



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "ANNA FRANK"

Scuola Secondaria di Primo Grado "Zucchi" – Scuola Primaria "Munari" – Scuola Primaria "Puecher"

e-mail: mbic8ad006@istruzione.it; mbic8ad006@pec.istruzione.it – sito: www.icannafrankmonza.edu.it

Via Toscana, 10 – 20900 Monza – Tel/Fax 039/2004876 – Cod. Meccanografico: MBIC8AD006

Codice fiscale: 85016110158 – Codice Univoco Ufficio: UFTV7I

Carta dei servizi scolastici

Approvata dal Collegio Docenti Unitario nella seduta del 26 ottobre 2010

Approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 28 ottobre 2010

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
PARTE PRIMA	Pag. 4
PRINCIPI E AZIONI AFFERENTI	Pag. 4
1. Uguaglianza	Pag. 4
2. Imparzialità e regolarità	Pag. 4
3. Accoglienza e integrazione	Pag. 4
4. Obbligo scolastico e frequenza	Pag. 5
5. Diritto di scelta	Pag. 5
6. Criteri permanenti di ammissione domande di iscrizione alunni alle primarie e relativi plessi, nonché alla secondaria di I grado, in caso di esuberi	Pag. 5
7. Criteri permanenti accoglimento richieste tempo scuola, in caso di scelte in esubero per la formazione delle classi prime, dopo l'ammissione	Pag. 6
8. Partecipazione, efficienza, trasparenza	Pag. 6
9. Libertà di insegnamento e formazione del personale	Pag. 6
PARTE SECONDA	Pag. 7
AREA DIDATTICA	Pag. 7
1. Piano dell'Offerta Formativa	Pag. 7
2. Regolamento di Istituto	Pag. 8
3. Programmazione educativo-didattica	Pag. 8
4. Patto di corresponsabilità educativa	Pag. 8
PARTE TERZA	Pag. 9
SERVIZI AMMINISTRATIVI	Pag. 9
PARTE QUARTA	Pag. 10
CONDIZIONI AMBIENTALI, DI SICUREZZA E STRUTTURALI	Pag. 10
1. Condizioni ambientali della scuola	Pag. 10
2. Condizioni di sicurezza dell'istituto	Pag. 10
3. Le condizioni strutturali dei plessi	Pag. 10
PARTE QUINTA	
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 12
PARTE SESTA	Pag. 12
ATTUAZIONE	Pag. 12
Allegato : MODELLO RECLAMO	Pag. 13

Carta dei servizi scolastici

PREMESSA

La Carta dei Servizi Scolastici dell'Istituto Comprensivo Anna Frank, è il documento attraverso il quale la scuola presenta ai suoi utenti i riferimenti generali che ispirano la propria attività istituzionale.

L'Istituto, nella sua attuale conformazione, è stato istituito a partire dall'anno scolastico 2000-2001 e ne fanno parte tre realtà scolastiche:

- la scuola primaria Munari
- la scuola primaria Puecher
- la scuola secondaria di 1° grado Zucchi.

Ne è derivata una nuova realtà complessa che accomuna docenti appartenenti a diversi contesti scolastici che danno vita ad un unico progetto educativo e didattico capace di generare momenti di integrazione tra esperienze svolte in ambito familiare, scolastico e territoriale.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori possono proporre modifiche ed integrazioni alla presente Carta tramite i propri rappresentanti negli organi collegiali.

La presente Carta dei Servizi Scolastici si ispira ai seguenti articoli della Costituzione italiana :

Art. 3 : *"(...) 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 : *"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. (...)"*

Art. 30 : *"È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti. (...)"*

Art. 33 : *"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. (...)"*

Art. 34 : *"La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. (...)"*

PARTE PRIMA

PRINCIPI E AZIONI AFFERENTI

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

1. UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

La dotazione di risorse finanziarie permette di superare, in parte, carenze economiche delle famiglie, e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe e di Interclasse in relazione alle necessità esistenti.

Nelle tre sedi dell'Istituto gli alunni con handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono state abbattute nel corso di questi anni.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e dei collaboratori scolastici, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio.

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.

In caso di interruzioni del servizio legate ad iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria

La scuola, attraverso una commissione di raccordo, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalle Scuole dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

- presentazione della scuola Primaria ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente, anche tramite materiale illustrativo;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- visita agli edifici della scuola Primaria da parte delle scuole dell'Infanzia e attività di raccordo;
- open day;
- laboratorio tra gli iscritti alle future classi prime e gli alunni della scuola Primaria;
- inserimento graduale dei bambini con attività strutturate e orario ridotto nel primo periodo di scuola;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui con le insegnanti delle scuole dell'Infanzia e il documento "griglia di passaggio".

Prima dell'inizio dell'attività didattica i genitori delle classi prime della scuola Primaria sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte della scuola primaria nella fase di passaggio alla scuola Secondaria di 1° grado:

- presentazione della scuola Secondaria di 1° grado ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente, anche tramite materiale illustrativo;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività;
- open day;
- presentazione della scuola Secondaria di 1° grado agli alunni di quinta da parte di ragazzi che frequentano la classe prima.

L'Istituto promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica o in particolari progetti, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di handicap;
- alunni di madre lingua diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e/o sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- utilizzo docenti di sostegno;
- attività di recupero;
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- realizzazione di progetti educativi;
- collaborazione con i servizi sociali-assistenziali e con le equipe psico-pedagogiche degli Enti che operano sul territorio.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo grado

Per favorire la scelta del percorso formativo, dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole Secondarie di Secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei Consigli Orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Nell'Istituto, le attività scolastiche si effettuano in 5 giorni settimanali, da lunedì al venerdì.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica anche operando attraverso progetti per il successo formativo.

Nella scuola Primaria le classi sono, su richiesta maggioritaria delle famiglie, con tempo scuola di 40 ore e le attività didattiche si articolano in 30 ore curricolari e 10 ore di mensa e post-mensa. L'Amministrazione Comunale di Monza fornisce il servizio di prescuola e post scuola con un numero minimo di 15 richieste.

Nella scuola Secondaria di 1° grado sono presenti : un corso (dalla 1^a alla 3^a) a Tempo Prolungato e altri cinque a Tempo normale. Le lezioni si effettuano dalle ore 7.50 alle ore 13.40, tutti i giorni, per il Tempo Normale. Gli studenti del Tempo Prolungato, oltre all'orario del Tempo Normale, effettuano le attività anche il lunedì e il mercoledì fino alle ore 16.40.

5. DIRITTO DI SCELTA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non obbligati sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri sotto indicati.

6. CRITERI PERMANENTI DI AMMISSIONE DOMANDE DI ISCRIZIONE ALUNNI ALLE PRIMARIE E RELATIVI PLESSI, NONCHÉ ALLA SECONDARIA DI I GRADO, IN CASO DI ESUBERI

1. Alunni frequentanti le scuole primarie di questo Istituto (per l'iscrizione alla scuola Zucchi);
2. Domande pervenute entro il termine stabilito dalla Circolare ministeriale sulle iscrizioni.
3. Alunni in situazione di handicap certificati con adeguata documentazione.
4. Alunni con tutela sociale certificata (segnalati dagli Enti preposti).
5. Alunni del Bacino d'utenza con fratelli/sorelle frequentanti questo Istituto.
6. Due o più alunni, dello stesso nucleo familiare, del Bacino d'utenza, che si iscrivono contemporaneamente.
7. Alunni del Bacino d'utenza conviventi con un solo genitore (celibi, nubili, vedovi, separati).
8. Alunni del Bacino d'utenza con fratelli/sorelle/genitore portatore di handicap.
9. Alunni del Bacino d'utenza anche se non hanno fratelli/sorelle che frequentano questo Istituto.
10. Alunni fuori bacino/Comune con fratelli/sorelle frequentanti questo Istituto.
11. Alunni residenti a Monza, conviventi con un solo genitore (celibi, nubili, vedovi, separati).
12. Alunni residenti a Monza.
13. Alunni gestiti (con opportuna documentazione) da parenti residenti a Monza.
14. Due o più alunni dello stesso nucleo familiare, fuori Comune, che si iscrivono contemporaneamente.
15. Alunni fuori Comune conviventi con un solo genitore (celibi, nubili, vedovi, separati).
16. Alunni fuori Comune con fratelli/sorelle/genitore portatore di handicap.

17. Alunni fuori Comune con genitori che lavorano entrambi di cui almeno 1 a Monza.
18. Alunni fuori Comune con genitori che lavorano entrambi anche se nessuno a Monza.
19. Alunni del Bacino d'utenza anticipatari (per la scuola primaria).
20. Alunni fuori Bacino d'utenza anticipatari (per la scuola primaria).
21. A parità di condizioni si sorteggia.
22. Per l'accesso alla eventuale classe con indirizzo musicale della Scuola Zucchi, farà fede la procedura selettiva della prova orientativo-attitudinale predisposta dalla scuola.

Seguono, inoltre, i "Criteri permanenti accoglimento richieste tempo scuola, in caso di scelte in esubero per la formazione delle classi prime, dopo l'ammissione."

7. CRITERI PERMANENTI ACCOGLIMENTO RICHIESTE TEMPO SCUOLA, IN CASO DI SCELTE IN ESUBERO PER LA FORMAZIONE DELLE CLASSI PRIME, DOPO L'AMMISSIONE

1.	Trovare soluzioni condivise scuola-famiglia			
2.	Alunno/a in situazione di handicap			
3.	Applicazione graduatoria relativa alle seguenti condizioni	3.1	Fratelli o sorelle frequentanti lo stesso tempo scuola, presso questo Istituto, richiesto nella domanda d'iscrizione	Punti 30
		3.2	Appartenenti al bacino d'utenza o frequentante già l'Istituto	Punti 20
		3.3	Presenza, in famiglia, di un solo genitore	Punti 10
		3.4	Entrambi genitori lavoratori	Punti 4
		3.5	Per ogni sorella/fratello al di sotto di 14 anni	Punti 2
4.	A parità di punteggio nella graduatoria di cui al punto 3.			Sorteggio

8. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Partecipazione

Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto Comprensivo A. Frank si impegna a favorire le eventuali attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto.

Efficienza

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

Trasparenza

L'Istituto Comprensivo A. Frank, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

9. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal team, dal Consiglio di Classe/ Interclasse e dal Collegio dei Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Di norma viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso Enti o Istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie 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 educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario dell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; ciascun Team, i Consigli di Interclasse e di Classe si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario, non sono esclusi i richiami con funzione educativa e l'informazione alla famiglia con modalità definite dagli insegnanti del team o del Consiglio di Classe o della Presidenza.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti :

1. Piano dell'Offerta Formativa (*)

L'offerta formativa dell'Istituto è contenuta nel Piano dell'Offerta Formativa (POF), che costituisce Documento autonomo, al quale si rimanda per tutte le informazioni di dettaglio.

Il P.O.F., deliberato dal Collegio Docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola; regola l'uso delle risorse di Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse e alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

All'interno del POF, inoltre, 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.

Informazione all'utenza sul P.O.F. :

- redazione entro il 31 ottobre di ciascun anno scolastico di riferimento;
- pubblicizzazione mediante il sito dell'IC A. Frank (www.icannafrankmonza.it) entro il 30 novembre di ciascun anno scolastico di riferimento;
- copia depositata presso la segreteria.

2. Regolamento di Istituto (*)

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a :

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico :

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, del comitato dei genitori, dei consigli di interclasse o di classe e del consiglio di istituto
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Informazione all'utenza sul Regolamento Interno :

- pubblicizzazione mediante il sito dell'IC A. Frank (www.icannafrankmonza.it);
- copia depositata presso la segreteria;

3. Programmazione educativo-didattica (*)

Nella programmazione educativo-didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti, nelle sue varie articolazioni, sono delineati i percorsi attraverso i quali la scuola promuove la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. Al fine di armonizzare l'attività dei Team, dei Consigli di Interclasse e di Classe, nella programmazione educativo-didattica vengono individuati gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Vi sono esplicitate le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

In particolare, riguardo la didattica:

- vi è delineato il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- viene stesa utilizzando il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- viene sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazioni all'utenza sulla programmazione educativa :

- redazione entro il 31 ottobre di ciascun anno scolastico di riferimento;
- pubblicizzazione mediante il sito dell'IC A. Frank (www.icannafrankmonza.it) entro il 30 novembre di ciascun anno scolastico di riferimento;
- copia depositata presso la segreteria.

4. Patto di corresponsabilità educativa

Il Patto di Corresponsabilità Educativa, previsto dal D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249 come modificato dal D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235, art. 5-bis, è stato approvato dal C.d.I. il 29.10.2008 e dal C.D. Zucchi il 4.11.2008; è stato, inoltre condiviso nei CC.d.CC. con la presenza dei genitori nei giorni 4 e 11 novembre 2008, e con tutti gli studenti nella prima quindicina di novembre 2008.

Esso viene sottoscritto dal Dirigente Scolastico, a nome della scuola, da ciascun/a studente/ssa della classe prima della scuola secondaria di I grado Zucchi e dai rispettivi genitori.

Può essere modificato, in qualsiasi momento, dagli stessi Organi che l'hanno approvato.

(*) Può esserne richiesta la duplicazione cartacea, presso la segreteria, con il seguente costo : € 0,30 per foglio (A4) solo fronte, € 0,50 per foglio (A4) fronte-retro; per fogli A3 il costo è raddoppiato; la somma complessiva va versata, a cura del richiedente, sul conto postale dell'Istituto, prima di ricevere quanto ha richiesto.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi : celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli uffici di Segreteria sono aperti al pubblico secondo il seguente orario :
Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 9.00. Martedì e giovedì dalle ore 13.30 alle ore 15.00.
- Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, e di chi risponde.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto;
- bacheca sindacale.

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.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE QUARTA

CONDIZIONI AMBIENTALI, DI SICUREZZA E STRUTTURALI

1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Agli alunni ed 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.

2. CONDIZIONI DI SICUREZZA DELL'ISTITUTO

L'Istituto è dotato di proprio Piano di Valutazione dei Rischi, redatto a termini di legge da Studio specializzato. È dotato, inoltre, dei seguenti documenti : "Gestione delle emergenze", "Procedure gestionali di sicurezza" e "Procedure operative di sicurezza".

Il Sistema di sicurezza dell'Istituto è coordinato dal RSPP d'Istituto e dagli ASPP di ogni singola scuola. Ogni plesso dell'Istituto dispone, inoltre, di Addetti al servizio di gestione dell'emergenza : prevenzione e lotta antincendio, evacuazione degli alunni e del personale, salvataggio e primo soccorso.

All'interno di ogni plesso è collocata apposita segnaletica di sicurezza.

In ogni aula/laboratorio è affissa copia della pianta dell'edificio scolastico di riferimento, con l'indicazione delle vie di fuga, delle zone di raccolta e delle norme di condotta che occorre seguire. Tutti i materiali e le attrezzature in uso all'interno dell'Istituto devono riportare le prescrizioni di legge.

3. LE CONDIZIONI STRUTTURALI DEI PLESSI

Scuola Primaria Munari

La struttura scolastica di via Marche 1, dispone:

- al piano terra, di un atrio di ingresso; un locale per il personale ausiliario; un servizio per disabili; un'area mensa con cucina per la preparazione dei cibi, spazio per il lavaggio, dispensa, locale per il personale della cucina con servizi igienici;
- nel seminterrato, di una palestra attrezzata con servizi anche per disabili, docce calde, servita dall'ascensore; di un locale adibito alla custodia degli attrezzi;
- nell'ammazzato, di un locale che verrà adibito a biblioteca; un locale archivio;
- al primo piano, di tre aule; un'aula informatica; servizi per gli alunni più un servizio per disabili; il piano è servito dall'ascensore ed è dotato di uscita di sicurezza con scala esterna;
- al secondo piano, di due aule; un'aula per l'insegnamento della religione cattolica; un'aula video; servizi per gli alunni e per il personale; un laboratorio per attività a piccoli gruppi;

- al terzo piano, di due aule; un'aula "spazio educativo"; aula docenti; servizi per gli alunni e per disabili; il piano è servito dall'ascensore ed è dotato di uscita di sicurezza con scala esterna;
- al quarto piano, di quattro aule; servizi per gli alunni e per il personale; un laboratorio per attività a piccoli gruppi.

La scuola è dotata di un giardino che la circonda su tre lati.

Davanti alla scuola c'è un piazzale con una piccola area alberata e un portico di accesso protetto da inferriate.

Scuola Primaria Puecher

La struttura scolastica di via Goldoni 28, è disposta su due piani.

- Al piano terreno ospita: atrio di ingresso; guardiola per il personale ausiliario; un servizio per disabili; tre aule; un'aula docenti; un'area mensa con cucina per la preparazione dei cibi, spazio per il lavaggio, dispensa, locale per il personale della cucina con servizi igienici; cinque aule refettorio; un'aula per attività espressiva; un'aula per l'attività teatrale; tre servizi per gli alunni; una palestra con locale deposito per attrezzi e materiali; un'aula per il personale non docente; un'aula per il deposito degli attrezzi per l'orto; un'aula spazio educativo.
- Al primo piano ospita: nove aule; una biblioteca; un'aula informatica; un'aula video e conferenze; un'aula per attività di potenziamento; un'aula per le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica; due spazi per il deposito di materiali didattici; quattro servizi igienici per gli alunni e uno per il personale e i disabili.

La scuola è servita di ascensore e di scale.

Davanti alla scuola c'è un piazzale con un'ampia area verde alberata e un portico di accesso. È inoltre dotata di un ampio giardino con una zona a prato, alberi, piante e, nella parte orientale di un orto attrezzato con tavoli, panche, casetta in legno, aiuole, muretto, fontana e staccionata in legno.

Scuola Secondaria di 1° grado Zucchi

La struttura scolastica di via Toscana 10 è disposta su più piani ed è servita di ascensore che copre tutti i piani e di scale.

- Al piano terra si trovano un atrio di ingresso; un locale custodia del personale ausiliario; un'aula per il ricevimento parenti;
- nel seminterrato ci sono due palestre attrezzate con servizi igienici e spogliatoi e un locale adibito alla custodia degli attrezzi e due corridoi: nel corridoio dell'ala sinistra si trovano due aule di educazione artistica, un laboratorio scientifico, un'aula di lingue e un'aula video e in quello dell'ala destra due laboratori di informatica, due di musica e una sala mensa;
- al piano rialzato si trovano la biblioteca e due corridoi: nel corridoio dell'ala sinistra si trovano i corsi A e B e in quello dell'ala destra i corsi C e D;
- al primo piano ci sono l'ufficio del Dirigente, la segreteria, la vicepresidenza, un'auletta "relax" e l'aula docenti;
- al secondo piano si trovano due corridoi: nel corridoio dell'ala sinistra si trovano i corsi E ed F e in quello dell'ala destra il corso G e due laboratori per lo studio personalizzato (sostegno e stranieri).

La scuola è inoltre dotata di un cortile interno e di un ampio giardino con una zona a prato, alberi e piante e, nella parte rivolta verso l'ingresso, di una pista rettilinea di atletica.

PARTE QUINTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non particolarmente circostanziati. Il capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il capo di Istituto formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

È allegato un modello per i reclami.

Accesso agli Atti

L'accesso agli Atti può essere esperito sia prendendo visione degli Atti medesimi, in forma gratuita, sia richiedendone estrazione di copia. In quest'ultimo caso il costo è il seguente : € 0,30 per foglio (A4) solo fronte, € 0,50 per foglio (A4) fronte-retro; per fogli A3 il costo è raddoppiato; la somma complessiva va versata, a cura del richiedente, sul conto postale dell'Istituto, prima di ricevere quanto ha richiesto.

Valutazione del servizio

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

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

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

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE SESTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei contratti collettivi, ovvero fino alle modifiche apportate dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto.

MODELLO RECLAMO

AL DIRIGENTE SCOLASTICO DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO ANNA FRANK di MONZA

COGNOME E NOME DEL PROPONENTE IL RECLAMO _____

CIRCOSTANZE: (fatti, persone, luogo, data, ora, testimoni, ecc.)

ALTRE OSSERVAZIONI

PROPOSTE DI INTERVENTO CONCRETE/ATTUABILI

RICHIESTE

PERSONA DI CUI SI RICHIEDE L'INTERVENTO (destinatario di competenza)

Monza, _____ firma (leggibile) _____

Indirizzo/reperibilità _____



[Parte riservata alla scuola]

RISPOSTA IN DATA : _____, PROT. N. _____

Il Dirigente Scolastico

.....