



# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali in essi contenuti con particolare riferimento ai seguenti:

### **1. UGUAGLIANZA**

1.1 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. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

2.2 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 nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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 iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti di cittadinanza non italiana e agli alunni con disabilità.

3.2 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**

4.1. 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 si fa riferimento ai criteri deliberati dal Consiglio di Istituto nella seduta del 14/12/2014 e pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica.

4.2 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, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 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. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La progettazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

6.2 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. Come richiamato nella Legge 107 del 13 luglio 2015, la formazione in servizio è obbligatoria. Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

## PARTE I

### 7 AREA DIDATTICA

7.1 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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 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. In particolare, il Curricolo di Istituto, elaborato in una dimensione di verticalità, costituisce il riferimento principale per l'elaborazione dei Piani di lavoro disciplinari.

7.3 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.

7.4 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 all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 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.

7.6 Progetto educativo e programmazione

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

#### **A. Piano triennale dell'Offerta Formativa**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Le linee programmatiche di sviluppo del Piano sono state definite in continuità con l'azione educativa condotta nel corso degli anni e consolidata con l'implementazione dei processi avviati dall'introduzione dell'autonomia scolastica.

Il Piano raccoglie e valorizza il patrimonio di pratiche didattiche ed educative maturate negli anni e ne sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione e con i moderni orientamenti pedagogici e didattici nonché con le sollecitazioni e gli orientamenti espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo"

Il Piano, inoltre, esplicita gli assunti di base dell'Offerta formativa, condivisi con tutte le componenti della Comunità scolastica e raccolti dal Dirigente scolastico in una seduta del Consiglio di Istituto.

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni. Dall'altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

## **B. Regolamento di Istituto e Regolamento di disciplina**

Il Regolamento d'Istituto è redatto con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola.

Copia del Regolamento viene consegnato ai genitori su richiesta.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

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

Il Regolamento di Disciplina, redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n. 249,) così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende. In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

### **C. Programmazione educativa e didattica**

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto elabora il Curricolo e organizza le attività didattiche e formative improntandole ai conseguimenti degli obiettivi di apprendimento e delle competenze.

### **D. Patto educativo di corresponsabilità**

Il Patto educativo di corresponsabilità, fra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la patria potestà si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto.

All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità.

## PARTE II

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, 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.

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

#### **Standard specifici delle procedure**

8.3 Le iscrizioni ad entrambi gli ordini di scuola sono effettuate in sede.

8.4 La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni previsti.

8.5 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 di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7 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.

Il Consiglio di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento.

8.8 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.9 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito. In questa sezione del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012).

Per favorire una maggiore fruizione da parte degli interessati, alcuni documenti sono predisposti anche in forma cartacea. A titolo esemplificativo sul sito dell'Istituto sono pubblicati i seguenti documenti:



- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.

8.10 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.

8.11 Il Regolamento d'Istituto riceve adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito dell'istituzione scolastica.

## PARTE III

### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne 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 (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- 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.) delle aule speciali e dei laboratori.  
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 indicazioni 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 alunni con disabilità.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di 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.

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

## **PARTE IV**

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

#### **10.1 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 sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

#### **10.2 Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

## **PARTE V**

### 11. ATTUAZIONE

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

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.