze individuali mantenendo il raccordo interdisciplinare per garantire l'unitarietà dell'insegnamento
- Utilizzare strumenti comuni per migliorare la conoscenza dell'alunno nella pratica dell'osservazione
- Garantire la corresponsabilità educativa intesa come progettazione comune, non solo di contenuti didattici, ma anche di strategie educative, relazionali e comportamentali all'interno del gruppo classe

2.3 Flessibilità

- Rivedere e adattare la propria programmazione nel corso dell'anno scolastico
- Coniugare i tempi e i modi dell'alunno con i tempi e i modi dell'insegnamento

2.4 Valutazione

Intendere la valutazione come:

- autoregolazione del percorso educativo-didattico e organizzativo
- autovalutazione dell'insegnamento/apprendimento

2.5 Formazione

- Promuovere percorsi di formazione e aggiornamento in base ai bisogni formativi emergenti
- Essere disponibili a sperimentare e utilizzare nuove strategie didattico-educative e nuovi sussidi tecnologici e multimediali.

2.6 Rapporti scuola - famiglia

- Promuovere rapporti costanti tra Scuola e Famiglia in termini di collaborazione attiva attraverso:
 - assemblee di classe per l'esplicitazione dell'Offerta Formativa della Scuola;
 - incontri individuali ogni qualvolta se ne presenti la necessità;
 - incontri periodici per dare informazioni sugli esiti formativi degli alunni;
 - incontri per la consegna dei documenti di valutazione.

2.7 Rapporti scuola - territorio

- Essere disponibili ad accogliere, proporre e partecipare ad iniziative e progetti d'intesa con il territorio (Comune, Enti, Associazioni, altre scuole...)
- Mantenere le convenzioni stipulate che regolano i rapporti di reciproca partecipazione e collaborazione nella gestione di servizi e attività fondamentali, quali:
 - la refezione scolastica e il servizio di trasporto;
 - l'integrazione degli alunni diversamenteabili, in situazione di disagio, stranieri;
 - la manutenzione degli edifici scolastici;
 - l'utilizzo delle strutture scolastiche al di fuori dell'orario di lezione.

2.8 Rapporti tra ordini di scuola

Garantire la continuità tra gli ordini scolastici interessati (Scuola dell'Infanzia – Scuola Primaria, Scuola Primaria- Scuola secondaria di 1° grado, Scuola secondaria di 1° grado – Scuola secondaria di 2° grado) attraverso:

- la formazione delle classi iniziali
- l'attuazione di iniziative condivise per gli anni – ponte
- incontri periodici fra insegnanti.

3. I Docenti

Collegialmente e individualmente concorrono a costruire un clima educativo che si basa sul rispetto reciproco, su tempi, metodi e strategie che agevolano l'apprendimento e lo star bene a Scuola.

A tal fine utilizzano le proprie competenze professionali, la collaborazione delle famiglie e delle altre agenzie educative presenti sul territorio.

Le attività didattiche possono essere organizzate e svolte con modalità diverse, allo scopo di rendere più efficace l'intervento formativo:

- **lezione collettiva frontale** in cui si interagisce con il gruppo classe, usando anche mezzi audiovisivi o altri strumenti
- **attività di piccolo gruppo** in cui si privilegia l'aspetto relazionale e la funzione formativa dell'apprendimento, che si basa sulla condivisione e la disponibilità
- **interventi individualizzati** finalizzati al recupero di situazioni di svantaggio e di difficoltà di apprendimento. I casi degli alunni che necessitano di interventi individualizzati vengono esaminati e portati all'attenzione in sede di Consiglio di Classe per soli docenti.

Il PEI (Piano Educativo Individualizzato) e il PDP (Piano Didattico Personalizzato) vengono realizzati attraverso:

- analisi delle preconoscenze e individuazione delle potenzialità
- osservazione in itinere degli sviluppi nelle diverse aree
- riflessione sulle condizioni che determinano situazioni favorevoli agli apprendimenti
- adeguamento delle proposte didattiche alle reali potenzialità dei singoli alunni
- **attività di progetto** in cui si realizzano i progetti previsti per l'anno scolastico corrente, anche con gruppi di alunni provenienti da classi diverse.

4. Orario scolastico

4.1 SCUOLA DELL'INFANZIA

Orario degli alunni nei plessi di Carmagnola e Virle P.te

- dal lun. al ven.: h 8,00 - 16,00

Su ogni classe operano 2 insegnanti contitolari, l'insegnante di Religione cattolica, un docente di sostegno se previsto in organico.

Per andare incontro alle esigenze delle famiglie, su esplicita richiesta presentata al momento dell'iscrizione, nella Scuola dell'Infanzia del plesso di Carmagnola è attivato il servizio di pre-scuola dalle ore 7,45 alle ore 8,00 e di post scuola dalle ore 16,00 alle ore 16,45, gestito dai docenti del plesso a rotazione settimanale.

4.2 SCUOLA PRIMARIA

Orario degli alunni

Orario degli alunni frequentanti classi a 27 ore nel Comune di Carmagnola

- lun- mer - ven : h 8, 10 - 12,50
- mar- gio : h 8, 10 - 12,50; h 14,00 - 16,00.

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano.

Orario degli alunni frequentanti classi a 27 ore nel Comune di Pancalieri

- lun- mer - ven : h 8,00 - 12,40
- mar- gio : h 8,00 - 12,40; h 13,50 - 15,50.

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano.

Orario degli alunni frequentanti classi a 27 ore nel Comune di Virle P.te

- Lun- mar- gio: h. 8,15 - 12,30.; h.14,00 - 16,00
- Mer – ven: h. 8,15 - 12,30.

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano.

Orario degli alunni frequentanti classi residuali a 30 ore (solo nei plessi di San Bernardo e di Salsasio a Carmagnola)

- lun- ven : h 8, 10 - 12,50

- mar- mer -gio : h 8, 10 - 12,50; h 14,00 - 16,00.

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano.

Orario degli alunni frequentanti classi a 40 ore (solo nei plessi di San Bernardo e di Salsasio a Carmagnola)

- dal lun al ven: h 8, 10 - 16,00.

Fruizione del servizio mensa

Orario degli alunni frequentanti classi a tempo prolungato (36 ore settimanali - solo nei plessi di San Bernardo e di Salsasio a Carmagnola)

- dal lun al gio: h 8,10 - 16,00.
- ven: h 8,10 - 11,55

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano

Su ogni classe operano 2/3 insegnanti contitolari, che si occupano dei vari ambiti disciplinari. Cooperano con gli insegnanti di classe gli insegnanti di sostegno assegnati all'Istituto, gli educatori per l'appoggio scolastico, gli insegnanti di Religione cattolica.

SERVIZIO PRE E POST SCUOLA

I servizi di pre e post scuola sono attivati nelle scuole primarie e secondarie di 1° grado dai Comuni di competenza su richiesta delle famiglie.

4.3 SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Orario degli alunni

Orario degli alunni frequentanti classi a 30 ore nel Comune di Carmagnola

Dal lunedì al venerdì: h 7,55 - 13,30

Orario degli alunni frequentanti classi a 30 ore nel Comune di Pancalieri

Lun – merc – ven: h 7,55 - 13,00

Mar: h 7,55 -13,00; h 13,50 - 15,45

Gio: h 7,55 - 13,00; h 13,45 - 16,35

Orario degli alunni frequentanti classi a 36 ore nel Comune di Pancalieri

Lun – gio: h 7,55 - 16,35

Mar: h 7,55 - 15,45

Mer-ven: h 7,55- 13,00

Possibilità di fruire del servizio mensa nei giorni di rientro pomeridiano

PARTE SECONDA SERVIZI AMMINISTRATIVI

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

Il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del Sistema Nazionale di Istruzione.

I Servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico. In particolare, assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici, collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni, cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche, accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

La scuola individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Le iscrizioni, come disposto dalla Circ. n° 96 del 17/12/2012, in attuazione del D.L. n. 95/2012, convertito dalla L. n. 135/2012, recante "*Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica*", si effettuano, nei giorni previsti dalle disposizioni, esclusivamente on line, per tutte le classi iniziali dei corsi di studio (scuola primaria, secondaria di primo grado). Sono escluse da tale procedura le iscrizioni alla scuola dell'infanzia, che vengono effettuate presso l'Ufficio di segreteria.

L'Ufficio di segreteria offre, in ogni caso, un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica.

Le certificazioni e le dichiarazioni vengono rilasciate durante il normale orario di apertura al pubblico, dietro presentazione di domanda scritta che specifichi il tipo di dichiarazione o certificato richiesto. L'Ufficio di segreteria provvede al rilascio entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

Per i certificati di servizio del personale docente o pratiche particolarmente complesse, si provvede al rilascio entro otto giorni lavorativi.

I certificati possono essere richiesti ed inviati per posta con addebito delle spese postali.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori o ad un adulto munito di delega scritta e di documento di identità.

Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta degli interessati.

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

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- Albo di Istituto
- Albo di plesso
- bacheca sindacale
- Sito scolastico

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

Presso gli ingressi dei plessi sono presenti, e riconoscibili dall'apposito cartellino identificativo, operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni per la fruizione dei servizi (compatibilmente con il numero di unità di personale in servizio e con l'espletamento delle restanti prestazioni).

Sul sito scolastico, nell'area apposita, sono recuperabili e scaricabili tutti i modelli d'uso comune per le domande da inoltrare all'ufficio.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento presso la Scuola Secondaria di 1° grado di Carmagnola, via Marconi 20, compatibilmente con le diverse esigenze di servizio.

L'Ufficio di Segreteria è aperto al pubblico con il seguente orario:

PER I GENITORI

Lunedì – Martedì - Giovedì

dalle 8.30 alle 10.00 e dalle 13.30 alle 14.30

PER IL PERSONALE DOCENTE E NON DOCENTE

Ufficio personale

Martedì – mercoledì

dalle 8,30 alle 15,45

Ufficio didattica

Lunedì – Martedì - Giovedì

dalle 8.30 alle 10.00 e dalle 13.30 alle 14.30

Di norma l'Istituto è chiuso al sabato.

Il Presidente del Consiglio di Istituto riceve su appuntamento previa telefonata presso l'Ufficio di segreteria.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro che permetta una permanenza a Scuola di alunni e personale quanto più possibile confortevole.

I collaboratori scolastici sono chiamati ad operare costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi.

Dirigente Scolastico, Docenti e Responsabile Amministrativo controllano costantemente l'efficienza del servizio.

La Scuola si adopera affinché le istituzioni preposte assicurino sicurezza interna ed esterna attraverso:

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.
- la collocazione di estintori funzionanti
- la predisposizione di uscite di sicurezza
- la presenza in prossimità dei plessi di Vigile Urbano o Nonno Vigile all'inizio e alla fine delle lezioni
- la pulizia periodica delle zone esterne
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua
- la manutenzione dei locali

La scuola si è munita di piano di emergenza e di piani di evacuazione che vengono aggiornati al bisogno e comunque annualmente.

Il Dirigente Scolastico assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS); individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici i seguenti documenti:

- il Documento di Valutazione dei Rischi
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

PARTE QUARTA

PROCEDURE DEI RECLAMI

All'interno della Scuola si tende a costruire un clima educativo solidale coordinando scelte e strategie organizzative per evitare situazioni di disservizio.

Eventuali incomprensioni vanno prima discusse e, nel caso in cui non si giungesse ad una chiarificazione, i reclami, da intendersi come "estrema manifestazione di malessere", andranno inoltrati con la seguente procedura:

1. i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali e telefonici devono però, in un secondo momento, essere sottoscritti
2. tutti i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione
3. i reclami devono essere rivolti al Dirigente Scolastico, il quale deve condurre necessarie indagini e rispondere nei tempi dovuti, secondo le opportune modalità
4. la Scuola garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta entro 15 giorni per le problematiche più complesse.

Il Dirigente Scolastico annualmente informa sui reclami e sulle soluzioni adottate il Collegio Docenti, il Consiglio di Istituto, l'Assemblea Personale A.T.A.

Nel caso in cui l'utente non fosse soddisfatto delle risposte ottenute potrà ricorrere agli organismi superiori.

PARTE QUINTA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Ha lo scopo di valutare se l'organizzazione data, le scelte educative effettuate, l'utilizzazione degli spazi, dei tempi, delle risorse umane e materiali, sono funzionali al POF, cioè al Piano dell'Offerta Formativa.

La valutazione dell'organizzazione scolastica e della sua efficacia è attuata dal Collegio Docenti, attraverso l'attività degli incaricati di Funzione strumentale, dei Collaboratori, dei Referenti di progetto e dei gruppi dei docenti nei plessi.

Ha varia cadenza, utilizza schede di rilevazione, elenchi di descrittori di qualità, questionari e si conclude con una relazione di sintesi al Collegio Docenti in merito allo sviluppo delle attività, ai risultati ottenuti, ai problemi emersi, agli aggiustamenti da adottare in rapporto alle finalità da perseguire.

PARTE SESTA ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nel testo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per gli operatori e utenti fino a nuove disposizioni, integrate tempestivamente e rese pubbliche in tempi tecnici.

LA SEDE

Carmagnola, via Marconi 20

Tel. 011/977.10.20

Fax. 011/977.88.88

E-mail istituzionale: toic8ap00r@istruzione.it

E-mail certificata: toic8ap00r@pec.istruzione.it

E-mail del Dirigente Scolastico: dirigente3carmagnola@tiscali.it

Sito WEB: <http://www.iccarmagnola2.gov.it>

Primo Collaboratore del DS: Tiziana Allione

I PLESSI

SCUOLE DELL'INFANZIA STATALI

CARMAGNOLA - Via Lanzo

tel. 011 - 9724363

e-mail: infanzialame@tiscali.it

Referente di Plesso e Collaboratore del DS: Cinzia RASTIELLO

VIRLE P.TE – via Birago di Vische, 4

Tel. 011 – 9730121

e-mail: infanzivirle@tiscali.it

Referente di Plesso: Severina CALENDÀ

SCUOLE PRIMARIE STATALI

“Ferruccio Valobra”: CARMAGNOLA - San Bernardo - Via Volta, 18
tel. 011 - 9712144
e-mail: 3circolocarmagnola@tiscali.it
Referente di Plesso: Letizia ANZALONE

“Don Milani”: CARMAGNOLA - Salsasio - Via Pascoli,24
tel. 011 - 9720534
e-mail: elementaresalsasio@gmail.com
Referente di Plesso: Miranda GARRO

“Maria Bordone”: CARMAGNOLA - San Giovanni - Via San Giovanni, 16
tel. 011 - 9721686
e-mail: elementaresangiovanni@tiscali.it
Referente di Plesso: Lucia COSTA

“Rinaldo Gatti”: CARMAGNOLA - San Michele - Via San Michele, 56
tel. 011 - 9716264
e-mail: elementaresanmichele@tiscali.it
Referente di Plesso: Giuliana DEMICHELIS

“G. M. Boccardo”: PANCALIERI - Piazza Vittorio Emanuele II, 5a
tel. 011 - 9734810
e-mail: elementari.panca@libero.it
Referente di Plesso: Alessandra SEMA

“Papa Giovanni XXIII”: VIRLE P.TE - P.za Vittorio Emanuele II
Tel.011-9739364
e-mail: scuolaelementare.virle@gmail.com
Referente di Plesso: Barberina GENNERO

SCUOLE SECONDARIE DI 1°GRADO STATALI

CARMAGNOLA, via Marconi 20
Tel. 011/977.10.20
Fax. 011/977.88.88
E-mail toic8ap00r@istruzione.it
Referente di Plesso: Lorella RISSONE

PANCALIERI, piazza Vittorio Emanuele
Tel. 011/9734153
E mail: sms.pancalieri@gmail.com
Referente di Plesso: Nadia GALLIANO

N.B.: i Collaboratori del Dirigente Scolastico ed i Referenti di plesso possono variare ad anno scolastico.

Nota conclusiva

Il presente documento integra gli altri documenti ufficiali della Scuola e in particolare:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto (in via di definizione)
- Regolamento di disciplina per gli alunni
- Patto di corresponsabilità
- Politiche d'Uso Accettabile (P.U.A.) per l'uso di Internet (in via di definizione)
- Regolamento uso aule speciali (in via di definizione)

La Carta ha durata indeterminata; i contenuti sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali ed a eventuale revisione, nel caso in cui le norme in essa precisate risultino inapplicabili o inadeguate ad eventuali mutate situazioni di attività della scuola.

Approvato dal Consiglio di Istituto in data 15 gennaio 2013

Adeguamento approvato dal Consiglio di Istituto in data 12 novembre 2013