



## CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola si richiama agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana: L'Istituto promuove questi principi nelle finalità educative e nell'operatività quotidiana.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.](#)" è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

### 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.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola opera con ogni mezzo, a sua disposizione, per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, integrato nel territorio, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

### 2. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli impossibilitati a frequentare regolarmente perché degenti a casa o in strutture sanitarie, a quelli con bisogni educativi speciali.

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

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado. Sono previste incontri con i genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado e viene consegnata copia della sintesi del POF. Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti

allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disagio, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un costante collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

### **3. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

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

La scuola, attraverso tutte 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.

### **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 tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico, previsto attualmente fino al compimento del 16. anno di età, 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 sulla base di un protocollo d'intesa.

### **5. 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.

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

L'istituzione scolastica si impegna, in collaborazione con gli enti locali, a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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, la scuola 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 delle 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.

### **7. AREA DIDATTICA**

1. 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, nel rispetto delle indicazioni provinciali per la costruzione dei curricula e della normativa di settore.
2. 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.
3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono 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 materiali didattici da trasportare. Al riguardo la scuola

esplora le diverse soluzioni possibili per l'impiego delle tecnologie della società dell'informazione (utilizzo di piattaforme di condivisione, di soluzioni tecnologiche sostitutive del libro di testo, ...).

4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o alla elaborazione personale dei propri apprendimenti.
5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

## **8. IL PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE**

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

### **A) Piano Triennale dell'offerta formativa (PTOF).**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Al suo interno raccoglie le indicazioni regolamentari e definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Le indicazioni regolamentari riportano, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e dei servizi di biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di circolo o di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

### **B) Programmazione educativa e didattica**

#### **Programmazione educativa**

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi di competenza e alle finalità delineate nelle indicazioni provinciali.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di circolo o d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

#### **Informazioni all'utenza sulla programmazione educativa**

Consigli di classe alla presenza di tutti i genitori secondo quanto previsto dalla LP 20/1995.

#### **Programmazione didattica**

Elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

#### **Informazioni all'utenza sulla programmazione educativa**

Valgono le scadenze previste per la programmazione educativa

### **C) Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli

organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali

L'**allievo/o** deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum.

La/Il **docente** deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il **genitore** deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

## 9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza circa i provvedimenti e gli atti amministrativi;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### Standard specifici delle procedure

1. La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
2. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
3. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
4. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto, dai docenti incaricati o dal segretario scolastico entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
6. Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Tale orario è indicato sulla pagina web. Il consiglio d'istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato sulla pagina web dell'Istituto.
7. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'Istituto, attraverso la sezione Amministrazione trasparente della propria pagina web, assicura l'informazione circa:

- l'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario. funzione e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (dirigenza, vicariato e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e non docente;
- albi d'istituto;
- area sindacale;
- area degli studenti;
- area dei genitori.

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.

Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

## **10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

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 ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per disabili.
- Esistenza di barriere architettoniche, ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.
- I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

## **11. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi solo in forma scritta e deve essere chiara l'identità dei proponenti e circostanziato il motivo della lagnanza per dare l'opportunità di verificare i fatti ed eventualmente disporre azioni di miglioramento o per l'eliminazione delle cause del reclamo.

A tali reclami verrà data risposta scritta entro 30 gg dalla data del ricevimento da parte del Dirigente scolastico.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, all'estensore vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, pre-post-scuola sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure. Il Dirigente scolastico informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

## **12. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO**

Nell'Istituto viene nominata una commissione che individua ed elabora strumenti di autovalutazione di sistema. Saranno considerati, ai fini dell'autovalutazione d'Istituto, i dati raccolti dalla commissione, le osservazioni dirette, le lamentele inoltrate da parte dell'utenza, gli strumenti diagnostici eventualmente elaborati e le rilevazioni degli apprendimenti operate da Istituti nazionali o internazionali per la valutazione degli apprendimenti o del servizio.

La commissione di autovalutazione relazionerà al Dirigente ed al collegio dei docenti in merito al proprio lavoro e ai risultati pervenuti. Da tale autoanalisi scaturiranno i punti di forza o di debolezza sui quali l'Istituzione scolastica dovrà investire con azioni di miglioramento.