



## CARTA DEI SERVIZI

[Il presente Documento è stato elaborato ed approvato con deliberazione n. 04 del Collegio dei Docenti del 01 ottobre 2012 e con deliberazione n. 05 del Consiglio di Istituto del 20 dicembre 2017 ]

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

1.1 La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'utilizzo delle istituzioni collegate, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di vertenze e assemblee sindacali del personale, la scuola darà comunicazione alle famiglie sulle eventuali variazioni nello svolgimento delle attività didattiche.

#### 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 d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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

#### **3.3 Primo ingresso alla Scuola dell'Infanzia**

La frequenza della scuola dell'infanzia, costituisce per la maggioranza dei bambini il primo vero distacco dalla famiglia, la prima "uscita ufficiale", il primo impatto con l'istituzione pubblica.

E' compito della scuola dell'infanzia adoperarsi affinché il bambino possa iniziare la nuova esperienza senza disagio, serenamente, in quanto un buon inserimento è garanzia di un proseguimento altrettanto buono e permette al bambino di crescere serenamente con se stesso e con gli altri all'interno della scuola.

Durante l'inserimento, saranno impegnate tutte le componenti della comunità scolastica: personale di custodia, genitori, insegnanti.

A tal fine si realizzano i seguenti interventi:

**ASSEMBLEA GENITORI NUOVI ISCRITTI** prima dell'inizio dell'anno scolastico per i nuovi iscritti per:

- a - presentare le insegnanti;
- b - illustrare l'importanza della scuola dell'infanzia;
- c - presentare l'organizzazione dell'ambiente scolastico e i suoi orari;
- d - suggerire atteggiamenti e comportamenti da assumere per i primi giorni di scuola (il tempo di presenza dei genitori nella sezione al momento dell'ingresso; accettare che il bambino abbia piccole crisi, ecc.)

ASSEMBLEA DI SEZIONE ALUNNI NUOVI ISCRITTI ed eventuali colloqui, finalizzati a conoscere:

- a - le competenze, le conoscenze che ogni bambino ha accumulato nei precedenti anni di vita;
- b - l'autonomia del bambino in relazione al pranzo, al riposo, all'uso dei locali;
- c - informazioni utili ad un inserimento ed un distacco sereni e gradualmente.

INGRESSO A SCUOLA CON ORARIO FLESSIBILE per le prime settimane.

Per questo è necessario che la scuola dell'infanzia nelle prime settimane di funzionamento si articoli con orario flessibile.

Inoltre durante il periodo di maggio/giugno viene data la possibilità ai nuovi iscritti di visitare la scuola con orari e modalità che vengono definiti dalle insegnanti.

### **3.4 Primo inserimento alla Scuola Primaria**

L'ingresso dell'alunno in prima classe è vissuto dai genitori e di conseguenza dall'alunno stesso, come un momento significativo in cui si valutano soprattutto le sue prestazioni cognitive. Il problema del "distacco", l'inserimento in un ambiente nuovo, meno "ludico" rispetto alla scuola dell'infanzia, può generare ansie e procurare disagio. Per evitare questo la scuola mette in atto le seguenti strategie:

PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA PRIMARIA AI GENITORI da parte del Dirigente Scolastico e degli insegnanti, con presentazione del POF.

VISITA alla Scuola Primaria per gli alunni e partecipazione a momenti di attività didattica.

ASSEMBLEA DI CLASSE per:

- a - presentare gli insegnanti;
- b - presentare la struttura oraria e l'organizzazione del tipo di scuola;
- c - illustrare il funzionamento del plesso.

COLLOQUI CON I GENITORI in due momenti specifici dell'anno scolastico, finalizzati il primo soprattutto alla conoscenza reciproca e allo scambio di tutte le informazioni utili e necessarie alla frequenza serena dell'alunno a scuola e un primo confronto sugli apprendimenti; il secondo per verificare gli apprendimenti e le reti di relazioni instaurate dal bambino.

AMBIENTE SCOLASTICO ACCOGLIENTE:

- a - aule ordinate e piacevoli;
- b - predisposizione di semplici attività svolte collettivamente con tecniche già conosciute alla scuola materna;
- c - esplorazione dell'ambiente e presentazione del personale A.T.A. (ausiliario, tecnico, amministrativo) che opera all'interno della scuola.

### **3.4 Primo inserimento alla Scuola Secondaria di primo grado**

La scuola, attraverso la Commissione per la Continuità Educativa e per l'Orientamento Scolastico, promuove le seguenti iniziative di conoscenza e accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di I Grado:

PRESENTAZIONE DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO da parte del Dirigente Scolastico e dei Docenti con presentazione del POF.

INCONTRI, a fine anno scolastico, con le insegnanti di scuola primaria, finalizzati alla conoscenza globale degli alunni e alla formazione delle classi;

VISITA alla Scuola Secondaria di primo grado per gli alunni della classe V nell'ultima parte dell'anno scolastico e partecipazione a momenti di attività didattica.

ASSEMBLEA DI CLASSE per:

- a - presentare i docenti;
- b - presentare la struttura oraria e l'organizzazione del tipo di scuola;
- c - illustrare il regolamento di plesso.

COLLOQUI CON I GENITORI in due momenti specifici dell'anno scolastico, finalizzati il primo soprattutto alla conoscenza reciproca e allo scambio di tutte le informazioni utili e necessarie all'inserimento dell'alunno nel nuovo ordine di scuola, e primo confronto sulla valutazione degli apprendimenti; il secondo per verificare gli apprendimenti, oltre alla disponibilità settimanale per brevi incontri individuali.

L'Istituto, in tutti gli ordini di scuola, favorisce, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e di disuguaglianza, delle iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, nei confronti di:

1. alunni in situazione di handicap;
2. alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
3. alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi e per l'ampliamento dell'offerta formativa sono utilizzate le seguenti risorse:

1. ore a disposizione degli insegnanti;
2. attività di recupero per alunni in difficoltà;
3. attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
4. realizzazione di specifici progetti educativi;
5. attività di ampliamento dell'offerta formativa; (gruppi sportivi)
6. presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
7. collaborazione con i servizi socio-assistenziali.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato. In questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento, di eventuale recupero o di ampliamento dell'offerta formativa.

In presenza di alunni certificati, i team dei docenti/Consigli di classe individuano momenti di incontro, con gli operatori del settore, per meglio conoscere le problematiche degli alunni utili ai fini dell'impostazione dei profili individuali.

### **3.5 Raccordo Scuola Secondaria di I Grado/Scuole Secondarie di II Grado:**

La Scuola, per favorire la scelta del percorso formativo dopo il Primo Ciclo di istruzione, attraverso la Commissione per la Continuità Educativa e per l'Orientamento Scolastico, elabora e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere meglio il proprio futuro e per favorire il successo scolastico, attraverso:

1. attività specifiche di orientamento;

2. somministrazione di test psico-attitudinali;
3. la realizzazione di uno "Sportello di Orientamento";
4. l'organizzazione di incontri con Studenti e Docenti delle Scuole Secondarie di II Grado;
5. la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
6. il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti.

#### **4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'obbligo scolastico, l'orientamento agli studi superiori e la regolarità della frequenza sono perseguiti 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.

Ai fini della validità dell'a.s., nella scuola secondaria di primo grado, lo studente è tenuto a frequentare almeno i  $\frac{3}{4}$  del monte orario personalizzato, ovvero almeno 842 ore di lezione sul monte ore anno complessivo di 1122, nel caso in cui frequenti un corso a tempo prolungato; nel caso di un corso a tempo normale sono da frequentare 743 ore su un totale di 990. Eventuali deroghe sono possibili solo sulla base delle normative vigenti.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

5.1 La scuola si impegna a promuovere tutte quelle iniziative volte a rendere questa Carta partecipata, in modo da garantire efficienza e trasparenza tramite il coinvolgimento di tutte le componenti della comunità scolastica (genitori, insegnanti, personale A.T.A., enti locali, istituzioni). Saranno affisse in apposite bacheche in ogni sede scolastica o sul sito della scuola copia della presente Carta, dei Regolamenti di Istituto e del Piano dell'Offerta Formativa.

Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale della scuola può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (legge sulla trasparenza degli atti amministrativi).

5.2 L'istituzione scolastica, in collaborazione con l'ente locale, si impegna 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.

5.3 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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 e 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. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.**

6.1 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.

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.

## **PARTE PRIMA**

### **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.
- 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. Inoltre i testi scolastici dovranno essere scelti tenendo conto dei criteri di leggerezza, la facile trasportabilità, l'economicità.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica dei team e dei consigli 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 agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco e all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o altre attività.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento e senza ricorrere a forme di punizione mortificanti.
- 7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
- 1) POF.
  - 2) Programmazione didattica e contratto formativo.
  - 3) Regolamento d'istituto.
  - 4) Carta dei servizi.

#### **1) P.O.F. (PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA)**

Il P.O.F. elaborato dal Collegio dei docenti, contiene le scelte educative, organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di integrazione dell'offerta formativa di base.

#### **2) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

Elaborata ed approvata dai team e dai consigli di classe.

- delinea il percorso formativo della classe indicando gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai team, dai consigli 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".

#### **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 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 ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, l'allievo deve conoscere:

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

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.

Il contratto formativo si esplicita in particolare nella programmazione didattica, nei colloqui con le famiglie e nelle schede di valutazione.

### **3) IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

comprende, in particolare, le norme relative a:

- Regolamento viaggi istruzione
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Regolamenti disciplinari
- Criteri formazione classi e sezioni
- Criteri per la determinazione dell'Offerta Formativa

## **PARTE SECONDA**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

8.1 La scuola dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa pubblica gli standard fissati.

8.2 I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure,
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Per le procedure, gli standard specifici vengono così fissati:

8.3 Le iscrizioni alle classi intermedie (primaria e secondaria di primo grado) viene fatta d'ufficio. La segreteria provvede altresì all'inoltro delle richieste di iscrizione alle scuole secondarie di secondo grado.

8.4 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, dietro richiesta, entro la settimana dalla richiesta.

8.5 I certificati di licenza secondaria di primo grado verranno consegnati in tempo utile per l'iscrizione alle scuole superiori.

8.6 Le schede di valutazione sono consegnate direttamente dai docenti incaricati, entro 5 gg. 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:

**ORARIO DEGLI UFFICI:**

lunedì	08,00 - 17,00
martedì	08,00 - 17,30
mercoledì	08,00 - 17,00
giovedì	08,00 - 17,30
venerdì	08,00 - 16,30
sabato	chiuso

- 8.8 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia su appuntamento diretto.

- 8.9 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.

- 8.10 Presso l'ingresso della sede e dei vari plessi scolastici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- 8.11 L' Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione (albi d'istituto) oltre la pubblicazione delle informazioni sul sito della scuola. Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per: bacheca sindacale, bacheca dei genitori, bacheche alunni, bacheca Organi Collegiali

**PARTE TERZA**

**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 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 al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

**PARTE QUARTA**

**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-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno attivato il reclamo.

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

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del

Consiglio sull'anno scolastico.

#### 10.2 Valutazione del servizio

La valutazione del servizio e delle attività educative e didattiche viene svolta da parte degli Organi Collegiali, ed è finalizzata a misurarne l'efficienza, efficacia ed economicità impostando, se necessario, automatismi correttivi e proposte innovative.

Tale valutazione viene svolta con il supporto delle Funzioni Strumentali e delle altre figure di sistema, con l'utilizzo di specifici strumenti e modalità in appositi incontri del Gruppo di valutazione di sistema.

### **PARTE QUINTA**

#### **Attuazione**

La presente carta ha validità annuale e si intende tacitamente rinnovata fino a quando non intervengono delle variazioni ritenute necessarie dal Consiglio d'Istituto o disposizioni modificative intervenute nei contratti collettivi o in norme di legge.