



Carta dei Servizi Quadronno - parte fissa

INTRODUZIONE

Istituto Internazionale delle Suore di Santa Marcellina: l'intuizione del Fondatore

Dal 1838 l'Istituto Internazionale delle suore di Santa Marcellina - attraverso gli studi e la cultura – si propone di formare persone dallo spirito aperto, professionalmente competenti e responsabili, colte, profondamente cristiane, “non con gran numero di precetti, ma con la testimonianza della vita”, secondo l'intuizione del Fondatore, monsignor L. Biraghi, deciso a rinnovare la società attraverso l'azione educativa.

Spirito di famiglia

Fin dalle origini la comunità delle suore e dei collaboratori laici è impegnata nell'educazione secondo lo *spirito di famiglia*, che impronta i rapporti interpersonali a semplicità, libertà, verità e amore.

Ciò si realizza anche grazie alla continua *presenza* degli educatori in classe e nelle ricreazioni, nei tempi di studio e di attività extrascolastiche, nella condivisione del divertimento e dell'impegno culturale. Una presenza vigile e affettuosa che, attraverso una preparazione qualificata, l'insegnamento e l'esempio, accompagna la crescita del bambino, dell'adolescente, del giovane verso la sua piena realizzazione.

Questo metodo educativo impegna la *famiglia* dell'alunno nell'opera della sua formazione. Ad essa è riconosciuto un ruolo primario ed è richiesto di avere con la scuola un rapporto di collaborazione, qualunque sia l'età dell'alunno.

Apertura ai tempi storici

L'Istituto Marcelline di via Quadronno, sorto nel 1854, ha come sua peculiarità la fedeltà ad un'altra preziosa intuizione di monsignor Biraghi, che ha sempre voluto che le Marcelline aderissero alla realtà culturale e storica del proprio tempo:

“Noi dobbiamo simpatizzare con il nostro tempo”, amava ripetere.

Il progetto educativo si sviluppa dunque nel cuore dello scorrere del tempo e delle culture: attraverso una *attiva e viva attenzione* al contesto umano in cui il progetto prende forma e senso, si possono discernere i segni del futuro.

Tale pedagogia richiede studio continuo e critico delle linee di forza del tempo presente, porta a rinnovare metodi, programmi e preparazione pedagogica, e prepara adeguatamente gli alunni a rispondere con senso critico e competenza alle istanze positive della società in cui sono chiamati a vivere.

INDICE della parte fissa

Istituto Internazionale Suore di Santa Marcellina	pag. 1
<i>Premessa</i>	“ 2
<i>Parte prima</i>	
Area didattica	“ 3
<i>Parte seconda</i>	
Servizi amministrativi	“ 6
<i>Parte terza</i>	
Certificazione di qualità, procedura dei reclami, valutazione del servizio	“ 8

PREMESSA

L'Istituto Marcelline ispira la propria linea educativa ai seguenti principi fondamentali:

- è scuola cattolica, libera, aperta a una piena collaborazione con la famiglia
- considera l'educazione non come semplice consegna di un patrimonio culturale e formativo, bensì come accompagnamento del giovane a divenire adulto e a inserirsi nella società civile
- promuove come strumenti fondamentali per la formazione dei giovani l'esperienza culturale e l'esperienza di vita insieme in vista della trasmissione dei valori umani e cristiani
- è scuola paritaria ai sensi della legge 62/2000, cioè facente parte del sistema nazionale di istruzione integrato
- sostiene la libertà di scelta della scuola spettante alla famiglia
- afferma il dovere dello Stato di attuare un sistema scolastico integrato che garantisca una effettiva parità sul piano sia legislativo, sia economico
- la C.d.S. ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione.

1. UGUAGLIANZA

- 1.1 L'Istituto Marcelline svolge un servizio pubblico rivolto a tutti coloro che sono disponibili a un cammino di formazione, alla ricerca della verità, secondo il principio evangelico della dignità di ogni persona a prescindere dalla differenza di ordine etnico, religioso, socio-politico, psico-fisico.
- 1.2 L'Istituto, consapevole della grave discriminazione economica a cui sono sottoposti coloro che si avvalgono del suo servizio, è disponibile a intervenire - all'interno di limiti di bilancio che non possono essere trascurati - con rette agevolate in favore delle famiglie che hanno difficoltà socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

- 2.1 Le persone che operano all'interno della nostra scuola sono impegnate ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale.
- 2.2 Si privilegia il principio della continuità dell'offerta didattica nel passaggio da un ciclo all'altro perciò sono presenti un Nido, un *Istituto Comprensivo* di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado e un Liceo linguistico pomeridiano convenzionato con Accademia Ucraina di Balletto e altre Accademie analoghe.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 La scuola favorisce e promuove l'incontro, l'accoglienza e la collaborazione delle diverse componenti della comunità educante, con particolare riguardo alla fase di ingresso e/o inserimento e alle situazioni di rilevante necessità.
- 3.2 Ogni educatore pone al centro della propria attività l'educazione integrale dell'alunno, protagonista primario del cammino culturale formativo.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 Si riconosce il diritto della famiglia di scegliere fra istituzioni scolastiche statali e non statali. Si chiede che la scelta della scuola cattolica non sia una soluzione di comodo, motivata solamente dalla ricerca di tranquillità e sicurezza, bensì una ricerca di studi seri e di un ambiente sereno e fortemente propositivo di valori per gli allievi.
- 4.2 All'interno del diritto di scelta dell'offerta formativa, genitori e alunni si conformano ad accettare il Progetto Educativo dell'Istituto, l'obbligo di frequenza alle lezioni e la partecipazione alle attività

educative connesse. L'obbligo di presenza e la regolarità della frequenza sono assicurati da un controllo attento e vigile e da un intervento tempestivo presso le famiglie.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Tutti i componenti della comunità educante sono protagonisti responsabili dell'attuazione del Progetto Educativo e della CdS, attraverso la partecipazione agli organi collegiali, in un clima di dialogo e di corresponsabilità.
- 5.2 La scuola è centro di promozione culturale, sociale, civile e religiosa; favorisce le attività extrascolastiche, consentendo l'uso dei locali e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.3 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente.
- 5.4 Il servizio scolastico è svolto in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, con l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di strategie per il miglioramento della qualità del servizio.
- 5.5 L'aggiornamento del personale è garantito sia attraverso iniziative organizzate dall'Istituto, sia avvalendosi delle offerte formative presenti sul territorio.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 La progettazione avviene nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, chiamati a collaborare al Progetto Educativo e al Progetto Apostolico Culturale e a condividerne finalità e contenuti. Tale programmazione promuove la crescita e l'orientamento degli alunni per il raggiungimento degli obiettivi richiesti dai cicli scolastici frequentati.
- 6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico, consapevole della missione educativa a esso affidata.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

La linea educativa scelta dalla comunità educante dell'Istituto Marcelline crede in ogni persona che le è affidata e nella possibilità di gestire nella trasparenza una scuola nella quale gli studi sono a servizio della realizzazione globale di ciascuno - corpo e spirito mai l'uno senza l'altro.

- 7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti, si impegna a garantire alle famiglie il *perseguimento degli obiettivi stabiliti* dalla progettazione didattica annuale sino al compimento di ogni ciclo scolastico e in vista del passaggio a quello successivo.
- 7.2 L'Istituto, avendo al suo interno il servizio educativo del Nido e i servizi scolastici dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di II grado, 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.
- 7.3 I *libri di testo* vengono scelti secondo criteri di validità culturale e di funzionalità educativa, a seguito di consultazioni tra docenti della stessa disciplina e nell'ambito di consigli di classe allargati. Si fa attenzione a evitare testi che creino ai ragazzi un sovraccarico di peso, a scegliere testi con versione digitale o mista e ad adeguarsi ai tetti di spesa stabiliti dalla normativa.
- 7.4 L'assegnazione dei *compiti da svolgere a casa* deve essere equilibrata e rispettare ragionevoli tempi di studio e di riposo degli alunni. I compiti sono assegnati con anticipo in modo da garantire un'equilibrata organizzazione del lavoro personale.

7.5 Il docente, in quanto prima di tutto *educatore*, è consapevole di essere efficace più con la testimonianza del suo essere e agire che con le parole. Si pone dunque in relazione con gli allievi nel pieno rispetto delle potenzialità di ognuno, accompagnandoli, con pazienza e saggezza, all'armonico sviluppo della loro personalità.

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

- a) Progetto educativo e didattico di Istituto (contenuto nei PTOF - Piano Triennale dell'Offerta Formativa – di Comprensivo e Liceo)
- b) Regolamento di Istituto (contenuto nel PTOF)
- c) Modello Organizzativo (MO) e Codice Etico (CE)
- d) Rapporto di Autovalutazione (RAV) e Rendicontazione sociale
- e) Progetto Apostolico Culturale
- f) Carta dei Servizi (CdS)
- g) Procedure interne del Sistema Gestione Qualità

La progettazione educativa e didattica viene elaborata all'interno dei seguenti organi, a seconda delle loro competenze:

* i Collegi Docenti (CD)

- sono costituiti da tutti i docenti del Comprensivo e da tutti i docenti del Liceo
- deliberano le attuazioni di autonomia
- per le classi della secondaria di 1° e 2° grado all'interno del CdC, nella seduta iniziale, il/la preside nomina i docenti coordinatori/segretari
- definiscono le finalità e gli obiettivi generali del corso riferendosi al Progetto educativo, le linee metodologiche comuni, i criteri generali di valutazione, le iniziative di recupero e sostegno, di orientamento e di integrazione culturale
- promuovono le iniziative di formazione dei docenti
- valutano periodicamente l'andamento dell'azione didattica
- promuovono le attività di ampliamento dell'offerta formativa
- si riuniscono di norma all'inizio e alla fine dell'a.s. per deliberare quanto sopra indicato
- vengono convocati e presieduti dai presidi; deliberano a maggioranza; in caso di parità, è determinante il voto del presidente

* il Consiglio di Presidenza (CdP)

- è scelto dal/dalla preside e indicato nel CD iniziale; comprende il collaboratore vicario scelto dal/dalla preside
- è convocato dai presidi per consulenza nell'organizzazione didattica e nell'impostazione educativa del corso
- può essere convocato dai presidi in qualsiasi momento per consultazione su problemi specifici e/o urgenti

* i Dipartimenti

- comprendono docenti della medesima area disciplinare nella scuola di II grado
- elaborano una progettazione coordinata
- elaborano le griglie di valutazione

* i Consigli di Classe (CdC)

- sono costituiti da tutti i docenti di una stessa classe e, a discrezione del preside secondo necessità, anche dai rappresentanti dei genitori e degli studenti
- elaborano obiettivi e percorsi intermedi adatti alla varie classi e ai singoli alunni a partire dalle indicazioni del CD
- valutano periodicamente l'andamento dell'azione didattica anche attraverso gli esiti della indagine sulla *Customer Satisfaction*
- provvedono alla valutazione periodica e finale degli alunni
- realizzano il coordinamento didattico e curano i rapporti interdisciplinari
- promuovono i rapporti tra docenti, genitori e alunni
- deliberano circa le attività di integrazione didattica (viaggi-visite)
- organizzano le attività di sostegno e recupero
- irrogano le sanzioni disciplinari
- di norma sono convocati dal preside almeno mensilmente
- valutano circa possibili inserimenti richiesti ad a.s. in corso (da alunni con curriculum uguale per il liceo)
- possono essere convocati in forma ristretta e/o in forma urgente per fronteggiare problematiche specifiche
- deliberano a maggioranza; in caso di parità, è determinante il voto del presidente
- adottano PEI e PDP per alunni H e BES

* il Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (GLI) e il Gruppo di Lavoro Operativo (GLO)

- Il GLI si occupa di documentazione, aggiornamento e formazione dei docenti relativi agli alunni h (L.104), DSA, ADHD, BES e a ogni aspetto dell'inclusione
- Il GLI è composto da docenti curricolari e da docenti di sostegno e/o da psicologo
- Il GLO lavora per l'inclusione dei singoli alunni con accertata disabilità
- Il GLO è composto dai docenti contitolari, dai genitori del minore con disabilità ed è assicurata la partecipazione attiva del minore
- Entrambi congiuntamente curano la stesura del PEI che deve essere tuttavia approvato dal GLO con verbalizzazione della seduta di approvazione

* il comitato scientifico

Fornisce consulenza per l'attività di PCTO = Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (ex ASL,) del Liceo

* verifica e riesame della progettazione didattica

I percorsi formativi e didattici sono sistematicamente sottoposti a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione del docente alle esigenze che emergono *in itinere*.

Criteri di scelta, obiettivi e iniziative vengono regolarmente presentati nelle riunioni del Consiglio d'Istituto (CdI) che è composto da membri di diritto e membri eletti dalle varie componenti della scuola ed è presieduto da un rappresentante dei genitori. Il CdI può formulare proposte ai CD.

* criteri di valutazione

Come criterio di base si è tenuta presente la continuità delle verifiche scritte e orali, sommative e formative.

Le modalità di svolgimento delle verifiche e dei criteri di valutazione sono stabiliti nel CD distinti per plessi e definiti nei programmi didattici annuali delle singole discipline. Per la scuola di II grado i dipartimenti elaborano le griglie di valutazione.

Gli scrutini si svolgono per classi: le votazioni sono proposte ai CdC dai singoli docenti, discusse e poi deliberate dall'intero consiglio. Nello scrutinio finale le proposte di Debito Formativo o di non ammissione all'anno scolastico successivo o agli esami di licenza sono motivate da un breve giudizio scritto in ordine a:

- apprendimento
- progresso compiuto o non compiuto
- impegno e metodo di studio
- difficoltà non scolastiche
- interventi di recupero adottati

Sono contenute nei PTOF del Comprensivo e del Liceo linguistico:

- le linee programmatiche dei singoli corsi
- le attività di integrazione curricolare, di ampliamento dell'offerta formativa ed extra curricolari
- le attività di recupero e gli interventi di sostegno
- i corsi di studio pomeridiano assistito e il doposcuola
- i criteri di promozione e di assegnazione dei DF
- il progetto PCTO per il Liceo

* bilancio

Il bilancio dell'Istituto è pubblico, è depositato e consultabile presso l'Amministrazione di via Quadronno, 15, previa richiesta scritta al Capo Istituto o alla segretaria amministrativa

PARTE SECONDA

8 SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 I moduli di iscrizione devono essere scaricati dalle famiglie dal sito della scuola; dopo aver provveduto a compilarli adeguatamente e a firmarli, i famigliari degli allievi li rimandano, completi anche degli allegati, via mail alle Segreterie Didattica e Amministrativa della scuola, entro le scadenze annualmente previste dalla normativa. I moduli di iscrizione firmati e i relativi allegati richiedono l'accettazione del PTOF e del Codice Etico, del progetto educativo dell'Istituto e hanno allegati il contratto tra Istituto e utenza e quanto riguarda la privacy (informativa GDPR).

8.2 L'iscrizione è operante quando la Segreteria Amministrativa riceve il contratto di Iscrizione e il relativo pagamento della quota prevista.

Insieme con dette operazioni viene fornito l'elenco dei documenti occorrenti per le classi iniziali; in caso di trasferimento da/ad altra scuola la documentazione viene richiesta e trasmessa d'ufficio tramite le segreterie, tranne il Nulla Osta (N.O.) che viene consegnato ai/dai genitori; l'iscrizione viene registrata con riserva e la riserva viene sciolta al momento della ricezione della documentazione, se regolare.

8.3 Il rilascio di certificati, validi solo se da presentare a privati, e quello di attestazioni e dichiarazioni, è effettuato solo previa richiesta via e-mail o telefonica alle Segreterie, Didattica o Amministrativa a seconda del documento.

La consegna di detti documenti avviene nei tempi e nelle modalità concordati all'atto della richiesta. I documenti destinati alla Pubblica Amministrazione o a enti di servizio pubblico passano d'ufficio da segreteria a segreteria.

8.4 I Presidi (Coordinatori didattici) ricevono previo appuntamento telefonico.

Le persone incaricate provviste di apposita qualifica prestano servizio di primo soccorso.

Il medico scolastico è periodicamente presente ed è sempre raggiungibile attraverso l'apposita casella di posta elettronica, come indicato nell'area "Servizi" del sito della scuola.

8.5 Gli spazi visibili adibiti all'informazione sono così distribuiti:

a) spazi di affissione al piano terreno:

- calendario scolastico
- tabelle esami, avvisi e orari di ricevimento dei docenti di ciascun corso
- avvisi delle attività scolastiche
- menu della refezione
- avvisi scuola dell'Infanzia e del Nido

b) affissioni ai vari piani:

- planimetrie e piano di evacuazione
- esposizione disegni degli alunni

c) affissioni nella sala professori:

- comunicazioni sindacali
- agenda settimanale, orario settimanale
- orario annuale
- calendario scolastico
- turni di assistenza per ricreazioni, pranzo
- turni di danza dell'Accademia Ucraina
- avvisi del Sistema Gestione Qualità (SGQ)
- avvisi della Direzione
- notizie spettacoli
- avvisi esterni e interni di corsi di formazione e di iniziative culturali

8.6 Le indicazioni relative a organigrammi di docenti, organi collegiali e le planimetrie della scuola sono soggette a variazioni annuali

8.7 I PTOF e il loro aggiornamento annuale, comprendente il regolamento d'Istituto per gli studenti della scuola secondaria e per i genitori della scuola dell'infanzia e primaria, con gli allegati, e la presente Carta dei Servizi sono consultabili sul sito della scuola, così come la CdS del Nido

8.8 Gli operatori scolastici sono identificabili mediante l'apposito cartellino, da portare quando fuori sede nei rapporti con l'esterno della scuola (uscite, viaggi, open day).

PARTE TERZA

9 .CERTIFICAZIONE ISO 9001, PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

9.1 La scuola è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015, che attesta:

- che l'attività è sotto controllo e risponde alla progettazione resa nota al pubblico
- che l'organizzazione tende al miglioramento costante e alla soddisfazione dell'utenza
- che l'organizzazione valuta rischi e opportunità e tiene sotto controllo l'outsourcing

9.2 I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, anche telefonica e telematica e devono permettere di identificare generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione.

I Coordinatori didattici o il Capo d'Istituto, dopo aver esperito le indagini in merito, rispondono in forma scritta a reclamo scritto non oltre 15 gg.

Qualora il reclamo non sia di competenza dei Coordinatori didattici o del Capo istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

9.3 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni tramite questionari rivolti a genitori e alunni: annualmente vengono somministrati quelli di Customer Satisfaction generale agli allievi della secondaria, ai genitori di Nido, Infanzia e Primaria e ai docenti.

I questionari possono essere rivolti a tutti gli interessati oppure utilizzati secondo un sistema di campionatura.