



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO

## Istituto Comprensivo Statale "F. Masci"

SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO - SCUOLA AD INDIRIZZO MUSICALE

Via Zara - 66023 Francavilla al Mare (Ch)

C.F. 80002170696 E-Mail: [chic82800g@istruzione.it](mailto:chic82800g@istruzione.it) - [chic82800g@pec.istruzione.it](mailto:chic82800g@pec.istruzione.it) Tel. :085/817193 <https://www.istitutocomprensivomasci.edu.it>

# CARTA DEI SERVIZI

## **INDICE**

<b>1. Premessa</b>	<b>pag.3</b>
<b>2. Riferimenti normativi</b>	<b>pag.3</b>
<b>3. Principi fondamentali</b>	<b>pag.3</b>
<b>4. Regolarità del servizio</b>	<b>pag.4</b>
<b>5. Accoglienza e integrazione</b>	<b>pag.4</b>
<b>6. Diritto di scelta</b>	<b>pag.5</b>
<b>7. Obbligo scolastico e frequenza</b>	<b>pag.5</b>
<b>8. Libertà di insegnamento e formazione del personale</b>	<b>pag.5</b>
<b>9. Area Didattica</b>	<b>pag.6</b>
<b>10 .Servizi amministrativi</b>	<b>pag.7</b>
<b>11. Condizioni ambientali della scuola</b>	<b>pag.8</b>
<b>12. Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio</b>	<b>pag.8</b>
<b>13. Attuazione</b>	<b>pag.8</b>

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3: 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 e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e Gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Agli enunciati degli articoli della Costituzione Italiana, si aggiungono il D.P.C.M.7 giugno 1995 e la successiva Direttiva Ministeriale n. 254 del 21 Luglio1995; la Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo stabilita dall'Assemblea Generale dell'ONU del10-12-1948 e la Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia stabilita dall'Assemblea Generale dell'ONU del20-11-1989.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

### ⇒ **Uguaglianza**

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

### ⇒ **Imparzialità e Regolarità**

Tutto il personale della Scuola (docente e non) si impegna ad erogare il servizio all'utenza secondo obiettività, giustizia, imparzialità, regolarità e continuità.

### ⇒ **Partecipazione, Trasparenza e Efficienza**

La Scuola promuove e favorisce la partecipazione dei vari attori del processo educativo (Docenti, Genitori, Allievi) alla conduzione e controllo di ogni attività prevista. Attraverso il Collegio dei Docenti, il Consiglio D'Istituto, i Consigli di Intersezione, Interclasse e Classe si realizzano momenti di conoscenza e condivisione miranti a migliorare l'organizzazione degli interventi didattici ed educativi. Inoltre, per garantire un'informazione completa e realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodici incontri;
- informazioni in forma scritta e con controllo della presa visione.

L'azione della Scuola è orientata alla massima trasparenza delle procedure e alla totale accessibilità di tutti i documenti (PTOF, Carta dei servizi, Regolamento d'Istituto) che definiscono l'attività dell'Istituto nelle sue articolazioni didattiche, educative e amministrative. I documenti didattici sono visionabili sul sito

dell'istituzione scolastica.

La scuola mette a disposizione delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica. La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni:

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:
  - rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo
  - razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
  - mantenimento di almeno un blocco di due ore per le discipline con maggior numero di ore, per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

#### **4. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

#### **5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

##### ***Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:***

La scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accolgenza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori;
- coordinamento di attività educative e didattiche;
- attività didattiche in cooperazione tra classi prime i e gruppi delle scuole dell'infanzia,
- visita agli edifici della scuola primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui con i genitori.

##### ***Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di I grado:***

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di I grado:

- attività didattiche in cooperazione tra classi,
- attività di presentazione della scuola secondaria di I grado, visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica.

I docenti si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime,
- la definizione di prove di uscita e di ingresso,
- attività di formazione comuni.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di I grado da parte del dirigente e dei docenti.

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 al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, 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 e di eventuale recupero.

### ***Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:***

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio,
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati

Il rapporto con le scuole superiori può prevedere in particolare:

- la partecipazione a iniziative comuni con lo scopo di integrare e arricchire gli strumenti a disposizione degli istituti per un raccordo più efficace tra i diversi ordini di scuola.
- La attivazione e la partecipazione a progetti in rete.

## **6. DIRITTO DI SCELTA**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri presenti nel Regolamento di Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti, nel corso dei quali viene presentato il Piano triennale dell'Offerta Formativa

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito.

## **7. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti, che annotano le assenze sul registro elettronico. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, se necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso l'utilizzo efficace delle proprie risorse, il monitoraggio attento e sistematico degli esiti formativi e l'attivazione di moduli formativi con la specifica finalità di recuperare e/o consolidare l'acquisizione delle competenze chiave.

## **8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse di Intersezione e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente, il piano di aggiornamento prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

## **9. AREA DIDATTICA**

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità Istituzionali. La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica
- annualità dei testi per evitare sovraccarico
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di interclasse e di classe. Il collegio dei docenti ne delibera l'adozione. Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, è determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe.

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

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

### **- Piano triennale dell'offerta formativa**

Il PTOF, integrato con il Regolamento di istituto e il Regolamento di disciplina, esplicita l'identità culturale della scuola, le scelte formative, l'impianto organizzativo, le modalità di gestione dei processi formativi e le modalità di controllo dei risultati. Il Piano annuale delle attività esplicita il calendario di massima delle attività collegiali di cui all'art. 29 comma 3 lett. A e lett. B del C.C.N.L. 2007 (incontri di programmazione, sedute del Collegio dei docenti, comunicazioni alle famiglie, assemblee con i genitori, Consigli di intersezione, interclasse, classe, scrutini, incontri di verifica, valutazione, riprogettazione).

### **- Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;

- uso degli spazi e dei laboratori;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- norme di comportamento dei docenti e del personale ATA;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori.

- **Regolamento di disciplina**

Il Regolamento di disciplina esplicita, in particolare, le norme relative a:

- Diritti e doveri degli alunni
- Comportamenti nella scuola
- Principi e criteri del codice di disciplina
- Infrazioni, sanzioni, competenze
- Natura delle sanzioni
- Norme procedurali

- **Patto educativo di corresponsabilità**

Il patto, consegnato ad ogni famiglia, è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel rispetto delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra scuola e genitore il patto contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

## **10. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

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

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00. L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

- Ufficio Alunni
  - martedì, giovedì, venerdì dalle ore 8:45 alle ore 10:00 e dalle ore 11:45 alle ore 12:45;
  - lunedì - mercoledì dalle ore 14:30 alle ore 15:45.
- Ufficio del Personale
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 9:30 e dalle ore 12:30 alle ore 13:30;
  - lunedì e mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:00.

Nei periodi di interruzione dell'attività scolastica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 14:00. Lo svolgimento della procedura di iscrizione per la scuola dell'infanzia è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalarlo tempestivamente agli interessati al fine di perfezionare l'iscrizione. Le iscrizioni per la scuola primaria e per la scuola secondaria di I grado sono effettuate con modalità digitale. Anche in questo caso la scuola si impegna a fornire adeguata assistenza ai genitori che lo richiedono. Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro tre giorni mentre, per i certificati con votazione e/o giudizi il tempo del rilascio è di cinque giorni. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, inviando il francobollo unitamente alla richiesta, e per posta elettronica certificata. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal quinto giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili dal Registro elettronico.

Il rilascio dei certificati di servizio avverrà previa richiesta scritta e motivata da parte dell'interessato e i

tempi di consegna saranno concordati direttamente con l'incaricato. Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento (telefonico o tramite mail) per evitare spiacevoli attese.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo.

Il personale ausiliario addetto al ricevimento del pubblico fornisce all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Nelle comunicazioni telefoniche il personale qualifica se stesso e l'istituzione scolastica e smista tempestivamente le richieste al settore interessato.

Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento.

Le informazioni di pubblica utilità vengono regolarmente esposte sul sito WEB dell'istituzione scuola.

#### **11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

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

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro 24 ore, essere riformulati per iscritto al Dirigente scolastico, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **13. ATTUAZIONE**

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