

# CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

## PREMESSA

**Art. 1** - L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

\*Art. 2 "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo..."

Nel dettato di tale articolo rientrano i diritti inviolabili dell'alunno in quanto persona.

Tra questi, fondamentale è il DIRITTO ALLO STUDIO, consistente in:

1. Diritto all'apprendimento.
2. Diritto alla qualità dell'insegnamento.
3. Diritto di ciascuno al rispetto della propria diversità.

\*Art. 3 "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociali e sono uguali davanti alla legge... 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..."

\*Art. 21 "Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione."

\*Art. 33 "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento..."

\*Art. 34 "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore per almeno 8 anni, è obbligatoria e gratuita..."

- La Scuola dell'Infanzia concorre a promuovere la formazione integrale della personalità dei bambini e delle bambine dai 3 ai 6 anni di età, nella prospettiva della formazione di soggetti liberi, responsabili ed attivamente partecipi alla vita della comunità locale, nazionale, internazionale nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione e dai documenti degli Organismi Internazionali.

-Il fine della Scuola Primaria è la formazione dell'uomo e del cittadino nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione Italiana, dalle Dichiarazioni Internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo e opera per la comprensione e la cooperazione con gli altri popoli.

- La Scuola Secondaria di primo grado concorre a promuovere la formazione dell'uomo e del cittadino secondo i principi sanciti dalla Costituzione e favorisce l'orientamento dei giovani ai fini della scelta dell'attività successiva.

**Art.2** - La seguente Carta dei Servizi fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e successive integrazioni, di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Art.3 – UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

L'Istituto garantisce la pari opportunità formativa attraverso l'adozione di:

- a. criteri collegiali di assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto, oltre che delle scelte familiari, anche, laddove possibile, del criterio di equeterogeneità in modo da favorire la piena socializzazione e l'integrazione culturale fra studenti;
- b. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni che consentano di attuare attività formative per gli alunni che non si avvalgano dell'insegnamento della Religione Cattolica e iniziative didattiche funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei paesi di provenienza di eventuali studenti non italiani;
- c. iniziative che, in attuazione al Piano del Diritto allo Studio proposto annualmente in concerto con le Amministrazioni Comunali, consentano di garantire la piena offerta formativa agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate;
- d. accordi con le equipe socio-sanitarie territoriali per iniziative di supporto psicopedagogico per i soggetti in difficoltà e per l'attuazione di progetti di prevenzione igienico sanitaria;
- e. interventi presso l'Ente Locale atti a sollecitare l'eliminazione di eventuali barriere architettoniche e l'adozione di tutti i provvedimenti, tra cui l'assegnazione di insegnanti di sostegno, che consentano la piena integrazione agli alunni con disabilità.

#### **Art.4 - REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

La scuola, attraverso le sue componenti, in situazione di rilievo sindacale, si impegna al rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e, in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, garantisce:

- a. ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali Albo on line dell'Istituto, diario della studente... sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b. i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- c. presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

#### **Art.5 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a. iniziative atte a far conoscere strutture e forme organizzative della scuola a tutti gli alunni nuovi iscritti;
- b. iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso prove di ingresso e contatti tra i tre ordini di Scuola, per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- c. l'organizzazione, entro il primo mese di lezioni, di un incontro tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti dei Consigli di Classe per una prima reciproca conoscenza;
- d. l'attivazione, per gli alunni con disabilità, delle procedure di accoglienza e di integrazione indicate dal P.A.I. e dai protocolli d'intesa stipulati con gli educatori comunali; *l'attuazione di* ogni altro strumento compensativo/dispensativo previsto nel P.D.P, nei progetti interculturali per stranieri o necessario per situazioni contingenti impreviste.

#### **Art.6 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

- a. l'Istituto si impegna ad informare i genitori, all'atto dell'iscrizione, delle diverse opportunità di frequenza scolastica (orari e organizzazione moduli) nei due plessi di scuola primaria e secondaria;
- b. l'Istituto si impegna nella prevenzione e nel controllo dell'evasione scolastica con iniziative atte a far conoscere la propria offerta formativa e con iniziative miranti all'ampliamento e al potenziamento della medesima;
- c. l'Istituto collabora strettamente anche con le Amm.ni Locali ed altri soggetti esterni a favore della prevenzione della dispersione scolastica e del disagio giovanile nei tempi e modi comunemente progettati. In particolare cura:
  - il passaggio da un ordine di scuola all'altro;
  - la regolarità della frequenza degli alunni con il controllo delle giustificazioni delle assenze e degli eventuali ritardi. Per le assenze numerose o non giustificate e per i ritardi frequenti, garantisce la comunicazione ai genitori;
  - l'organizzazione di iniziative di recupero e integrazione a favore degli alunni che
  - incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione.

#### **Art.7 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantite, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione e secondo le vigenti norme in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (in particolare D. Lgs 33/2013):

- la pubblicazione all'albo on line e sul sito dell'Istituto dei documenti istituzionali (POF, regolamenti, carta dei servizi, ...) e dei materiali utili alla condivisione della vita scolastica
- la consegna individuale di ogni altra documentazione riservata al singolo utente.

La scuola garantisce, inoltre, il diritto di accesso, secondo le modalità previste dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, ai documenti amministrativi a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

#### **Art.8 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- a. la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno;
- b. teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale tra gli operatori scolastici;

- c. l'aggiornamento e la formazione professionali sono un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente e per tutti gli operatori scolastici;
- d. iniziative di aggiornamento professionale degli operatori scolastici saranno promosse compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie.

## **PARTE PRIMA**

### **AREA DIDATTICA**

La programmazione educativa e didattica è elaborata dal Collegio dei Docenti che progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nelle Indicazioni Nazionali.

#### **Art.9 - COLLEGIO DEI DOCENTI E COMMISSIONI**

- a. quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto organizzazione, si articola in Commissioni di lavoro.
- b. le Commissioni verranno presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei docenti, dal Dirigente Scolastico;
- c. costituiscono funzioni e responsabilità delle Commissioni:
  - contribuire all'elaborazione del Piano dell'Offerta Formativa;
  - elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
  - curare la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale;
  - proporre al Collegio progetti di sperimentazione metodologico-didattiche e di ordinamento;
  - decidere criteri di misurazione e valutazione omogenei e vincolanti per l'intero Istituto;
  - decidere l'uso dei sussidi didattici e dei laboratori, proporre al Consiglio di Istituto
  - progetti di aggiornamento e integrazione delle attrezzature didattiche;
  - decidere le attività e i progetti integrativi;
  - garantire specifiche iniziative (riunioni con i docenti del precedente ciclo di studi degli alunni);
  - fissare criteri efficaci in grado di garantire un'equa distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana;
  - entro il primo mese di attività, verrà predisposto un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti e le stesse verranno comunicate sul sito della scuola per conoscenza alle famiglie.

#### **Art.10 - CONTRATTO FORMATIVO**

La scuola, attraverso i suoi documenti di programmazione, stabilisce con alunni e genitori un **CONTRATTO FORMATIVO**, che ha luogo nel momento in cui:

1. l'alunno conosce:
  - gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
  - il percorso per raggiungerli
  - le fasi del suo percorso formativo
2. la famiglia:
  - riconosce l'offerta formativa della scuola
  - esprime pareri e proposte
  - collabora nelle attività
3. il docente:
  - esprime la propria offerta formativa e motiva il proprio intervento didattico
  - esplicita strategie, strumenti di verifica, criteri di valutazione.

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**Art.11 - L'ISTITUTO GARANTISCE** celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo le disposizioni sottoelencate:

a. l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato **per il periodo da settembre a giugno**

lunedì – venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 9:00 e dalle ore 12:00 alle ore 14:30

sabato: chiuso

**per il periodo da luglio ad agosto:**

lunedì – venerdì: dalle ore 11:00 alle ore 13:30

sabato: chiuso

- b. il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 6 giorni lavorativi in caso di acquisizione di documentazione; entro 3 giorni lavorativi se la documentazione è giacente presso l'ufficio di Segreteria. Il rilascio di attestati e documenti sostitutivi del diploma di licenza elementare e media che necessitano della ricerca d'archivio, avviene nel tempo massimo di 8 giorni lavorativi;
- c. i documenti di valutazione degli alunni, invece, sono scaricati dal registro o consegnati ai genitori direttamente dai docenti incaricati, in un momento di colloquio individuale e al termine delle operazioni generali di scrutinio;
- d. il DSGA e la segreteria cureranno la pubblicazione all'albo on line delle delibere del Consiglio d'Istituto, dei materiali della Giunta, degli aspetti dell'attività negoziale, sindacale e amministrativa.
- e. il personale addetto attiverà uno sportello per consentire l'iscrizione alle classi primarie, che può avvenire esclusivamente con procedura on-line, ai genitori che non potranno provvedere in autonomia;
- f. la Presidenza riceve su appuntamento;
- g. presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- h. tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;
- i. l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta;
- j. l'orario di servizio del personale ATA verrà attuato per anno scolastico, secondo le esigenze, in 5 o 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere (prefestivi) e permessi.

L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente e dal DSGA.

## **PARTE TERZA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

**Art.12 - L'ISTITUTO**, al fine di garantire degli standard minimi di sicurezza ed igiene che rendano la scuola confortevole per gli alunni e per il personale, si impegna nel rispetto della normativa sulla sicurezza, in particolare del D.Lsg. 81/2008° a:

- a. adottare adeguate misure di vigilanza del personale per la sicurezza degli alunni all'interno dell'edificio scolastico;
- b. segnalare tempestivamente all'Ente Locale gli interventi necessari di manutenzione di impianti ed edifici, il Piano di Evacuazione;
- c. sensibilizzare le Istituzioni interessate (comprese le Associazioni dei genitori) al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna;
- d. affiggere ad ogni aula o laboratorio, palestra e spazi comuni, per la conoscenza di tutti coloro che utilizzano gli edifici, il Piano di Evacuazione;
- e. attuare periodicamente il piano di evacuazione degli edifici scolastici per la verifica della funzionalità del piano stesso;
- f. sollecitare l'intervento dell'Amministrazione Comunale per la regolarizzazione degli impianti e il rilascio delle certificazioni previste dalla normativa vigente (Lex 626);
- g. garantire pulizia ed igiene di tutti gli spazi scolastici con interventi quotidiani, anche ripetuti, durante le giornate di rientro pomeridiano degli alunni.

## PARTE QUARTA

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### **Art.13 - PROCEDURA DEI RECLAMI**

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a. i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti, per e-mail. Anche quelli orali e telefonici debbono però in un secondo momento, essere sottoscritti;
- b. tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- c. i reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al DSGA, al Coordinatore Didattico del Consiglio di Classe e di Interclasse, al singolo operatore docente e non docente;
- d. la scuola garantisce risposta tempestiva da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite diario dello studente, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine della scuola;
- e. i reclami anonimi non saranno presi in considerazione;

Resta comunque buona e celere pratica cercare di discutere i problemi in tempo reale con i diretti interessati per avere reciprocamente i chiarimenti necessari.

#### **Art.14 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio (mediante questionario appositamente redatto) dei seguenti fattori di qualità:

- a. grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b. efficacia delle iniziative della scuola;
- c. efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della ripetenza e degli abbandoni;
- d. efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
- e. livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- f. livello di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- g. capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo incentivazione, fondo di Enti);
- h. capacità di progettare attività attingendo a fondi statali, regionali, locali, privati;
- i. efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni).

#### **Art.15 - INDICATORI DI QUALITA'**

La valutazione si ispirerà al principio di autoanalisi interna annuale del funzionamento attraverso momenti collegiali specifici dei genitori e dei docenti, gestito dai rispettivi Organi collegiali (Comitato dei Genitori, Consiglio di Istituto, Collegio dei Docenti, Consiglio di Classe e di Interclasse) ed avrà come finalità la programmazione, nei due contesti educativo e didattico.

- o Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno: le strutture ambientali, l'efficienza amministrativa, il risultato dell'azione metodologico-didattica dei docenti. E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.
- o Apposite commissioni valuteranno il gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, prendendo in esame gli elementi citati alla lettera "a". I criteri della valutazione saranno sottoposti all'approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto e dovranno prevedere:
  - una gradazione della valutazione
  - la possibilità di formulare proposte
- o la valutazione delle strutture riguarderà in particolare: lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili, lo stato di manutenzione degli spazi esterni (impianti sportivi, spazi per posteggio, aiuole...), lo stato di efficienza di piani di evacuazione in caso di calamità naturali o di incendio, dell'esistenza di eventuali progetti di informatizzazione, la congruità dei servizi e il loro stato d'uso in termini di igiene, efficienza, rapporto con numero di utenti, servizi specifici per disabili, lo stato di efficienza dei laboratori, della biblioteca e della palestra;
- o la valutazione del servizio amministrativo riguarderà la celerità, la trasparenza e l'efficienza del medesimo;

Apposite commissioni valuteranno il gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, prendendo in esame gli elementi citati alla lettera "a". I criteri della valutazione saranno sottoposti all'approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto e dovranno prevedere:

- una gradazione della valutazione
- la possibilità di formulare proposte

- la valutazione del risultato dell'azione metodologica e didattica riguarderà l'efficacia dei Progetti attuati e la loro coerenza con le linee programmatiche indicate nel P.O.F. e nei Piani di Lavoro dei docenti e di conseguenza:
  - i livelli di consistenza della dispersione scolastica
  - la regolarità del ciclo di studi
  - le ripetenze e gli abbandoni
  - i tassi di frequenza scolastica degli alunni
  - i tassi di assenza dal servizio degli operatori docenti e non
  - il funzionamento degli organismi di programmazione (Commissioni di lavoro, Collegio Docenti, Consigli di Classe, Consiglio di Istituto, Giunta Esecutiva, Assemblee dei Genitori).

*A partire dall'a.s. 2014/15, per l'avvio del SNV (Sistema Nazionale di Valutazione, come da DPR 80/2013 e Direttiva 11/2014), ogni scuola dovrà stendere un rapporto di autovalutazione (RAV), incrociando gli elementi di monitoraggio o indicatori di qualità, di cui al presente articolo, con i dati Invalsi e quelli di contesto. Tale rapporto costituirà una forma trasparente di rendicontazione a tutta l'utenza.*

## **PARTE QUINTA**

### **ATTUAZIONE**

**Art.16** - LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, nella sua formulazione iniziale, è stata predisposta tenendo conto della proposte di emendamento, dei seguenti organismi: rappresentanti dei genitori nei Consigli di Classe e di Interclasse, assemblea del personale ATA, Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto.

**Art.17** - LE VARIE COMPONENTI SCOLASTICHE (docenti, genitori, personale ATA) possono sempre proporre emendamenti soppressivi o integrativi, da vagliare successivamente secondo le vigenti disposizioni.

**Art.18** - TUTTE LE NORME della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge, o fino a successive modifiche e integrazioni da parte dell'Istituto stesso.