

# Carta dei Servizi

Istituto Marcelline, piazza Caserta 6, Milano

## Parte fissa

### INDICE

Istituto Internazionale Suore di Santa Marcellina .....	pag.	1
Premessa .....	"	1
Parte prima (didattica).....	"	3
Parte seconda (amministrazione).....	"	3
Parte terza (reclami e valutazione del servizio).....	"	4

### **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 a tempi storici**

L'Istituto Marcelline di pza Caserta, sorto nel 1931, ha come sua peculiarità la fedeltà a 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 - amava ripetere - con il nostro tempo".**

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.

#### **Premessa**

La scuola dell'infanzia Marcelline di piazza Caserta, paritaria, assiste ed educa i bambini dai 3 ai 6 anni, integrando l'opera della famiglia, secondo l'insegnamento della Chiesa, e ispira la propria linea educativa ai seguenti principi fondamentali:

- I. è scuola cattolica, libera, aperta a una piena collaborazione con la famiglia
- II. vuole dare vita a un ambiente comunitario scolastico permeato dallo spirito evangelico di libertà e carità
- III. è scuola pubblica paritaria ai sensi della legge 62/2000, cioè facente parte del sistema nazionale di istruzione integrato
- IV. sostiene la libertà di scelta della scuola spettante alla famiglia
- V. è certificata ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015 e pertanto tiene sotto controllo la propria attività, per un continuo miglioramento in un'ottica di prevenzione dei disservizi
- VI. tutti i dati personali/sensibili vengono trattati ai sensi della normativa GDPR 2016-18

## **1. UGUAGLIANZA**

- 1.1 L'Istituto Marcelline svolge un servizio pubblico rivolto a tutti coloro che sono disponibili a un cammino di formazione, 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. IMPARZIALITA'**

- 2.1 Le persone che operano all'interno della nostra scuola sono impegnate ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale

## **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 difficoltà
- 3.2 Ogni educatore pone al centro della propria attività l'educazione integrale dell'alunno, protagonista primario del cammino formativo

## **4. DIRITTO DI SCELTA 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 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. La regolarità della frequenza è assicurata 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 Carta dei Servizi (CdS), attraverso la partecipazione agli organi collegiali, in un clima di dialogo e di corresponsabilità
- 5.2 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente
- 5.3 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

## **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- 6.1 La progettazione avviene nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, chiamati a partecipare al Progetto Educativo e a condividerne finalità e contenuti. Tale progettazione 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. La formazione permanente del personale è garantita sia attraverso iniziative organizzate dall'Istituto, sia avvalendosi delle offerte formative presenti sul territorio.

## **Parte prima**

### **7. AREA DIDATTICA**

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

7.2 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 all'armonico sviluppo della loro personalità

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

- a) Progetto educativo di Istituto (contenuto nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa = PTOF)
- b) Progetto Apostolico e Culturale (PAC)
- c) Regolamento di Istituto (contenuto nel PTOF)
- d) Modello Organizzativo (MO) e Codice Etico (CE)
- e) Carta dei Servizi (la presente CdS)
- f) Instrumentum Laboris Marcellino (dal Patto educativo Globale)

### **Progettazione dell'attività didattica**

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

\* il collegio docenti (CD)

È costituito da tutti i docenti

Delibera le attuazioni di autonomia

Definisce le finalità e gli obiettivi generali del corso riferendosi al Progetto educativo, le linee metodologiche comuni, i criteri generali di valutazione

Promuove le iniziative di aggiornamento dei docenti

Valuta periodicamente l'andamento dell'azione didattica anche attraverso gli esiti dell'indagine sulla *Customer Satisfaction*

Promuove i corsi di ampliamento dell'offerta formativa

Si riunisce di norma mensilmente per deliberare quanto sopra indicato

Viene convocato e presieduto dal coordinatore didattico; delibera a maggioranza; in caso di parità, è determinante il voto del presidente

\* bilancio

Il bilancio dell'Istituto è pubblico, è depositato e consultabile presso l'Amministrazione centrale, previa richiesta al Capo Istituto o alla segretaria amministrativa

\* 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".

## **Parte seconda**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

8.1 I moduli di iscrizione vengono forniti dalla segreteria; devono essere compilati, firmati e consegnati alla segreteria. I moduli di iscrizione firmati e i relativi allegati richiedono l'accettazione del Codice Etico, del PTOF e del progetto educativo dell'Istituto e costituiscono il contratto tra Istituto e utenza

8.2 L'iscrizione è operante nel momento stesso della consegna della domanda e del relativo pagamento della quota prevista. Insieme con dette operazioni viene fornito l'elenco dei documenti occorrenti

8.3. Le certificazioni destinate alla Pubblica Amministrazione o a servizi pubblici passano d'ufficio da segreteria a segreteria. Dichiarazioni e attestazioni sono rilasciate su richiesta e per appuntamento in normale orario di apertura della segreteria entro uno o due giorni  
Detti documenti vengono inviati digitalmente secondo le istruzioni ricevute all'atto della richiesta

8.4 Il Capo Istituto e la Coordinatrice didattica ricevono previo appuntamento telefonico  
Incaricati della scuola prestano servizio di primo soccorso; NON possono somministrare farmaci  
Il Medico scolastico è a disposizione delle famiglie su appuntamento

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

**a) spazi di affissione all'ingresso:**

calendario scolastico  
avvisi delle attività scolastiche  
menu della refezione

**b) affissioni in vari punti dell'edificio:**

planimetrie e piano di evacuazione

**c) affissioni nella bacheca insegnanti:**

comunicazioni sindacali /ministeriali  
avvisi SGQ  
avvisi della Direzione  
avvisi esterni ed 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 Una copia del PTOF o del suo aggiornamento comprendente il regolamento d'Istituto per i genitori della scuola dell'infanzia è fornita (anche digitalmente) a ogni famiglia all'inizio dell'a.s.

8.8 Gli operatori scolastici sono identificabili mediante l'apposito cartellino

8.9 Una copia del PTOF o del suo aggiornamento, del Codice Etico e del Modello Organizzativo, della CdS parte fissa, del Piano di emergenza e del Regolamento Dipendenti e del CCNL è fornita (anche in formato digitale), in forma controllata, a ogni nuovo membro del personale docente e di segreteria all'inizio dell'a.s. Alcuni di questi documenti sono consultabili sul sito della scuola.

## **1. Parte terza**

### **9. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

9.1 I reclami possono essere espressi in forma scritta, verbale, telefonica e telematica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente

I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione

Il capo Istituto e/o la Coordinatrice didattica, dopo aver esperito le indagini in merito, risponde al reclamo scritto

Qualora il reclamo non sia di sua competenza, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario

9.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni tramite questionari rivolti a genitori e personale.

I questionari possono essere rivolti a tutti gli interessati oppure utilizzare un sistema di campionatura (Customer Satisfaction).