



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE VIA CIALDINI

*di scuola dell'infanzia, di scuola primaria, di scuola secondaria di primo grado*

Tel. 036272147 - Fax 0362333550 - E-mail: info@icviacialdini.it - Cod. fisc. 83010500151

Via Gagarin, 2 - 20036 MEDA (Milano)

=====

## ***CARTA DEI SERVIZI***

***DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE VIA CIALDINI***

***VIA GAGARIN 2 - 20036 MEDA (MILANO)***

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

E' il documento nel quale vengono predefiniti e resi noti all'esterno i principi fondamentali ai quali l'istituzione scolastica si ispira, nonché le modalità di attuazione degli stessi in relazione alla propria specifica realtà.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che, di seguito, vengono riportati.

#### “ART.3

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

*E' 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. 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 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.*

*E' 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.*

*Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.*

#### ART. 34

*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 il 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.”*

## 1) Uguaglianza

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

## **2) Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

L'istituto comprensivo, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3) Accoglienza e integrazione**

L'istituto comprensivo si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di svantaggio.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

## **4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, ecc.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

## **5) Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Istituzione, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'istituto comprensivo con l'ente locale si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

L'istituto comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

Per le stesse finalità, l'istituto comprensivo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE PRIMA**

### **Area didattica**

Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) e la Programmazione educativa e didattica sono parte integrante della Carta dei Servizi della scuola.

## **PARTE SECONDA**

### **Servizi amministrativi**

L'istituto comprensivo individua 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.

### **Standard specifici delle procedure**

Il rilascio di certificati e di ogni altra documentazione è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

I documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle 13.00;
- al mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Nei mesi di luglio e di agosto gli uffici di Segreteria sono aperti solo al mattino, escluso il sabato.

Nei giorni prefestivi non di sabato, che coincidono con la sospensione delle attività didattiche, gli uffici di Segreteria rimarranno chiusi al pubblico.

L'istituto comprensivo assicura agli utenti la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

All'interno dell'istituto sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti e del personale A.T.A.;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albo d'istituto;
- bacheca sindacale;
- bacheca dei docenti;
- bacheca del personale A.T.A.;
- bacheca del comitato dei genitori;
- bacheca degli organi collegiali.

Presso l'ingresso dell'istituto comprensivo sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto è esposto in ogni aula, all'albo della scuola, nella bacheca dei docenti e del personale A.T.A..

## PARTE TERZA

### Condizioni ambientali della scuola

Dal 1° di settembre del 2000, a seguito del piano di dimensionamento per la scuola di base definito nella Conferenza provinciale di organizzazione della rete scolastica del territorio provinciale milanese, esiste l'Istituto Comprensivo Statale via Cialdini che è costituito dalla Scuola dell'Infanzia Statale di via Garibaldi, dalla Scuola Primaria Statale di via Cialdini q.re San Giorgio e dalla Scuola Secondaria di primo grado Statale "Giannino Antona Traversi".

La sede amministrativa dell'Istituto Comprensivo è in via Gagarin 2 in Meda.

Tutte le componenti dell'istituto si impegnano a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, e a rispettare gli arredi e i materiali didattici di cui l'istituzione è dotata.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale collaboratore scolastico deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e di tutti i locali.

L'istituto comprensivo si impegna, in particolare, a sensibilizzare tutti gli Enti interessati ai fini della sicurezza, manutenzione ed eventuale abbattimento di barriere architettoniche.

La Scuola dell'Infanzia Statale di via Garibaldi è ubicata in uno stabile a tre piani con cortile interno recintato destinato a giardino. Il giardino, dalla parte di via Palestro e di via Garibaldi, è attrezzato con giochi per bambini come i castelli, la goletta, la sabbionia, i tunnel, ecc.

L'interrato è destinato a ripostiglio di materiale scolastico e ad archivio comunale, il piano rialzato contiene uno spazio per la mensa scolastica, tre aule didattiche, un ambiente per la psicomotricità, un ufficio, uno spazio per attività comuni; il primo piano tre aule didattiche, un ambiente per la psicomotricità, un ripostiglio, il laboratorio d'informatica, uno spazio per attività comuni, uno spazio per la mensa scolastica.

La Scuola dell'Infanzia ha due ingressi: uno dalla via Palestro, l'altro dalla via Garibaldi.

Dall'entrata da via Garibaldi è presente un servoscala da utilizzare per alunni disabili in carrozzina.

I piani sono collegati da scale interne.

Tutte le aperture che danno sull'esterno sono dotate di maniglioni antipánico Il primo piano è dotato di due scale di sicurezza che danno nel cortile interno.

L'edificio è dotato di:

DESCRIZIONE	DOTAZIONI
6 aule didattiche	Cattedre, lavagne, armadi, sedie, tavoli,

Laboratorio d'informatica	giochi per bambini personal computer, sedie, banchi, scanner, stampante, modem
2 interspazi (uno per piano)	Giochi e materiali di facile consumo per attività ludiche comuni
2 angoli cottura (uno per piano)	
Mense (una per piano)	
Ripostiglio	Scaffalature con materiali di facile consumo e giochi per bambini
Ripostiglio	Materiali di pulizia
Ufficio	Fotocopiatrice
2 aule laboratori di psicomotricità (una per piano)	Materassi, forme geometriche solide, specchi, ecc.
Sussidi didattici	Videoregistratori, televisori, carrelli porta televisori, impianto di amplificazione voce

Inoltre, al piano rialzato e al primo piano sono presenti numerosi servizi per i bambini. Al primo piano è presente un servizio per alunni diversamente abili.

Sono stati predisposti un piano di prevenzione dai rischi e di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Quest'ultimo sarà distribuito a tutto il personale. Annualmente verrà simulato l'abbandono dello stabile per un'improvvisa emergenza.

La Scuola Primaria Statale di via Cialdini q.re San Giorgio, ubicata in un immobile a mattoni a vista con cortile interno recintato con rete metallica, è composta da tre moduli intercomunicanti. Ogni modulo si sviluppa su tre piani: uno seminterrato destinato a mensa scolastica e laboratori, uno a piano terra con tre aule didattiche ed interspazi per attività comuni, uno al primo piano con due aule didattiche. I piani sono collegati con scale interne.

L'edificio è dotato di:

DESCRIZIONE	DOTAZIONI
15 aule didattiche	Cattedre, lavagne, armadi, sedie, tavoli, carte geografiche.
Laboratorio multimediale	9 computer collegati ad internet, hub, stampante, scanner, 9 tavoli per computer, sedie.
3 interspazi (uno per modulo)	Sedie, tavoli, materiali di facile consumo per attività comuni.
Mensa	Materiali di pulizia
Ripostiglio	
Spogliatoi per inservienti della mensa	
Sussidi didattici	
Palestra di via Cialdini	Tre videoregistratori, tre televisori, tre carrelli porta televisori, un lettore di dvd, quattro microscopi, sei registratori per cd e cm, vocabolari di lingua italiana e lingua inglese, materiali didattici e cd per lingua inglese, attrezzature per la rilegatura a caldo, pianole elettroniche
Ufficio del Preside	Viene utilizzata per 30 ore alla settimana Tavoli, sedie, armadi

Inoltre, sono presenti in ogni modulo, al piano rialzato, servizi igienici per alunni diversamente abili e per gli altri alunni.

Esiste un servoscala che collega il seminterrato al piano rialzato e un altro, il piano rialzato, all'interspazio per i disabili in carrozzina.

La palestra di via Cialdini, adiacente al plesso, è utilizzata, dal lunedì al venerdì, per 30 ore settimanali al mattino e al pomeriggio secondo l'orario delle insegnanti e la collocazione oraria dei laboratori.

Il cortile esterno, parte in asfalto, parte a giardino, circonda l'edificio scolastico ed è provvisto di un anfiteatro.

Sono presenti due scivoli ai due ingressi al piano rialzato. La scuola non ha un ascensore, né scale esterne di sicurezza dal primo piano. Le uscite dal corridoio e le aule del piano rialzato ed ogni ambiente dell'interrato sono provvisti di uscite con maniglioni antipánico.

Tutti gli infissi sono dotati di doppi vetri.

L'impianto elettrico è a norma. La scuola è provvista di segnaletica per l'evacuazione, di estintori e idranti.

Sono stati predisposti un piano di prevenzione dai rischi e di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Quest'ultimo sarà distribuito a tutto il personale. Annualmente verrà simulato l'abbandono dello stabile per un'improvvisa emergenza.

La Scuola Secondaria di primo grado Statale "Giannino Antona Traversi" è ubicata in uno stabile di vecchia costruzione, di condizioni appena accettabili. L'istituto consta di due parti comunicanti: la prima destinata a scuola secondaria di primo grado fin dall'inizio, la seconda solo successivamente.

L'edificio è dotato di:

DESCRIZIONE	DOTAZIONI
18 aule didattiche	Cattedre, lavagne, armadi, banchi, sedie.
Laboratori d'informatica	Cattedre, armadi, lavagne, 22 computer in rete connessi ad internet, tavoli per computer, scanner, stampante.
Aula magna	Sedie, cattedra, impianto di amplificazione, televisore, videoregistratore, decoder per collegamento satellitare, casse acustiche, apparecchiature per video proiettore..
3 alette ricevimento parenti Mense	Sedie, tavoli.
Laboratorio artistica	25 banchi da disegno inclinabili.
Laboratorio di scienze	Banconi e materiali per esperimenti di fisica e biologia. Microscopi
Laboratorio di Archimede pitagorico	Tavoli e materiali per esperienze di lavoro manuale
Locale polifunzionale	Sedie, teatro dei burattini, pedana.
Locale stampa	Fotocopiatrice, fotostampatori.
Ufficio di segreteria	Computer, fotocopiatrice, macchine da scrivere, armadi, scrivanie, sedie, calcolatrici, stampanti, fax, modem, hub
Ufficio di presidenza	Armadi, scrivanie, sedie, computer, stampante.
Archivio temporaneo	Armadi
Sala docenti	Armadi, tavoli, sedie, testi, schedari, macchinetta per il caffè.
Biblioteca scolastica	1000 volumi di narrativa ragazzi 1500 volumi di saggistica, scienze, arte, letteratura, storia e geografia. Attrezzi per pallacanestro e pallavolo.
Palestra	
Spogliatoi	
Ripostigli	Materiali di pulizia
Ambulatorio	
Archivio storico	Armadi e scaffalature metalliche.
Sussidi didattici	Videoregistratori, televisori, decoder, carrelli, tastiera elettronica, video proiettore analogico, video proiettore digitale, personal computer portatile, teli per proiezione, impianti di amplificazione voce, diaproiettori, registratori a cassette e lettori di cd, lavagne luminose

In ognuno dei piani C e D sono collocati un televisore, un video registratore, un carrello in metallo per televisore.

Inoltre, sono presenti sui piani B e C servizio igienico per alunni diversamente abili; su ogni piano, servizi igienici per gli alunni, distinti per sesso.

La palestra è utilizzata tutte le mattine e tutti i pomeriggi, escluso il martedì, per le attività scolastiche; dalle ore 17.00 alle ore 23.00 di tutti i giorni lavorativi, eccetto il sabato, da società sportive.



L'accesso alla palestra non è provvisto di uno scivolo, né di servoscala  
Il cortile esterno è dotato di attrezzature per la pallacanestro e la pallavolo.  
E' presente uno scivolo all'ingresso principale.  
La scuola è dotata di ascensore,  
Non esistono scale esterne di sicurezza dal primo e secondo piano.  
L'impianto elettrico è a norma.  
I corridoi dei piani A, B e C sono dotati di porte antincendio  
All'interno di ogni locale esistono le indicazioni per raggiungere le vie di fuga. La scuola è provvista di cartelli indicanti le uscite di sicurezza, di estintori e di idranti.  
Le uscite che danno su via Gagarin, sul giardinetto a nord, dalla palestra al cortile interno e dall'ex liceo al cortile interno sono provviste di maniglioni antipanico.  
Sono stati predisposti un piano di prevenzione dai rischi e di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Quest'ultimo sarà distribuito a tutto il personale e agli alunni. Annualmente verrà simulato l'abbandono dello stabile per un'improvvisa emergenza.

## **PARTE QUARTA**

### **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 vengono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti.

### **Valutazione del servizio**

L'Istituto Comprensivo Statale via Cialdini si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b) efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
- c) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e lavorativo;
- d) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
- e) efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni, ecc.).

E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

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

## **PARTE QUINTA**

### **Attuazione**

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