

***ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
COMO - BORGOVICO
Via Borgovico, 193 - Como***

***CARTA
DELLE GARANZIE***

Documento approvato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 02/09/2009

La carta delle garanzie, redatta in continuità con i documenti elaborati dall'Istituto sulla base delle indicazioni programmatiche fornite dalla *Carta dei servizi* (D.P.C.M. del 7.06.95) e dallo *Statuto delle studentesse e degli studenti* (D.P.R. 249 del 24.06.98), rappresenta il quadro di riferimento normativo per le diverse componenti scolastiche.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto, ispirandosi alla Costituzione Italiana (art. 3, 33 e 34), assume i seguenti principi:

Uguaglianza

- Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- L'Istituto si ispira al valore della solidarietà e si pone come soggetto attivo dei processi di intercultura.

Imparzialità e regolarità

- Il personale della scuola si impegna ad agire secondo criteri di equità e di obiettività.
- L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio scolastico; in situazione di conflitto sindacale le famiglie saranno preventivamente avvisate di eventuali modifiche all'orario scolastico, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

- L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, con speciale attenzione al momento di ingresso nei diversi ordini di scuola.
- Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di handicap e/o di rilevante necessità.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- L'Istituto accoglie tutte le richieste di iscrizione, nel rispetto della normativa vigente e nei limiti derivanti dall'organico e dalla struttura.
- L'Istituto, per quanto possibile, tiene conto delle indicazioni delle famiglie per la frequenza in una delle diverse sedi in cui opera.
- Ai vari corsi previsti nell'offerta formativa della Scuola Secondaria si accede in base ai criteri per la formazione delle classi prime che in conformità alla normativa vigente sono deliberati dagli Organi Collegiali di Istituto (art. 6 e 7 del Regolamento di Istituto).
- L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo sistematico delle assenze, segnalazione alle famiglie in caso di assenze ripetute e/o ingiustificate, coinvolgimento degli enti locali nei casi più problematici.
- Il proseguimento degli studi è favorito mediante interventi di orientamento.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

- Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- L'Istituto si impegna a instaurare con le famiglie un rapporto di collaborazione continua e costruttiva mediante il confronto e il dialogo. Le intese sono da ricercare prioritariamente con il singolo docente, successivamente con il Consiglio di classe e/o il coordinatore. Il Dirigente Scolastico è disponibile per intervenire alla ricerca di soluzioni di problemi eventualmente ancora aperti.
- L'istituzione scolastica, al fine di favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio secondo le norme vigenti.

- L'orario di servizio andrà incontro alle esigenze degli utenti e, nei limiti del possibile, sarà organizzato in base a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.
- L'Istituto organizza ed agevola l'aggiornamento del personale in collaborazione con gli Enti preposti.
- È garantita la massima trasparenza sulle attività e sugli atti dell'Istituto.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- Viene assicurata la libertà di insegnamento dei docenti, nel rispetto delle norme vigenti, secondo gli indirizzi della programmazione educativa e didattica di Istituto.
- Il personale scolastico adempie alla propria costante formazione mediante periodici incontri di aggiornamento.

AREA DIDATTICA

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.
- 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 l'Istituto assume i seguenti criteri di riferimento:
 - validità culturale
 - funzionalità educativa
 - preferenza delle edizioni leggere a parità di contenuti e di validità
 - uniformità, se possibile, dei testi adottati in classi parallele
 - costi (per la Scuola Secondaria)

I precedenti criteri tengono conto sia delle esigenze didattiche dei docenti sia di quelle dell'utenza. In particolare i genitori rappresentanti esprimono le proprie osservazioni in merito alle nuove adozioni.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti della Scuola Secondaria si impegnano ad adottare, 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 libri e materiali didattici da trasportare.

- L'**esercitazione individuale** e lo **studio a casa** sono momenti indispensabili per l'acquisizione di un personale metodo di studio e l'assimilazione di nuove conoscenze. Con gradualità tali richieste saranno proposte sin dalle prime classi della Scuola Primaria.
 Nell'assegnazione dei compiti a casa i docenti terranno presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, al fine di consentire di avere tempo libero da dedicare ad attività sportive, di svago e culturali e porranno particolare attenzione qualora le stesse discipline siano in orario in giorni consecutivi.
 Nell'assegnazione del lavoro a casa ciascun docente opererà in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di interclasse o di classe.
- Nel **rapporto con gli allievi** i docenti si impegnano a stabilire un colloquio quotidiano teso a far acquisire comportamenti responsabili e consapevolezza dei propri doveri. Intervengono in una prospettiva educativa e funzionale a soggetti in età evolutiva facendo ricorso a:
 - azione di tutoraggio
 - comunicazione alla famiglia tramite libretto scolastico
 - richiesta di colloquio con i genitori
 - intervento disciplinare

- Il **Patto educativo di corresponsabilità** definisce, nel rapporto scuola-famiglia-alunni, i diritti e i doveri da condividere per potenziare l'Offerta Formativa della Scuola e permettere agli alunni di realizzare pienamente l'apprendimento.

L'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, che, insieme alla programmazione educativa e didattica, ai regolamenti e al Patto educativo di corresponsabilità, viene presentato ai genitori nelle assemblee di inizio anno.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale addetto all'area amministrativa (Dirigente Scolastico, Direttore dei servizi generali e amministrativi, assistenti amministrativi, collaboratori scolastici) si impegna a fornire un servizio che si attenga alle disposizioni impartite dalla normativa vigente e agli accordi sottoscritti nella contrattazione con la RSU.

- **Dirigente Scolastico:** riceve il pubblico su appuntamento.
- **DSGA e assistenti amministrativi:** svolgono il loro servizio presso la sede di via Borgovico. Il direttore dei servizi generali e amministrativi, oltre a svolgere le normali funzioni connesse al profilo professionale, coordina il raccordo fra progettazione didattica e attività amministrativa, fornendo il supporto tecnico; collabora con il Dirigente Scolastico per una migliore organizzazione del servizio, aggiorna l'informatizzazione dei servizi di segreteria. Gli assistenti amministrativi, oltre a svolgere le normali funzioni connesse al profilo di appartenenza, mantengono rapporti con l'utenza improntati alla massima disponibilità e chiarezza, rispondono al telefono fornendo il nome dell'Istituto, qualificandosi e indirizzando alla persona in grado di dare le informazioni richieste, sono a disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento di carattere amministrativo, organizzano l'archivio in modo da avere sempre a disposizione i dati salienti dell'Istituto e le pratiche ricorrenti.
- **Collaboratori scolastici:** oltre che provvedere alla pulizia quotidiana delle singole aule e degli spazi loro assegnati ed ai compiti loro destinati dal profilo professionale, svolgono servizio di accoglienza all'ingresso della scuola, dove sono disponibili per dare le indicazioni primarie per la fruizione del servizio; vigilano sugli alunni in temporanea uscita dall'aula scolastica e li trattengono presso i locali dell'infermeria o in altro locale adeguato nel caso siano colti da male, dopo che siano stati avvisati telefonicamente i genitori; aiutano gli alunni in situazione di handicap; assistono e coadiuvano le lezioni in palestra; aprono e chiudono i locali scolastici in caso di manifestazioni serali; hanno cura dei locali e delle suppellettili loro assegnate, segnalano eventuali danni, rotture o necessità di manutenzioni che esulino dalle loro competenze.

Per le pratiche amministrative sotto riportate vengono mantenuti i tempi e/o le modalità di esecuzione indicati:

- **Iscrizioni alle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria:** vengono raccolte le domande provenienti dai genitori e/o dalle varie scuole, previa comunicazione delle necessarie indicazioni e fornitura degli appositi moduli.
- **Iscrizione alle scuole superiori:** dopo un'indagine preliminare diretta a conoscere gli orientamenti dell'utenza, viene consegnato agli alunni il modulo per la domanda di iscrizione dell'Istituto prescelto. Le domande sono poi raccolte dall'incaricato designato (coordinatore di classe) e consegnate all'ufficio di Segreteria.
- **Certificati di studio:** per quelli di iscrizione e frequenza il rilascio avviene entro tre giorni dalla richiesta, per quelli con le valutazioni entro cinque (la domanda può essere fatta anche telefonicamente; il recapito, a richiesta, può avvenire presso le diverse sedi).
- **Scheda di valutazione:** viene consegnata, entro cinque giorni dal termine generale fissato per le operazioni di scrutinio, dai docenti incaricati o dal Dirigente Scolastico.
- **Diploma:** viene inviata comunicazione individuale scritta per il ritiro presso l'ufficio di Segreteria quando il documento in oggetto sia pervenuto dall'Ufficio Scolastico Provinciale.

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato anche con turni pomeridiani, secondo quanto comunicato e pubblicizzato.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni fornite dall'utenza e nel rispetto di quanto stabilito nella contrattazione d'Istituto.

L'Istituto si impegna a far pervenire le comunicazioni in tempo utile a tutte le sedi; assicura spazi ben visibili all'informazione e garantisce la pubblicizzazione degli atti.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto si impegna a far sì che tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, si adoperino per mantenere costantemente pulito, accogliente e sicuro l'ambiente scolastico.

Il decoroso mantenimento dei locali e delle suppellettili è affidato al senso di responsabilità degli alunni, alla vigilanza degli insegnanti, al lavoro di pulizia dei collaboratori scolastici e al controllo del DSGA e del Dirigente Scolastico. I genitori sono invitati a sensibilizzare a tale scopo i loro figli. Nella specificità del ruolo e delle mansioni, i docenti, il personale non docente e gli alunni sono tenuti a segnalare gli inconvenienti riscontrati, affinché si possano adottare con tempestività i provvedimenti necessari. In caso di danni dovuti a dolo i responsabili saranno tenuti al risarcimento delle spese.

Per quanto riguarda le informazioni relative alla struttura degli edifici e all'ubicazione di classi, laboratori e aule speciali si rimanda alle piantine esposte all'albo delle diverse sedi; per la sicurezza si fa riferimento a quanto predisposto in base alla legge 626.

DIRITTI E DOVERI DI STUDENTI E DOCENTI

L'Istituto garantisce i diritti e indica i doveri di: a) studenti b) docenti.

a) studenti

Lo studente, secondo le modalità e i criteri consoni ai diversi ordini di scuola, ha **diritto** a:

- continuità dell'apprendimento
- formazione culturale aperta alla pluralità delle idee e che valorizzi, anche attraverso l'orientamento, le sue inclinazioni personali
- tutela della riservatezza
- informazione sulle decisioni e sulle regole della scuola
- informazione preventiva su modifiche d'orario dovute a motivi sindacali
- partecipazione attiva e responsabile alla vita scolastica secondo le modalità previste dall'Istituto
- valutazione trasparente e tempestiva
- rispetto della vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartiene
- ambiente favorevole alla crescita integrale della persona
- offerte formative integrative anche attraverso l'uso di un'adeguata strumentazione tecnologica
- iniziative volte al recupero delle situazioni di svantaggio e alla prevenzione della dispersione scolastica
- salubrità e sicurezza degli ambienti, che devono essere adeguati anche a studenti con handicap
- servizi di promozione della salute e di assistenza psicologica.

Lo studente, a partire dalla Scuola Primaria e con progressivo sviluppo della responsabilità personale, ha il **dovere** di:

- frequentare regolarmente e partecipare a tutte le attività organizzate dall'Istituto in orario scolastico
- assolvere assiduamente agli impegni di studio
- avere rispetto e mantenere comportamenti e linguaggi corretti nei confronti di tutto il personale della scuola e dei compagni
- utilizzare correttamente le strutture e le attrezzature patrimonio della scuola
- condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico

Per le disposizioni relative a “obblighi e disciplina degli alunni” e “provvedimenti disciplinari” si rimanda al Regolamento di Istituto (art. 12a, 12b e 12c). Tali disposizioni sono riportate anche sul libretto scolastico.

b) docenti

I diritti e i doveri dei docenti sono stabiliti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

Nella propria azione educativa e didattica il docente si impegna a stabilire con gli alunni relazioni positive, improntate al dialogo e al rispetto reciproco, evitando ogni azione e/o espressione che possa essere lesiva della dignità personale; si impegna altresì a preparare accuratamente le lezioni, prevedendo ove possibile l'utilizzo di sussidi e mediatori didattici diversificati.

Per garantire una corretta organizzazione del servizio il docente ha il **dovere** di:

- comunicare l'assenza in Segreteria prima dell'inizio delle lezioni e – se l'assenza ricade nella prima ora di lezione – avvisare possibilmente il docente che ha dato la propria disponibilità alla supplenza per quel giorno
- entrare in aula al suono della prima campana
- aspettare il collega al cambio dell'ora
- curare che il cambio di classe avvenga nel modo più celere possibile; in caso contrario il controllo degli alunni dev'essere affidato ad un collaboratore scolastico o ad un docente disponibile
- assistere gli alunni durante l'intervallo secondo i turni prestabiliti, assicurando la presenza nella zona assegnata
- accompagnare la classe in fila ordinata fino all'uscita
- verificare sistematicamente i comportamenti socio-affettivi e cognitivi degli alunni e comunicarli alle famiglie nelle forme previste (libretto scolastico, colloqui...)
- concordare nel gruppo di disciplina obiettivi e contenuti comuni, nonché quantità, modalità, tempi di verifica e criteri di valutazione
- compilare in ogni parte i registri
- controllare quotidianamente il raccoglitore dei comunicati apponendo, ove previsto, la firma per presa visione
- ricorrere ai collaboratori scolastici per incombenze di vario genere (trasporto materiale, ritiro cartellette verifiche...), compatibilmente con le esigenze delle sedi, nel rispetto delle mansioni previste contrattualmente
- richiedere le fotocopie direttamente al personale ausiliario, di norma, con un giorno di anticipo

Solo per la Scuola Secondaria:

- programmare e comunicare la data delle prove sommative, riservandosi di proporre prove in itinere senza preavviso
- concordare con i colleghi del Consiglio di classe i momenti delle verifiche per evitare l'accumulo di prove complesse nella stessa giornata
- restituire le prove corrette entro quindici giorni
- curare la sistemazione degli elaborati nelle cartellette personali compilando il relativo elenco

Docente della 1ª ora:

- attendere gli alunni nell'aula al suono della prima campana (7.55)
- giustificare le assenze e i ritardi, autorizzare le uscite anticipate, controllare le firme sui comunicati
- curare la raccolta dei buoni mensa da parte degli alunni incaricati

Docente dell'ultima ora:

- controllare che l'aula sia lasciata in ordine dagli alunni
- accompagnare gli alunni all'uscita sino alla porta d'ingresso dell'atrio
- curare che gli alunni iscritti al servizio mensa si dirigano verso il refettorio (con la collaborazione del personale A.T.A.) e portino con sé giacche, cappotti,...

Docente assistente alla mensa:

- recarsi quanto prima nel refettorio per accogliere gli alunni
- controllare che gli alunni si siedano al posto assegnato e ritirare il tagliando del pasto
- in collaborazione con gli altri assistenti controllare che gli alunni rispettino le norme disciplinari
- annotare sul libretto e sul registro di classe i comportamenti scorretti
- al termine del pranzo curare che gli alunni lascino in ordine il tavolo e accompagnare il gruppo nel parco o, in caso di maltempo, nel corridoio (1° e 2° piano)
- permettere la consumazione di prodotti erogati dai distributori automatici collocati nell'atrio

Docente coordinatore:

- coordinare il Consiglio di classe
- presiedere le assemblee di classe e le riunioni del Consiglio (in assenza del D.S.)
- preparare i lavori del Consiglio di classe (in particolare: predisporre il piano di lavoro annuale, elaborare una proposta di valutazione quadrimestrale, redigere il documento di verifica finale)
- curare la tenuta del registro dei verbali del Consiglio di classe e del raccoglitore degli allegati
- in caso di assenza del segretario redigere (entro una settimana) il verbale del Consiglio di classe
- firmare le schede di valutazione nella parte di propria competenza, il documento di valutazione di religione cattolica, il consiglio orientativo (per le classi terze) e controllare i documenti prima della consegna
- curare i rapporti con le famiglie e in particolare gli incontri per l'illustrazione della situazione iniziale e della valutazione quadrimestrale
- segnalare al Dirigente Scolastico casi di assenze prolungate o frequenti, ritardi reiterati, gravi infrazioni disciplinari
- controllare settimanalmente i libretti degli alunni per verificare la presenza delle firme dei comunicati e delle valutazioni
- curare la tenuta del registro di classe, con particolare riguardo alla redazione del modulo relativo agli incarichi previsti dalla legge 626
- impostare l'organizzazione delle cartellette delle verifiche (suddivisione per materia)
- provvedere al ritiro dei tagliandi relativi ai comunicati
- provvedere alla rotazione mensile dei posti nell'aula (con aggiornamento della relativa piantina) e in mensa
- assegnare agli alunni incarichi organizzativi (ritiro buoni mensa, controllo dell'ordine dell'aula e dei materiali in dotazione alla classe,...)
- promuovere iniziative utili ad una ottimale organizzazione del materiale degli alunni (cartellette di arte, scarpe da ginnastica,...) per alleggerire il peso delle cartelle

Docente segretario:

- redigere i verbali dei Consigli di classe e delle assemblee di classe (entro una settimana)
- curare con il docente coordinatore la tenuta del registro dei verbali del Consiglio di classe
- affiancare il Coordinatore nelle assemblee di classe e nella consegna delle schede di valutazione

PUBBLICIZZAZIONE DEGLI ATTI

L'Istituto si impegna ad esporre all'albo entro ottobre:

- calendario delle riunioni collegiali
- orario settimanale delle classi
- orario settimanale dei docenti
- orario di ricevimento dei docenti
- orario di apertura al pubblico della Segreteria
- griglia dei docenti disponibili alla sostituzione dei colleghi assenti
- elenco dei docenti responsabili di sede
- organigramma dei coordinatori e segretari dei Consigli di Classe
- organigramma dei docenti responsabili di laboratori e sussidi

- organigramma delle commissioni e dei responsabili per le attività aggiuntive
- organigramma dei componenti degli organi collegiali
- calendario annuale delle attività
- pianta dell'edificio scolastico, con ubicazione delle classi e dei laboratori
- copia integrale di tutti i documenti del Piano dell'Offerta Formativa

Ai genitori rappresentanti di classe viene consegnato individualmente il calendario degli impegni; a tutti i genitori viene consegnato il calendario scolastico con le riunioni e i periodi di sospensione delle lezioni, un estratto del POF; ai genitori degli alunni di terza della Scuola Secondaria il fascicolo con i criteri degli esami di licenza.

Copie di tutti i documenti sono disponibili, a pagamento, secondo quanto previsto dalla Legge 241/90.

A conclusione dell'anno scolastico, i risultati degli alunni vengono esposti nell'atrio delle diverse sedi, in conformità con la normativa vigente (Legge 241/90).

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque entro trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause.

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

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, onde migliorarlo nel tempo, ogni Consiglio di Classe provvede a convocare alla fine dell'anno scolastico tutti i genitori, che possono esprimere osservazioni e formulare proposte.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.