

## CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO "G.PASCOLI" DI COLLIANO (SA)

### **PRINCIPI GENERALI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana. Essa si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attraverso cui si attua il servizio scolastico. Tale documento è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato dall'istituto comprensivo "G.PASCOLI" di Colliano (sa)

#### **Uguaglianza**

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. Indicatori di tale principio, suscettibili anche di valutazione, sono le iniziative inerenti l'inserimento e il percorso scolastico degli alunni portatori di handicap, degli alunni stranieri e migranti (per i quali sono stati approntati due distinti protocolli di accoglienza); l'attuazione di progetti specifici per alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica; la tempestiva risposta a situazioni particolari; l'equa distribuzione delle risorse umane e finanziarie assegnate all'istituto.

#### **Imparzialità e regolarità**

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

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dalle norme di garanzia premesse al contratto in vigore per il comparto scuola.

#### **Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e 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.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, in conformità con le norme nazionali e internazionali.

Momento qualificante per l'accoglienza è l'informazione garantita a tutti i genitori degli alunni frequentanti i corsi dell'istituto attraverso incontri assembleari e open day che illustrino temi e modalità organizzative

generali, prima della scadenza delle iscrizioni. Ogni informazione di rilievo è pubblicata sul sito istituzionale della **scuola** ([www.iccolliano.edu.it/](http://www.iccolliano.edu.it/))

Nei primi giorni di scuola previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni, in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi dei diversi indirizzi dell'istituto, utilizzando anche una programmazione flessibile dell'orario di servizio dei docenti.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni che si trovano in situazioni particolari (stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di handicap, ecc.): attivazione di corsi per l'inserimento degli alunni provenienti dall'estero; inserimento di figure assistenziali a finanziamento delle amministrazioni comunali (piano sociale di zona) per favorire l'inserimento e l'integrazione di soggetti in situazione di grave handicap; coinvolgimento delle strutture comunali e socio-assistenziali per affrontare situazioni di alunni inseriti in contesti familiari di particolare disagio e deprivazione economica e culturale. L'istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti, specie nei primi mesi di scuola, forme di monitoraggio e conseguenti strategie didattiche, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà nelle attività scolastiche.

Famiglia e scuola cooperano per assicurare la regolarità della frequenza e il regolamento di istituto ne stabilisce le modalità.

### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

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 e dei limiti numerici stabiliti dalla legge o da altra legittima disposizione (max 28 alunni per classe; in caso di presenza di soggetti portatori di handicap, il limite si riduce, di regola, a 20), tenuto conto dell'indice di affollamento dei locali. Il Regolamento di Istituto stabilisce i criteri per le iscrizioni in eccedenza.

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 e sinergico.

Il diritto-dovere e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, attraverso l'azione dei coordinatori di classe e del personale amministrativo. La scuola dà e riceve informazioni dai servizi socio-assistenziali dei comuni, dalle strutture socio-sanitarie e dalle altre agenzie presenti sul territorio e competenti istituzionalmente in materia.

L'istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di volontariato, servizi socio-assistenziali degli enti locali, équipe medico-psico-pedagogiche), per far conoscere l'offerta di istruzione ai fini dell'assolvimento dell'obbligo scolastico.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, mediante la partecipazione all'attività degli organismi collegiali e assembleari della scuola (consiglio d'istituto, collegio dei docenti, consigli di classe, assemblee dei genitori e degli studenti di classe e di scuola).

L'istituzione scolastica, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano triennale dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità.

L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, anche attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale di tutto quanto previsto dalla norma, nei tempi regolamentati.

La pubblicazione dei risultati degli scrutini finali ha luogo entro 5 giorni dal termine degli stessi.

I documenti di valutazione degli alunni, relativi al primo e secondo periodo didattico, sono resi pubblici entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o d'esame.

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

La scuola garantisce e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dagli accordi contrattuali,

dall'amministrazione e dal piano triennale dell'offerta formativa.

### **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle indicazioni nazionali per i licei e declinati nel piano triennale dell'offerta formativa.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti.

Il piano triennale dell'offerta formativa individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. A tal fine adotta criteri omogenei e vincolanti per i diversi indirizzi di studio, garantisce il passaggio delle informazioni, coordina i curricoli.

Il piano triennale dell'offerta formativa stabilisce criteri che garantiscano un'equilibrata distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana e una razionale distribuzione dei tempi di studio.

I compiti a casa sono funzionali a consolidare gli apprendimenti scolastici e concorrono a favorire l'impegno e l'autonomia personali di ciascuno studente, nel rispetto dei tempi individuali. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in accordo con gli altri docenti di classe.

Il sistema dei premi e delle sanzioni che la scuola adotta, rispettoso della sensibilità dello studente, è teso a stimolare il senso di responsabilità e di disciplina. Nell'assegnazione delle sanzioni, si opera in modo proporzionato con il comportamento dello studente, evitando le generalizzazioni.

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, elaborato - ai sensi di quanto previsto dal c. 3 art. 1 della legge 13 luglio 2015, n. 107, recante la "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti" - dal Collegio dei docenti sulla base delle linee di indirizzo fornite dal Dirigente scolastico e adottato dal Consiglio d'istituto, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa della scuola. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi stabiliti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

Il PIANO è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico con proprio atto di indirizzo, tenuto conto del Rapporto di Autovalutazione e del Piano di Miglioramento; è pubblicato sul sito della scuola nella sezione Amministrazione trasparente.

Esso potrà avere aggiornamenti o modifiche ogni anno entro il mese di ottobre.

Integrato dal regolamento, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse dell'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di potenziamento, nonché delle attività alternative.

All'atto delle iscrizioni è consegnata alle famiglie una sintesi del piano dell'offerta formativa, su richiesta, ma il piano triennale dell'offerta formativa è integralmente pubblicato sul sito della scuola anche in apposita sezione facilmente raggiungibile, oltre che in Amministrazione trasparente.

## **B. Curricolo**

E' parte integrante del piano triennale dell'offerta formativa ed è elaborato ed approvato dal Collegio dei docenti.

Il curricolo esplicita la programmazione educativa e la progettazione di percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità previste dalle indicazioni nazionali per i licei, per gli Istituti Tecnici e per gli Istituti Professionali . Sulla base dei criteri stabiliti nel PTOF, elabora le modalità attuative riguardanti gli interventi di sostegno, le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, le attività di recupero e di potenziamento, i percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, l'attività di arricchimento dell'offerta, facoltativa e/o opzionale.

Il curricolo individua gli obiettivi prescrittivi garantiti per ogni allievo e delinea il percorso formativo delle classi, adeguando ad esse gli interventi operativi. E' sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione in sede di consiglio di classe al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in corso d'anno.

## **C. Patto educativo di corresponsabilità**

Il patto educativo di corresponsabilità è il passaggio fondamentale attraverso il quale gli operatori informano gli utenti delle scelte organizzative, educative e didattiche relative alle singole classi.

E' anche la sede nella quale avviene il coinvolgimento attivo dei genitori, attraverso la presentazione di proposte, suggerimenti, richieste, e degli allievi, attraverso una loro maggiore consapevolezza degli obiettivi, dei percorsi didattici e dei mezzi a disposizione.

Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori della classe, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico su questioni di volta in volta individuate.

In sede di assemblea di classe e di pubblicazione del piano di lavoro, i docenti:

1. esprimono la loro offerta formativa;
2. motivano i loro interventi didattici, le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
3. raccolgono pareri e proposte dei genitori e danno loro il dovuto seguito.

I genitori, ai quali va rivolta l'offerta formativa:

1. esprimono pareri e proposte;
2. collaborano nelle attività.

Durante il corso degli studi, secondo i tempi previsti dalle scansioni organizzative, l'allievo viene informato su:

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

## **D. Regolamento d'istituto**

Il regolamento, di competenza del Consiglio d'istituto, comprende in particolare le norme relative a:

1. vigilanza sugli alunni;
2. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
3. uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
4. conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, altresì, definiti in modo specifico:

1. le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento a incontri con i docenti;
2. le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato dei genitori e di quello studentesco, dei consigli di classe e del consiglio d'istituto;
3. la pubblicizzazione degli atti;
4. i criteri per l'attuazione delle attività scolastiche ed extra-scolastiche, delle visite guidate e dei viaggi d'istruzione;
5. i criteri per la formazione delle classi e per la formulazione dell'orario scolastico;
6. tutte le attività soggette a regolamentazione ai sensi del D.l. 129/2018.

## PARTE II

### **Servizi amministrativi, tecnici e ausiliari**

Il personale dei servizi amministrativi (assistenti e direttore sga) svolge attività e compiti strumentali al piano triennale dell'offerta formativa, garantendone e assicurandone la concreta attuazione, attraverso la predisposizione di atti e di materiali, la ricerca di beni, l'elaborazione di testi e di documenti, e in generale tutta l'attività istruttoria ad esso necessaria. Svolge, altresì, compiti di gestione della carriera scolastica degli alunni e del personale, intrattiene le relazioni con il pubblico, svolge tutte le attività amministrative che il regolamento sull'autonomia affida alle scuole.

Il regolamento individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione dei servizi di segreteria;
4. tempi di attesa agli sportelli;
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Il personale dei servizi tecnici e ausiliari (assistenti tecnici e collaboratori scolastici) garantisce le condizioni materiali di svolgimento dell'attività formativa e amministrativa della scuola, attraverso la tenuta in ordine e pulizia degli edifici e degli spazi esterni, nonché attività di piccola manutenzione.

Presso la sede dell'istituto e sul sito della scuola sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

1. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario);
2. organigramma degli uffici (direzione e servizi);
3. organigramma degli organi collegiali;
4. organico del personale docente, amministrativo, tecnico e ausiliario;
5. albi dell'ufficio e degli organi collegiali;
6. pubblicazione del piano triennale dell'offerta formativa.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca sindacale;
2. bacheca degli studenti;
3. bacheca dei genitori.

Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito della scuola.

### **Standard specifici delle procedure**

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La modulistica è anche presente sul sito dell'Istituto, suddivisa per specifiche fasce di utenza.
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi (a supporto di coloro che non sono in grado di effettuare l'iscrizione on line) entro un giorno dalla consegna delle domande.
- 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.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, durante apposito incontro con le famiglie per i periodi intermedi.

- 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.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi e reso noto sul sito dell'istituzione scolastica.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano l'indicazione dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. E' privilegiata la comunicazione via mail.

### **PARTE III**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola s'impegna, in particolare, a garantire la sicurezza interna e la custodia degli oggetti di proprietà dell'istituto e degli studenti sia con il proprio personale sia sensibilizzando le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori.

Sono costantemente monitorati nell'ottica del miglioramento continuo i dati relativi ai seguenti fattori di qualità:

1. numero, dimensione e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
2. numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori;
3. numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni delle palestre e delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.);
4. numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità di consultazione e il prestito della biblioteca;
5. numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi per alunni h;
6. esistenza o meno di barriere architettoniche;
7. esistenza di ascensori e montacarichi;
8. esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
9. piano di valutazione dei rischi;
10. piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **PARTE IV**

#### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se fondato. La risposta è data sempre in forma scritta, anche al reclamo orale o telefonico.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, all'interessato sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente scolastico riferisce al Consiglio d'istituto circa i reclami ricevuti e i provvedimenti adottati.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Consiglio d'istituto stabilisce modalità, tempi ed elementi utili alla valutazione degli obiettivi del servizio, attraverso una rilevazione mediante questionari, rivolti a genitori e personale, eventualmente a campione. I questionari vertono su nuclei tematici preventivamente individuati dal Consiglio d'istituto su uno o più aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. Essi devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Il Consiglio d'istituto procede alla elaborazione dei questionari e alla loro successiva tabulazione. Per la stesura degli atti si avvale dell'ufficio di segreteria e per la distribuzione e successiva raccolta dei questionari si avvale del personale docente. Alle informazioni così raccolte sono sempre garantite riservatezza e anonimato.

## **PARTE V**

### **Norme finali e transitorie**

La presente Carta, con le modifiche in essa introdotte, entra in vigore con l'anno scolastico 2020/2021, e sarà valida anche per gli anni successivi, fatte salve le variazioni e le modifiche che il Consiglio d'istituto intenda apportare, anche su proposta del Collegio dei docenti e degli altri organi collegiali della scuola, nonché dei genitori e studenti attraverso le loro rappresentanze.

La presente Carta con le eventuali successive modificazioni sarà resa accessibile agli utenti e al personale della scuola attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale.

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito della scuola nella sezione Regolamenti e nella sezione Amministrazione trasparente.

Il dirigente scolastico  
Prof.ssa Patrizia Campagna  
Firma autografa sostituita a mezzo  
stampa - ex art.3, c.2, D.Lgs 39/93