

# **CARTA DEI SERVIZI**

Approvata dal Consiglio di Istituto con  
delibera n. 26 del verbale n.6 del 15-052024

## **PREMESSA**

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 di evacuazione ...).

## **PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Sono ispirati agli articoli della costituzione n.3, n.33, n.34 e conseguenti principi di: Uguaglianza, Imparzialità e Regolarità, Accoglienza e Integrazione, Diritto di scelta, Obbligo scolastico e frequenza, Partecipazione, Efficienza e trasparenza, Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

### **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.

- Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

- Soprattutto nel primo anno di scuola sia dell'Infanzia che della Primaria l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio la propria personalità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastica, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:
- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Team docenti e/o Consiglio di Classe.
- Progetti atti a facilitare il passaggio dalla scuola della tutela alla scuola dell'autonomia.
- Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap e degli alunni extracomunitari.

### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni statali che erogano il servizio scolastico dello stesso tipo nei limiti della capienza obbiettiva di ciascuna di esse.
- 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**

- Il presente documento ufficializza la gestione partecipata della scuola da parte del personale, dei genitori e degli alunni, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche con la possibilità di utilizzare locali ed attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si articola in base a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

### **6.- LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.
- L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

## PARTE II AREA DIDATTICA

- a. 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.
- b. 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 ordini di scuola di raccordo
  - Incontri degli alunni delle classi snodo (5 anni scuola dell'infanzia e terminali della scuola Primaria e della scuola Secondaria di 1° grado) con gli alunni delle classi quarte scuola Primaria e delle prime della scuola secondaria di 1° grado per attività comuni; attività di orientamento per gli alunni delle classi terze scuola secondaria 1° grado.
  - Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
  - Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
  - Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
- c. 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.
- d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei materiali scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico da trasportare.
- e. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.
- f. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
  - Piano dell'offerta Formativa
  - Programmazione Educativa e Didattica
  - Patto Formativo
  - Regolamento d'Istituto

**1. PIANO 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.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata, elabora progetti "di compresenza" e di "compresenza potenziata", attività laboratoriali (informatica) con l'articolazione della classe in gruppi.

**2. 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 nei programmi ministeriali; 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".

**PROGRAMMAZIONE FORMATIVA** Redatta dalla Commissione P.T.O.F., è approvata dal collegio Docenti e sottoposta annualmente a verifica e valutazione, anche grazie al monitoraggio d'istituto, al fine di adeguare l'azione educativo-didattica alle esigenze formative che emergono in itinere

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICA** E' redatta da ciascun insegnante relativamente alle discipline di propria competenza, generalmente entro il mese di novembre dell'a.s. in corso e viene sviluppata attraverso le UDA, cioè unità operative di apprendimento che esplicitano il percorso attuato per il raggiungimento degli obiettivi previsti dai Programmi Ministeriali. La progettazione didattica di ciascun insegnante è comunicata alle famiglie in assemblee di classe previste in numero di due per a.s.

**3. PATTO FORMATIVO** Il contratto formativo, il cui testo è contenuto nel P.T.O.F. del nostro istituto, è il documento che esplicita l'operato della scuola e ne rende partecipi e consapevoli allievi e genitori. Esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente:

Il docente deve :

- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione L'allievo deve:
- conoscere il percorso didattico da seguire
- gli obiettivi da raggiungere
- le fasi del suo curriculum Il genitore deve:
- conoscere l'offerta formativa
- collaborare nelle richieste

**REGOLAMENTO D'ISTITUTO** Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- \* Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- \* Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- \* Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni. Accesso agli edifici.

Esso comprende anche le norme relative a:

- \* Orario delle lezioni Uscita dalla scuola
- \* Permessi di uscita
- \* Rispetto del patrimonio scolastico
- \* Rapporti alunni-docenti-genitori
- \* Diritti e doveri degli alunni
- \* Comunicazioni alle famiglie

### **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

La scuola, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità: trasparenza, celerità delle procedure, flessibilità degli orari.

### Dirigente e collaboratrici

- Dirigente scolastica: Prof.ssa ALESSANDRA D'AGOSTINO
- Collaboratrici della Dirigente Scolastica: DOMENICA DE BERNARDO(Prima Collaboratrice) - PATRIZIA POLCARI (Seconda Collaboratrice)

### Servizi Generali dell'Amministrazione

**Direttrice dei servizi generali ed amministrativi:** DOMENICA LUVRANO

Segreteria Didattica	Segreteria del Personale	Segreteria Amministrativa

### ORGANIGRAMMA PRIVACY

Titolare del Trattamento D.P.O.	Dirigente Scolastica: ALESSANDRA D'AGOSTINO
Responsabile Informatico R.T.I.	Responsabile della Protezione dei dati: <b>ITS</b>
R.T.E. 1	Responsabile/Amministratore di Sistemi: <b>ITS</b>
R.T.E. 2	Responsabile del Trattamento Interno: <b>D.S.G.A.</b>
	Responsabile del Trattamento Esterno: <b>SPAGGIARI SOFTWARE</b>
	Responsabile del Trattamento Esterno: <b>SPAGGIARI SOFTWARE</b>

**Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione:** ARCH. GISOLDI FERNANDO

**Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza:** PATRIZIA POLCARI **Medico competente:** DOTT. AQUINO FRANCESCO

ORGANIGRAMMA SICUREZZA di ogni plesso sono pubblicati sul sito.

### Orario di ricevimento della segreteria:

#### Apertura al pubblico

Gli uffici saranno aperti al pubblico esclusivamente negli orari:  
dalle ore 8:30 alle ore 9.30 /12.30-13.30 dal lunedì al venerdì  
dalle ore 15.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì

L'Istituto potrà essere contattato attraverso i seguenti indirizzi di posta elettronica:

PEO: [avic885006@istruzione.it](mailto:avic885006@istruzione.it) PEC

[avic885006@pec.istruzione.it](mailto:avic885006@pec.istruzione.it)

Gli uffici di segreteria potranno essere contattati attraverso i seguenti indirizzi di posta elettronica:

Segreteria didattica:

Segreteria personale e amministrativa:

### **Orario di ricevimento della Dirigente Scolastica**

La Dirigente riceve su appuntamento da concordare telefonicamente con la segreteria oppure i giorni pari dalle ore 11.00 alle 13.00

## **PARTE V - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Reclami**

- 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 debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.
- 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.

### **Valutazione del servizio**

- 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.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

Prof.ssa A. D'Agostino