

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

La presente **carta dei servizi** - integrata dal P.T.O.F. e dal Regolamento d'Istituto ed adottata ai sensi dell'art. 2, 2° comma, del D.L. 12 maggio 1995, n° 163, e del D.P.C.M. 7 giugno 1995 - fornisce i dati circa i servizi scolastici, sia didattici che amministrativi, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendo l'uso degli stessi secondo i fattori di qualità di seguito indicati.

La Carta dei servizi è stata approvata dal Collegio Docenti del 11/12/2024 e deliberata dal Consiglio di Istituto del 13/12/2024

PRINCIPÌ FONDAMENTALI

Questo documento enuncia i principi che devono ispirare il servizio offerto dalle scuole dell'Istituto a partire da quanto affermato negli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

1. UGUAGLIANZA

1.1 Il servizio scolastico va assicurato ad ogni avente diritto, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 Gli operatori scolastici e gli organi di autogoverno devono concorrere a rimuovere gli ostacoli all'attuazione di tale principio.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 Gli operatori scolastici e gli organi di autogoverno si attengono a criteri di obiettività, di equità e di valorizzazione delle differenze richiamate al punto 1.1.

2.2 La regolarità del servizio costituisce un diritto particolarmente riconosciuto all'utenza delle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado, che la legge include tra i servizi pubblici essenziali che non possono venire mai interrotti. Tuttavia, norme che sono in contraddizione con quel diritto, contenute nella stessa legge e nel contratto nazionale di lavoro del personale della scuola, non consentono di assicurare il servizio nel caso di sciopero o assemblea sindacale, nemmeno nella forma ridotta della vigilanza sugli alunni.

2.3 La continuità educativa e didattica è garantita, ma nei limiti delle disposizioni che regolano la mobilità dei docenti (trasferimenti) e l'avvicinarsi del personale supplente.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1 In ogni ordine di scuola l'avvio della frequenza viene facilitato da assemblee e/o incontri individuali con i genitori. Per gli alunni della Scuola dell'Infanzia (tre anni), per gli alunni di classe prima della Scuola Primaria e di classe prima della Scuola Secondaria di 1° grado si assicurano preliminari incontri con le famiglie.

Per gli alunni della Scuola dell'Infanzia (bimbi anticipatori e di tre anni) si prevede altresì un inserimento graduale con frequenza oraria progressiva, diversificata anche in base al fatto della avvenuta frequenza o meno dell'asilo nido.

Per gli alunni che vengono inseriti nel corso dell'anno scolastico è previsto un colloquio preliminare della famiglia con i docenti di classe/sezione.

3.2 Ogni operatore deve improntare gli interventi a principi di rispetto e sensibilità educativa, particolarmente nei casi di alunni a vario titolo in difficoltà.

3.3 In presenza di particolari bisogni formativi, la scuola deve attivarsi per coinvolgere l'Amministrazione Scolastica e gli Enti Locali deputati a fornire i supporti previsti dalla legge.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 I genitori, in base alle proprie esigenze, scelgono liberamente ed autonomamente tra le diverse scuole dell'Istituto quella alla quale iscrivere il proprio figlio. Alla scuola compete vigilare sull'assolvimento dell'obbligo scolastico, anche coinvolgendo le istituzioni competenti a titolo sia preventivo che di controllo. Le famiglie sono tenute ad assicurare che la frequenza sia regolare, osservando anche il rispetto puntuale degli orari.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale e genitori sono a vario titolo corresponsabili e garanti 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 La scuola, in collaborazione con gli altri Enti Locali, s’impegna a favorire attività extrascolastiche di promozione culturale, sociale e civile, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione pertinente alla vita della scuola, vanno assicurate l'informazione completa e ogni semplificazione delle procedure compatibili con i vincoli organizzativi dell'Amministrazione scolastica e con le norme legislative vigenti. Allo stesso tempo l'Istituto terrà conto delle opportunità in tal senso previste dall'autonomia scolastica.

5.4 L'attività educativo-didattica, l'organizzazione scolastica e l'orario di servizio degli operatori devono ispirarsi ai criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità consentiti dalle norme legislative e contrattuali. L'azione didattica degli insegnanti, in particolare, deve qualificarsi per un impegno precedente di programmazione collegiale, la cui quantificazione viene definita anche in base al contratto, e per un lavoro individuale di preparazione delle lezioni, dovuto ma non soggetto a controllo diretto. L'attività della scuola, in generale, è condizionata dall'entità dei finanziamenti forniti dallo Stato, dagli Enti locali e da risorse proprie.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La libertà di insegnamento rappresenta una condizione necessaria perché gli insegnanti possano utilizzare al meglio le loro competenze professionali e adattare i loro interventi alla varietà delle situazioni ambientali e ai bisogni educativi dei diversi alunni. Tutte le scelte dei docenti, pertanto, devono poter essere motivate sul piano professionale.

6.2 L'aggiornamento di tutto il personale scolastico deve costituire una risposta ai bisogni formativi rilevati, nonché l'occasione per comprendere e tradurre positivamente in modo operativo e critico le scelte dell'Amministrazione scolastica.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola è responsabile della qualità delle attività educative alla quale concorre, in modo determinante, l'atteggiamento collaborativo delle famiglie. Tuttavia, anche per gli alunni le cui famiglie collaborano in modo inadeguato, la frequenza scolastica deve costituire un'esperienza significativa di vita e di apprendimento. La qualità della formazione è quindi da ricercare in un rapporto di interazione tra scuola e famiglia basato sulla massima collaborazione reciproca senza ingerenze da una parte e dall'altra. Educazione familiare e educazione scolastica, pur nel loro ruolo specifico, devono integrarsi e concorrere a promuovere il processo formativo dell'alunno.

7.2 La continuità educativa ha la sua garanzia nella programmazione collegiale ed i suoi limiti nell'avvicendamento del personale a tempo indeterminato e determinato, consentito dalla normativa vigente. La continuità tra l'esperienza extrascolastica e scolastica degli alunni va assicurata anche attraverso i rapporti della scuola con le famiglie e con le strutture territoriali esistenti.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e degli strumenti didattici vanno tenuti presenti la validità culturale e la funzionalità educativa. I testi proposti per l'adozione sono messi a disposizione dei genitori che ne possono

prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di classe ed interclasse. Il Collegio docenti delibera l'adozione.

7.4 Tutti gli aspetti dell'organizzazione scolastica implicano conseguenze per la formazione degli alunni. Le soluzioni a problemi organizzativi anche minuti vengono pertanto ricercate nella programmazione dei docenti ai suoi vari livelli. Si costituisce così un "patto regolativo" che deve condurre a scelte professionali raccordate e non contrastanti, da parte di tutti gli insegnanti operanti in una stessa classe o sezione. Tali intese sono mirate ad evitare inconvenienti diversi, come il sovraccarico di materiali didattici da trasportare o l'accumulo di compiti da svolgere a casa.

7.5 Per l'assegnazione dei compiti a casa i docenti cercheranno di coordinarsi, in modo che gli impegni siano assegnati con criterio ed in quantità tali da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche. Per gli alunni che frequentano la scuola a tempo pieno vengono di norma assegnati solo nel fine settimana, fatte salve brevi letture o un minimo impegno di studio quotidiano, in particolare negli ultimi anni della Scuola Primaria.

7.6 In ogni situazione i docenti devono rivolgersi agli allievi in modo pacato, rifuggendo da metodi intimidatori, operando per costruire relazioni rassicuranti con ciascun alunno e un clima sociale sereno in ciascun gruppo classe. Dalle punizioni, che eccezionalmente si rendesse necessario mettere in atto, va bandito ogni aspetto mortificante.

7.7 PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

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

- A. Piano triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.).
- B. Programmazione educativa e didattica.
- C. Patto di Corresponsabilità educativa.
- D. Regolamento d'Istituto.

A. Piano triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa è il documento con cui l'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa. Contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le finalità e gli obiettivi, le scelte strategiche, il piano di miglioramento, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

È elaborato dal Collegio dei Docenti ed approvato dal Consiglio di Istituto.

È visibile e scaricabile dal sito dell'Istituto.

B. Programmazione educativa e didattica

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa esplicita anche la **programmazione educativa** sulla base degli obiettivi e delle finalità prescritti rispettivamente dalle Indicazioni nazionali per il curricolo della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo d'istruzione.

La **programmazione didattica** è redatta per classi parallele per la Scuola Primaria, a livello di plesso per la Scuola dell'Infanzia e per singola disciplina dagli insegnanti della Scuola Secondaria di 1° grado. Viene redatta a settembre e completata e consegnata entro la fine del mese di novembre; viene sviluppata attraverso le Unità didattiche di apprendimento e di competenza, cioè unità operative di apprendimento che esplicitano il percorso attuato per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalle Indicazioni nazionali.

La programmazione delinea il percorso formativo della classe/sezione adeguando gli interventi ai bisogni educativi del gruppo e di ogni singolo alunno, utilizzando il contributo delle varie aree

disciplinari e integrandosi con i progetti trasversali anche al fine di superare la frammentazione degli insegnamenti per la pluralità delle figure docenti.

La programmazione didattica viene verificata periodicamente in maniera sistematica da ciascun docente e dal *team* onde intervenire con tempestività sugli alunni che, per vari motivi, si trovino in difficoltà di apprendimento, in modo da poterli recuperare in tempo utile. Modifiche, accorgimenti, integrazioni alla programmazione didattica potranno essere apportati ogni qualvolta si ritenga necessario adeguare il lavoro alle esigenze del gruppo classe o dei singoli alunni.

L'Offerta Formativa dei docenti va chiaramente conosciuta dall'utenza, che deve poter avanzare osservazioni e proposte, nella consapevolezza della distinzione e della collaborazione necessaria tra i ruoli formativi dei genitori e dei docenti.

La progettazione didattica è presentata alle famiglie nel corso dell'Assemblea di classe (mese di ottobre).

C. Patto di corresponsabilità educativa

Il **Patto di Corresponsabilità Educativa** (previsto per la **scuola secondaria** dall'art. 5 bis del D.P.R. 24 giugno 1998, n° 249, *Statuto delle studentesse e degli studenti*, come da modifica introdotta con l'art. 3 del D.P.R. n° 235 del 21 novembre 2007, ed esteso alla **scuola primaria** dall'art. 7 della L. 20 agosto 2019, n° 92, *Introduzione dell'insegnamento scolastico dell'Educazione Civica*), viene sottoscritto per condivisione dai **genitori** (o affidatari) e dal **Dirigente Scolastico** e rafforza il **rapporto scuola-famiglia** in quanto nasce da una **comune assunzione di responsabilità** ed impegna entrambe le componenti a dividerne i contenuti e a rispettarne gli impegni.

Il Patto di Corresponsabilità è inviato alle famiglie nella bacheca del registro elettronico.

D. Regolamento d'Istituto

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

- modalità di funzionamento e convocazione degli Organi collegiali;
- norme che riguardano la vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- modalità di comunicazione scuola-famiglia;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee di classe e dei consigli di intersezione/interclasse/classe;
- criteri di formazione delle sezioni/classi.

Il Regolamento di Istituto è pubblicato sul sito web della scuola.

PARTE SECONDA

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola si impegna ad osservare alcuni standard di qualità, relativamente alla celerità delle procedure, alla trasparenza degli atti amministrativi, alla informatizzazione dei servizi di segreteria, alla riduzione dei tempi di attesa, alla flessibilità degli orari degli Uffici.

L'orario di ricevimento del pubblico è pubblicizzato sul sito web dell'Istituto.
Il Dirigente Scolastico riceve, di norma, su appuntamento.

8.2 Iscrizioni

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla Circolare ministeriale. Per la scuola dell'Infanzia l'iscrizione è su modulo cartaceo; per la scuola Primaria e Secondaria di 1° grado si effettua collegandosi alla Piattaforma unica. Il personale di segreteria è comunque a disposizione per supporto alle famiglie.

8.3 Rilascio di documenti

Le certificazioni attinenti agli alunni sono rilasciate negli orari di apertura del pubblico alle famiglie.

8.4 La bacheca elettronica della scuola

È uno strumento semplice e pratico messo a disposizione dal registro elettronico Argo Scuola per poter condividere con le famiglie informazioni e documenti. In quanto bacheca pubblica può essere consultata da tutte le utenze dell'Istituto che abbiano la password di accesso assegnata dal sistema Argo scuola. Nella bacheca sono pubblicati dalla segreteria, dalla dirigente e dagli insegnanti documenti, circolari ed informazioni che riguardano la scuola e le famiglie.

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. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

Alle istituzioni interessate e, particolarmente, alle autorità comunali la scuola segnala i disservizi e le condizioni di rischio, valutate anche sulla base dei parametri di legge, al fine di garantire la sicurezza interna e di sensibilizzare sulla sicurezza e sull'igiene nell'ambito dell'Istituto.

9.2 Agli utenti che vi sono direttamente interessati e ne fanno richiesta fornisce indicazioni circa i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali di ciascuno dei plessi dell'Istituto: numero e dimensioni delle aule dove si svolgono la normale attività didattica e le attività di laboratorio, arredo delle aule e delle palestre; utilizzazione settimanale delle palestre; numero e caratteristiche delle sale di riunione, dei locali di servizio e delle biblioteche; entità e stato di conservazione della dotazione libraria delle biblioteche e dei sussidi didattici in genere; numero dei servizi igienici, anche per disabili; barriere architettoniche e strutture per il loro superamento; caratteristiche degli spazi esterni; piani di evacuazione degli edifici in caso di calamità (incendio, terremoto, ecc.).

PARTE QUARTA

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, telefonica, tramite *e-mail* alla segreteria e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito le indagini necessarie, risponde per iscritto non oltre quindici giorni dalla presentazione dei reclami presentati in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che

hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami e gli esposti anonimi verranno presi in considerazione solo se attinenti a problemi di sicurezza. In tal caso il Dirigente Scolastico avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede.

10.2 Valutazione del servizio

La scuola, luogo intenzionalmente educativo, non può fare a meno della valutazione.

S’impegna a diffondere la cultura della valutazione d’Istituto attraverso la condivisione del Rapporto di Autovalutazione e del Piano di Miglioramento, a promuovere il processo di crescita della cultura dell’autovalutazione, a favorire il miglioramento continuo attraverso un monitoraggio ed una valutazione costanti.

Per la verifica degli apprendimenti si prevede la somministrazione agli alunni di prove oggettive elaborate dagli insegnanti curricolari.

PARTE QUINTA

11. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative per effetto di leggi o norme contrattuali.