

# **CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO COMPRESIVO “NARCISI”**

*Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che é un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.*

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

### **UGUAGLIANZA**

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

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, genere, cultura e opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola si realizza in un'offerta individualizzata e personalizzata che tiene conto dei ritmi e stili di apprendimento, delle difficoltà come dei talenti nonché delle situazioni di partenza di ciascuno.

Di conseguenza la scuola opera per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni è data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico pulito, sereno e accogliente e a promuovere il benessere.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove l'accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità e raccordo con la scuola secondaria di 1° grado.

Al centro del PTOF ci sono i 2 macroprogetti di:

- Sviluppo delle competenze nella lingua italiana
- Orientamento

Che, partendo dalla classe prima di Primaria, si sviluppano fino al termine del 1° ciclo d'istruzione.

Sono previste assemblee dei genitori secondo il T. U. 297/94 e il riconoscimento dei diritti delle studentesse e degli studenti (Statuto delle Studentesse e degli Studenti D.P.R. 249/98 emendato dal D.P.R. 235/2007) al fine di creare una comunità consapevole unita dall'alleanza educativa che si esplicita nella condivisione del Patto di Corresponsabilità.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene pubblicato sul sito il Piano triennale dell'Offerta formativa secondo la Legge 107/2015.

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 specifiche per rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza nei confronti degli alunni DVA, con DSA, con BES e non italofofoni.

Grazie al fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

#### IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo i criteri di buon andamento e imparzialità nell'espletamento delle funzioni richieste secondo l'art. 97 della Costituzione Italiana.

La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità dei servizi.

In particolare l'utenza è informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sui criteri di assegnazione dei docenti ai plessi, sui criteri di formazione delle classi (entrambi di esclusiva competenza del Dirigente ex D.lgs. 150/2009 e L. 107/2015 e secondo quanto indicato dal MIUR), sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di prescuola e giochi serali al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

#### DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

## PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia ed efficienza del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra - scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, economicità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il P.T.O.F., la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

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

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con anticipo della modifica dell'orario.

## LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle scelte delle famiglie (L. 53/2003),

delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali per il Curricolo e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile e strutturale per un servizio di qualità (L. 107/2015).

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

## **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 a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* della scuola.

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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento intellettuale ed emotivo per favorire la motivazione e creare quell'orizzonte di senso indispensabile per la persona che apprende.

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

### **A) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA TRIENNALE**

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato il 15 gennaio 2016 secondo le disposizioni normative (ex L. 107/2015 e successive integrazioni) mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

### **B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

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

- Assegnazione personale ai plessi e alle classi;
- Calendario delle lezioni e orari primaria e secondaria;
- Accesso agli atti;
- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

### **C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene aggiornata, di norma, entro la fine del mese di dicembre ogni anno e pubblicata all'albo e sul sito web della scuola.

#### D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

#### **Sulla base di tale patto educativo**

l'**alunno**, tenendo conto dell'età, deve:

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

il **docente** deve:

- comunicare la propria offerta formativa; - motivare il proprio intervento; - esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il **genitore** deve: - conoscere e condividere l'offerta formativa; - esprimere pareri e proposte; - collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, 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. 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.

I documenti e gli attestati sono consegnati previa richiesta agli interessati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato dietro richiesta scritta.

A domanda sulla modulistica fornita dall'USR – AT saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

**Orari di apertura ufficio di segreteria:** gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto, 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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**



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 tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza delle Forze dell'Ordine).

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

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami devono essere espressi in forma scritta e deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, prescuola e giochi serali sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autovalutazione d'Istituto, secondo la normativa.

*Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.*