



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO di ESINE**

Via Chiosi n. 4 - 25040 Esine (BS)

tel. 0364 46057 – 0364 46058

e-mail: [bsic83800q@istruzione.it](mailto:bsic83800q@istruzione.it) P.E.C.: [bsic83800q@pec.istruzione.it](mailto:bsic83800q@pec.istruzione.it) sito web: [www.icesine.edu.it](http://www.icesine.edu.it)

Cod. meccanografico: BSIC83800Q – Cod. fiscale: 81003130176 – Codice Univoco dell'Ufficio UF0WTH

**CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è stata introdotta dal D.P.C.M. del 07/06/95 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale dell'Istituto Comprensivo di Esine.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività dell'Istituto scolastico
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo e i mezzi messi a disposizione per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale:

**Art. 3**

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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

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

**Art. 34**

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

## **I CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- Principi fondamentali
- Area didattica
- Area amministrativa
- Condizioni ambientali
- Reclami e suggerimenti
- Valutazione del servizio

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

#### **UGUAGLIANZA**

In base al dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Tutti gli atti vengono pubblicati sul sito istituzionale nelle apposite sezioni (albo, operazione trasparenza, avvisi...).

La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori tramite il registro elettronico.

#### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri, predisponendo laddove necessari specifici piani didattici differenziati (PDP). Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare varie iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico.

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

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e resi pubblici nel modulo di iscrizione. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastica), da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari e da un continuo lavoro in rete con i servizi sociali del territorio.

#### PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

All'impegno della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi.

#### LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativa didattica assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La scuola, nel rispetto di quanto previsto dal Piano Nazionale di Formazione del MIM, pianifica ed organizza attività di formazione.

### **AREA DIDATTICA**

#### FATTORI EDUCATIVI

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola, predispone il Piano dell'offerta formativa triennale in funzione degli esiti del Rapporto di autovalutazione, individuando le priorità del Piano di Miglioramento e i progetti necessari per il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dalla normativa vigente.

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. Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Nel rapporto con gli allievi, i docenti improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

#### VIGILANZA ALUNNI

La vigilanza sugli alunni rappresenta il principale dovere del personale e, se omessa, ha conseguenze per responsabilità civile e penale.

A tale scopo si assicura puntualità nella presenza in classe dei docenti e la vigilanza dei collaboratori scolastici. I docenti hanno il compito, se necessario, di censura e ufficializzazione sul registro di classe dei comportamenti degli studenti che possano recare danni a sé stessi o ai compagni e/o di quanto, a loro giudizio, possa essere oggetto di valutazione disciplinare.

I docenti qualora, in via del tutto eccezionale, abbiano necessità di lasciare la classe per motivi personali devono chiedere espressamente ausilio nella vigilanza al collaboratore scolastico.

La vigilanza sugli alunni e gli impegni per la sicurezza a cura di docenti e collaboratori scolastici vengono garantiti dal momento dell'ingresso degli alunni nei locali scolastici sino all'uscita, per tutta la durata delle attività scolastiche ed extra scolastiche che si svolgono anche in aree, spazi o locali esterni alla scuola.

La vigilanza prevede il controllo attento, oltre all'obbligo per tutti i docenti, in qualità di preposti alla sicurezza, di dare specifiche istruzioni comportamentali agli alunni in merito alle situazioni di rischio specifico. Ogni docente, inoltre, segnala, qualora ricorra la necessità, agli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione o alla Dirigente Scolastica, eventuali situazioni di rischio e se non rilevate provvede alla temporanea eliminazione del rischio emerso richiedendo l'intervento del collaboratore scolastico affinché possa immediatamente delimitare e interdire l'area/la situazione rischiosa per alunni e persone.

Adempimenti a carico dei docenti:

1. Registrazione sul “registro elettronico” delle assenze e dei ritardi, il docente della prima ora registra le assenze, i ritardi (indicando l’ora), le giustificazioni degli alunni e controlla sul diario eventuali comunicazioni delle famiglie.
2. Registrazione sul “registro cartaceo dell’evacuazione” delle presenze giornaliere a cura del docente della prima ora.
3. Partecipazione alle iniziative di formazione/informazione in tema di sicurezza ed alle esercitazioni di evacuazione d’emergenza.
4. Informazione rivolta agli alunni sui fattori di rischio strutturali e comportamentali, presenti nei locali scolastici.
5. Inserimento, nella programmazione didattica, secondo l’organizzazione collegiale, di iniziative ed attività di educazione alla salute ed alla sicurezza.

Adempimenti a carico dei docenti dei collaboratori scolastici:

1. Comunicazione al Docente Referente di plesso, circa eventuali assenze o ritardi dei docenti per organizzare tempestivamente le sostituzioni.
2. Intervento nelle situazioni di rischio o di conflitto fra gli alunni.
3. Nella Scuola Secondaria I Grado, collaborazione con i docenti nel cambio d’aula.

Adempimenti a carico di tutto il personale:

1. Presa visione, da parte di tutto il personale, del documento di valutazione dei rischi redatto ai sensi del D. L. vo 81/2008, del piano antincendio e di ogni altro documento contenente informazioni o istruzioni in ordine alla sicurezza.
2. Nel quadro della vigilanza sui minori, rientra anche il controllo circa la regolarità della situazione degli alunni presenti in classe, di quelli che sono stati autorizzati ad uscire e di quelli assenti:
  - nel caso di ingresso in ritardo con attività già avviata il docente segna l’orario di ingresso e nel caso di assenze non giustificate dalle famiglie per più giorni di seguito, l’insegnante provvede a contattare i genitori;
  - la frequenza irregolare viene sempre comunicata alla Dirigente Scolastica che provvede a mettere in atto le procedure di controllo;
  - per la Scuola Secondaria di I Grado si ricorda che la norma prevista dal D.P.R. 122/2009 stabilisce, ai fini della validità dell’anno scolastico (quindi per procedere alla valutazione), la frequenza per non meno di tre/quarti dell’orario scolastico previsto per ciascun alunno;
  - in caso di richiesta di uscita anticipata di un alunno, è necessaria la presenza obbligatoria di un genitore o di un suo delegato maggiorenne.

**RICREAZIONE E MOMENTI DI PAUSA TRA LE ATTIVITA’ DIDATTICHE**

Gli alunni hanno diritto alla necessaria sospensione dell’attività didattica per rispettare l’equilibrio fra i tempi di attenzione e quelli di riposo.

**ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

In caso di malessere sopraggiunto o infortunio, il docente o il collaboratore scolastico presente, provvede ad avvisare i genitori ed in situazione di gravità, anche presunta, inoltra richiesta di intervento urgente dei servizi sanitari d’emergenza (telefono servizio NUE 112 - AREU).

L’insegnante presente, ai fini della procedura assicurativa, redige inoltre una sintetica relazione sull’accaduto, stilata su apposito modello predisposto dalla scuola da consegnare tempestivamente all’ufficio di segreteria, che contiene:

**Firmato digitalmente da LUCIA RINCHETTI**

- dinamica dell'incidente, luogo, ora ed esito;
- nomi di eventuali testimoni o presenza dell'insegnante;
- soccorsi prestati e conseguenze apparentemente riportate;
- generalità dell'alunno, plesso scolastico e classe.

In caso di intervento medico e/o ospedaliero, i genitori consegnano tempestivamente in segreteria la documentazione sanitaria rilasciata.

#### **SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI**

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la compilazione di apposita modulistica a disposizione presso l'ufficio di segreteria.

#### **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite registro elettronico.

#### **VISITE GUIDATE**

Le uscite didattiche e le visite guidate, costituiscono un arricchimento dell'attività didattica e rispondono alle finalità formative e culturali della Scuola. All'inizio dell'anno scolastico i consigli di classe e i team docenti propongono il piano delle uscite che intendono effettuare inserendole nel PTOF. I docenti accompagnatori acquisiscono tutte le informazioni inerenti ai luoghi da visitare, redigono il programma analitico, raccolgono il consenso scritto dei genitori, sottoscrivono la dichiarazione di assunzione dell'obbligo di vigilanza e autorizzazione rilasciata dalla Dirigente Scolastica.

### **AREA AMMINISTRATIVA**

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza;
- gentilezza;
- personalizzazione;
- prontezza di risposta;
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità;
- ascolto e orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

#### **TRASPARENZA**

A richiesta è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola, nel rispetto della normativa vigente.

L'accesso agli atti avviene tramite le seguenti tre modalità:

1. accesso civico documentale - art. 22 L. 241/90;
2. accesso civico semplice - art. 5 comma 1 D. Lgs. 33/2013;

3. accesso civico generalizzato FOIA - ex art. 5 comma 2 D. Lgs. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. 97/2016.

#### **ISCRIZIONI**

Per le iscrizioni on line la scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione, in orari concordati con la segreteria alunni.

#### **MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Gli uffici amministrativi garantiscono l'orario di apertura al pubblico come di seguito specificato:  
LUNEDÌ MARTEDÌ MERCOLEDÌ GIOVEDÌ VENERDÌ dalle ore 11:00 alle ore 16:00;  
SABATO dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Il Dirigente scolastico e il Direttore S.G.A. ricevono previo appuntamento.

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

L'Istituto assicura l'aggiornamento del sito per garantire all'utenza l'informazione continua.

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008, il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti, si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

#### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma scritta "brevi manu" o tramite e-mail, che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

La Dirigente Scolastica e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente e/o del Direttore S.G.A., al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico.

La valutazione del servizio viene effettuata tramite il RAV d'istituto, la verifica e il monitoraggio del Piano di Miglioramento, del PTOF e l'esito dei questionari rivolti all'utenza per monitorare la qualità del servizio erogato, nonché la rendicontazione sociale.

La Dirigente scolastica  
Lucia Rinchetti