

**ISTITUTO COMPRENSIVO
ANNA ANTONINI**



Carta dei Servizi



SOMMARIO

PREMESSA.....	Pag. 2
PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	Pag. 2
1. Uguaglianza e imparzialità	Pag. 3
2. Regolarità del servizio.....	Pag. 4
3. Accoglienza e integrazione	Pag. 4
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e la frequenza.....	Pag. 5
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.....	Pag. 6
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.....	Pag. 6
PARTE II - AREA DIDATTICA	Pag. 7
1. Piano Triennale dell'Offerta Formativa.....	Pag. 7
2. Regolamento d'Istituto	Pag. 8
3. Progettazione educativa e didattica.....	Pag. 8
4. Patto Educativo di Corresponsabilità	Pag. 8
PARTE III - SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI.....	Pag. 8
PARTE IV - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	Pag. 9
PARTE V – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	Pag. 10
PARTE VI – ATTUAZIONE.....	Pag. 10

PREMESSA

La carta dei servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna amministrazione, nella fattispecie quella scolastica, a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza, ed efficacia e che, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di comunicazione delle scelte educative e organizzative.

La carta dei servizi è un documento in cui la scuola definisce e rende noti:

1. I principi fondamentali a cui si ispira la sua attività.
2. Gli standard quantitativi e qualitativi a cui dovranno tendere le attività di tutta la struttura organizzativa.
3. I meccanismi predisposti per controllare e valutare l'attività svolta, anche al fine di praticare i correttivi eventualmente necessari.
4. Le procedure a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o avanzare reclami.

Tale documento si articola in:

- ❖ **PARTE I** PRINCIPI FONDAMENTALI
- ❖ **PARTE II** AREA DIDATTICA
- ❖ **PARTE III** SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI
- ❖ **PARTE IV** CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA
- ❖ **PARTE V** PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
- ❖ **PARTE VI** ATTUAZIONE

Non sono qui estensivamente illustrati i servizi, le condizioni ambientali e le misure di sicurezza predisposti dalla scuola, come pure le attività ed i progetti speciali in cui l'Istituto è impegnato in quanto già puntualmente descritti nel PTOF e negli altri documenti regolativi, pubblicati sul sito scolastico e resi noti alle famiglie (PTOF, Regolamento dell'Istituto con i suoi allegati, Piani d'uso delle singole scuole, Piani di evacuazione ...).

PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275/99 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;

- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali; Decreto Legislativo n. 66/2017 per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità;

La presente Carta dei Servizi è approvata con delibera del Consiglio di Istituto.

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato alla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli Enti Locali, elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione. Il PAI è il quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, oltre ad essere uno strumento importante per la pianificazione strategica con la quale l'Istituto si impegna nel suo processo di inclusione a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi.

L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico secondo i criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti e approvati dal Consiglio di Istituto. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area.

L'Istituto presenta una struttura architettonica idonea ad accogliere alunni in condizione di svantaggio.

2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto e/o sulla bacheca del registro elettronico Argo. A riguardo

si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero.

Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie.

All'Amministrazione Comunale sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio di refezione scolastica;
- il servizio di pre e post scuola.

A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportune ed adeguate 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.

Si favoriscono in tal modo:

- la continuità formativa verticale con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità; iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- i colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni; particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- le iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- la contemperanza delle esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- i contatti con A.S.L. e gli Enti locali, allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Iniziative nella Scuola dell'Infanzia

La scuola dell'infanzia ritiene particolarmente importante il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento nella scuola, poiché dalla qualità di questi due momenti, che conseguono al primo distacco dalla famiglia, dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà nei confronti della scuola e, più in generale, negli altri. Per favorire un buon inserimento, durante le prime due settimane di scuola, le sezioni dei piccoli funzionano con orario ridotto ed i due insegnanti sono in compresenza.

Iniziative nella Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado

La prima conoscenza degli alunni si esplica attraverso il rapporto con le scuole di provenienza, che consentirà di acquisire gli elementi relativi al percorso educativo compiuto dal bambino:

- mediante il rapporto diretto degli insegnanti della scuola primaria con quelli della scuola dell'infanzia e con quelli delle scuole secondarie di primo grado.
- mediante incontri con le famiglie. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate durante il periodo delle iscrizioni, nelle giornate "open day", nonché prima dell'inizio dell'anno scolastico. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

Momento successivo fondamentale è la formazione delle classi: quanto più essa sarà basata su una buona consapevolezza ed informazione, tanto più sarà efficace, equilibrata e razionale la distribuzione degli alunni nelle classi, valorizzandone l'eterogeneità.

Gli insegnanti avranno grande cura nel promuovere fin dai primi giorni di scuola le condizioni di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli diversamente abili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- mediatori culturali)

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

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 individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano 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. Sono consentite, ove possibile, l'ingresso posticipato e l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

L'obbligo scolastico 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 E TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- nell'assemblea che precede le operazioni di elezione del rappresentante di classe e di sezione incarica il coordinatore di classe di presentare la progettazione della classe;
- convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli con i rappresentanti di classe e di sezione per illustrare la situazione della classe e la progettazione didattica/formativa del Consiglio di classe e dei singoli docenti;
- predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- cura l'affissione nell'Albo on line della Scuola di tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- pubblica le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni sulla bacheca Argo;

I docenti incontrano i genitori durante gli incontri scuola-famiglia programmati annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Interclasse, di Classe, di Intersezione).

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni

Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

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'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione e all'aggiornamento del personale. Compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

PARTE II – 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.

Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri tra docenti degli alunni frequentanti il nostro istituto
- incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- coordinamento dei curricoli e delle progettazioni didattiche;
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione

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.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di motivazione.

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

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

il POFT definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione.

2. REGOLAMENTO DISCIPLINARE DI ISTITUTO

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.

3. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione o di interclasse e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

4. PATTO 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 e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola.

PARTE III – SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI

I servizi amministrativi sono l'insieme delle strutture organizzative, procedure, mezzi, curati dal personale amministrativo e dai collaboratori scolastici, destinati allo svolgimento delle attività gestionali della scuola e indispensabili all'attuazione e realizzazione dei progetti previsti nel P.T.O.F.

L'utenza esterna può rivolgersi alla segreteria dell'Istituto per:

- informazioni di carattere generale
- rilascio certificati
- iscrizioni
- trasferimenti

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

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

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: 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. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

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

PARTE IV – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

PARTE V – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

La Dirigente Scolastica, 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 della D. S., al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE VI - ATTUAZIONE

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.