



ISTITUTO COMPRENSIVO ASSISI 2

P.zza M. L. King S. M. ANGELI

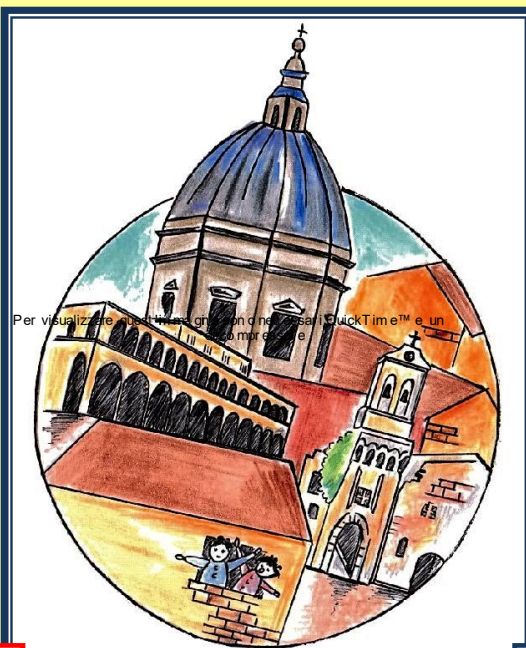
TEL. 075/8041987 - FAX 075/8048438

e mail: [pgic834002@istruzione.it](mailto:pgic834002@istruzione.it)

Sito web: [www.icassisi2.gov.it](http://www.icassisi2.gov.it)



# Carta dei Servizi della Scuola



Approvata dal Consiglio di Istituto il 6 novembre 2018 (delibera n. 59)

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

**PREMESSA**

**PARTE I - Principi fondamentali**

**PARTE II - Area didattica**

**PARTE III - Area dei servizi amministrativi**

**PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola**

**PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

**PARTE VI - Criteri di attuazione e forme di pubblicizzazione**

## PREMESSA

La Carta dei Servizi ha lo scopo di aiutare l'utenza ad esercitare tre fondamentali diritti, secondo criteri di imparzialità ed efficienza:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla partecipazione
- Il diritto all'auto-tutela

Essa costituisce, nei confronti del cittadino, la garanzia relativa agli standard di prestazione del servizio. Per servizio si intende l'organizzazione delle risorse strumentali e delle prestazioni lavorative finalizzate ai servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione.

Si tratta quindi di un documento «dinamico» che visualizza i meccanismi di funzionamento dei servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione e ne fissa i livelli di prestazione garantiti per l'utenza.

L'attività didattica trova la sua collocazione nel PTOF, luogo deputato alla garanzia dell'esplicazione della professionalità docente, soggetto a revisioni annuali e le informazioni qui esposte in modo sintetico sono descritte in maniera dettagliata nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli della *Costituzione Italiana*:

**Art.3 :** E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

**Art.21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, con lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

**Art.30:** E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

**Art.33:** L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

**Art.34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni è obbligatoria e gratuita.

La Carta dei Servizi trova le sue fonti normative in:

- D.P.C.M. del 07.06.1995;
- Direttiva M.P.I. n. 254 del 21.07.1995,

## **PARTE I - Principi Fondamentali**

### **1.UGUAGLIANZA**

I soggetti che “vivono” nel nostro Istituto sono considerati “preziosamente” differenti e diversi sul piano di: sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, nonché per varietà di limiti e potenzialità.

Diversità e differenze sono risorse con cui confrontarsi e da valorizzare, nella prospettiva dei diritti che sia anche compensativa degli svantaggi, dei deficit individuali e/o di gruppo. Tutto ciò, per dare di più a chi ha più bisogno, chiedendo a ciascuno di “spandersi” al meglio, fornendo organizzazione di attività conformi ai reali bisogni e alle potenzialità di ogni alunno.

### **2.IMPARIALITÀ' E REGOLARITÀ'**

I criteri seguiti nell'erogazione del servizio scolastico sono quelli dell'obiettività e dell'equità sostenuti da regole di comportamento e di valutazione.

La regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative sono assicurate dalle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali.

La scuola garantisce il rispetto degli orari, la programmazione didattico-educativa (assicurando recupero, consolidamento, potenziamento delle capacità dei singoli alunni), le verifiche, la correzione degli elaborati, il funzionamento degli uffici, la buona manutenzione dei locali e delle strutture funzionali all'attività didattica, l'utilizzazione del personale docente e non docente funzionale all'organizzazione delle attività della scuola stessa.

### **3.ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni mediante l'attivazione dei progetti ad essa finalizzati, l'accoglienza dei genitori con la messa a disposizione delle informazioni relative alla sua organizzazione e al suo funzionamento, con iniziative di confronto rispetto ai Progetti di Istituto per favorirne la conoscenza e la partecipazione.

La scuola garantisce, inoltre, l'integrazione degli alunni, facendosi carico dei loro bisogni, aiutandoli a rimuovere i loro disagi attraverso attività educativo-didattiche, la personalizzazione dei percorsi ed iniziative finalizzate ad eliminare gli ostacoli che limitano il pieno sviluppo della loro personalità.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Per coloro che scelgono la scuola statale, la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande i criteri cui attenersi si coniugano con quello della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ...) e sono definiti dal Consiglio di Istituto.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono soggetti a continuo controllo da parte della scuola. Nei casi di irregolarità della frequenza, gli insegnanti cercheranno di capirne le ragioni e si attiveranno per trovarne le soluzioni. Informeranno, poi, il Dirigente Scolastico che procederà sollecitando le famiglie e attivando gli Enti preposti.

### **5.PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La scuola si impegna a favorire la partecipazione responsabile di tutte le componenti scolastiche attraverso la gestione partecipata per qualificare il livello formativo degli alunni.

A tal fine, promuove attività extrascolastiche, sostiene quelle richieste dagli alunni e utilizza iniziative, proposte, servizi messi a disposizione dagli Enti Locali; permette l'uso dei locali e delle relative attrezzature, fuori dell'orario scolastico, nell'ottica della scuola come "centro di formazione civile, culturale e sociale".

La scuola, per ottenere una reale gestione democratica, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente disciplinata da precise regole.

L'orario di servizio di tutte le componenti scolastiche è improntato a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

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

Al fine di favorire la formazione e l'aggiornamento professionale del personale, nell'ambito delle linee di indirizzo definite dall'Amministrazione, la scuola garantisce l'organizzazione di iniziative in collaborazione con Enti e Istituzioni

culturali, nonché la realizzazione di autonomi progetti deliberati dal Collegio dei Docenti nel rispetto della normativa vigente e legittimati dai reali bisogni interni alla scuola.

La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni, promuovendo lo sviluppo delle loro potenzialità e capacità, favorendo la costruzione di una loro dimensione sociale e culturale, attraverso l'acquisizione di contenuti e soprattutto di metodi atti a favorire il loro successo formativo e una cittadinanza attiva.

## **PARTE II - Area didattica**

### **1. PRINCIPI GENERALI**

Il nostro Istituto si impegna a garantire la qualità dell'attività educativa e ad offrire prestazioni adeguate ai reali bisogni formativi e culturali degli alunni. Pertanto, il personale, secondo le proprie competenze, si impegna a:

- Favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali, agli studenti di nazionalità straniera e alle fasi di passaggio al livello superiore dell'istruzione;
- Promuovere la formazione degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici delle singole discipline;
- Favorire il successo scolastico di ogni singolo alunno anche promuovendo e sostenendo l'impegno personale degli studenti, attuando interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione;
- Verificare, in modo continuativo e mirato, i risultati di profitto degli allievi al fine di rilevare tempestivamente eventuali insuccessi prima che vengano consolidati e comportino dispersione scolastica;
- Porre particolare attenzione al ben-essere non soltanto fisico, ma anche psicologico e sociale di operatori e studenti della scuola;
- Fornire supporto agli studenti per sostenere scelte consapevoli;
- Favorire la collaborazione formativa ed educativa con Enti e Istituzioni culturali presenti nel territorio.

### **2.ISCRIZIONE DEGLI ALUNNI, ACCOGLIENZA E FORMAZIONE DELLE CLASSI**

Nei limiti del numero autorizzato di classi in base alla normativa vigente, la scuola accetta le iscrizioni degli studenti senza discriminazione alcuna.

E' accolta la richiesta di trasferimento da altra scuola, nei limiti di capienza delle classi autorizzate, purché accompagnata dal nulla osta rilasciato dal Dirigente Scolastico della scuola di provenienza.

Nella formazione delle classi è perseguita un'equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee (i criteri per la formazione delle classi sono stabilite dal Consiglio di Istituto).

### **3.PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

L'Istituto si dota del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) che rappresenta la carta d'identità della scuola, in cui vengono specificate le azioni formative e i risultati attesi in rapporto al contesto socio-economico, culturale, ambientale ed istituzionale entro cui la scuola stessa opera.

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.

I libri di testo sono adottati dal Collegio dei Docenti, sentiti i Consigli di Classe e di Interclasse.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione della classe. Tali compiti devono configurarsi come momento di riflessione e di approfondimento su attività svolte in classe, essere significativi per l'alunno, favorire un approccio positivo alla scuola, non impegnare nei giorni di rientro pomeridiano e prevedere un impegno orario giornaliero compatibile con il diritto al tempo libero del bambino e del ragazzo.

Per ciò che concerne l'organizzazione didattica delle Scuole dell'Infanzia, delle Scuole Primarie e della Scuola Secondaria di I Grado si rimanda al Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

## **PARTE III - Area dei servizi amministrativi**

### **1. PRINCIPI GENERALI**

La scuola, garantendone l'osservanza ed il rispetto, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità in tutte quelle procedure amministrative i cui tempi non siano già fissati da leggi, regolamenti o ordinanze ministeriali;

- trasparenza delle procedure amministrative ed accesso agli atti dei procedimenti, in applicazione della Legge 241/90, del D. Lgs. 33/2013 e successive modificazioni e/o integrazioni;
- riduzione dei tempi di attesa degli utenti, garantendo personale a disposizione in orari antimeridiani;
- informatizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità dei sistemi automatizzati in dotazione.

## 2.LE PERSONE DELLA SCUOLA

Il Dirigente Scolastico	Legale rappresentante dell'Istituto, ne assicura la gestione unitaria, ha compito di direzione e coordinamento, promuove e valorizza le risorse umane e professionali del personale.
Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (D.S.G.A.)	Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale non docente (A.T.A.) sulla base delle direttive del Dirigente Scolastico.
I Collaboratori del Dirigente Scolastico e le Funzioni Strumentali	Docenti a cui sono stati delegati dal Dirigente Scolastico (collaboratori) e dal Collegio dei Docenti (funzioni strumentali) compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro.
I Docenti	Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola.
Gli Assistenti Amministrativi	Collaborano con il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, coadiuvando nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza.
I Collaboratori Scolastici	Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia, di custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi scolastici. Collaborano con i docenti.



### 3.PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO:

#### 3.1.GLI ORGANI COLLEGIALI

Consiglio di Istituto	E' composto da 8 rappresentanti dei genitori, 8 docenti, 2 rappresentanti del personale non docente (A.T.A.) e dal Dirigente Scolastico. E' presieduto da un genitore. Ha durata triennale. Definisce gli indirizzi generali e le scelte generali di gestione e di amministrazione, approva il P.T.O.F., tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dal Collegio dei Docenti.
Giunta Esecutiva	E' composta dal DS, dal DSGA, da un docente, da un ATA e da 2 genitori. E' triennale. Predispone la relazione sul Programma annuale, propone il Programma Annuale all'approvazione del Consiglio d'Istituto, propone le modifiche al Programma annuale all'approvazione del Consiglio d'Istituto.
Collegio dei Docenti	E' composto dal Dirigente Scolastico e da tutti i docenti in servizio nell'Istituto. Svolge attività di ricerca, programmazione, verifica, valutazione e documentazione. Elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sulla base delle linee di indirizzo del dirigente scolastico.
Consiglio di Intersezione (Scuola dell'Infanzia)	E' composto dal Dirigente Scolastico, da tutti i docenti della sezione e da un genitore. E' un organo collegiale annuale. Elabora il piano delle attività della sezione, verifica e valuta periodicamente il percorso degli alunni, discute l'andamento generale delle attività e degli alunni della sezione.
Consiglio di Interclasse (Scuola Primaria)	E' composto dal Dirigente Scolastico, da tutti i docenti della classe e da un genitore per ogni classe. E' un organo collegiale annuale. Elabora il piano delle attività delle classi, verifica e valuta periodicamente il percorso degli alunni, discute l'andamento generale delle attività e degli alunni.
Consiglio di Classe (Scuola Secondaria di I Grado)	E' composto dal Dirigente Scolastico, da tutti i docenti della classe e da 4 genitori per ogni classe. E' un organo collegiale annuale.

	Elabora il piano delle attività delle classi, verifica e valuta periodicamente il percorso degli alunni, discute l'andamento generale delle attività e degli alunni.
Comitato di valutazione	E' composto dal Dirigente Scolastico, da tre docenti, due genitori e da un membro esterno nominato dall'U.S.R. E' triennale. Riabilita il personale docente a cui è stata irrogata una sanzione disciplinare su loro richiesta, valuta il servizio dei docenti su richiesta degli interessati, elabora i criteri per il processo di valorizzazione del merito dei docenti, esprime il proprio parere sul superamento del periodo di formazione e di prova per il personale docente (in questo ultimo caso è integrato dal docente tutor e lavora senza la componente genitori e il membro esterno),

### **3.2.COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE**

La scuola promuove e sostiene la partecipazione dei genitori nelle forme previste dalla legge. I criteri relativi all'organizzazione didattica e al coinvolgimento delle famiglie sono fissati dagli Organi Collegiali della scuola. In questo senso, la scuola si impegna a:

- Prevedere, contestualmente all'iscrizione, la sottoscrizione da parte dei genitori, degli alunni e della scuola di un Patto Educativo di Corresponsabilità che mira ad assicurare trasparenza e chiarezza e a promuovere la maturazione della responsabilità e dell'impegno di ciascun/a alunno/a;
- Organizzare sistematici rapporti con le famiglie (colloqui, assemblee);
- Favorire la possibilità di contatti personali e frequenti tra famiglie e docenti (orario settimanale di ricevimento per i docenti della Scuola Secondaria di I grado, possibilità di concordare con tutti i docenti dell'Istituto, colloqui anche in orari diversi da quelli stabiliti e qualora se ne ravvisi la necessità).

### **4. PROCEDURE SPECIFICHE**

- Iscrizioni: la distribuzione e compilazione dei relativi moduli è effettuata in giorni e in orario potenziato e pubblicizzato in modo adeguato. La ricezione dei moduli e la definizione dell'iscrizione è effettuata in modo immediato.

- Il rilascio di certificazioni è effettuato su richiesta scritta nell'orario di apertura della segreteria e nel tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione o giudizi.
- I documenti di valutazione degli alunni e gli attestati, debitamente compilati, sono consegnati dai docenti alle famiglie in orario e giorni tempestivamente comunicati e comunque non oltre 15 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio o degli esami.
- I documenti non ritirati dai genitori al termine delle lezioni sono consegnati in segreteria; della loro giacenza sono informati i genitori.
- La scuola assicura all'utenza la tempestività della risposta telefonica fornendo tutte le informazioni utili richieste.
- All'interno dei plessi scolastici sono assicurati spazi adibiti all'informazione, in particolare:
  - albo di Istituto;
  - bacheca sindacale;
  - albo sicurezza.
- E' assicurata presso gli ingressi degli edifici scolastici la presenza di personale in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e impedire l'accesso a scuola a chi non autorizzato, senza il preventivo consenso Dirigente Scolastico o dei suoi Collaboratori.
- L'ufficio di segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:
 

dal Lunedì al Sabato	dalle ore 11:00 alle ore 13:00
Giovedì	dalle ore 16:00 alle ore 18:00

 Dall'orario di ricevimento si può derogare per particolari, urgenti necessità dell'utenza.
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico solo su appuntamento.

#### **PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale addetto 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 e regolazione traffico automobilistico).

Per ciò che riguarda il servizio di Prevenzione e Protezione, come previsto dal T.U. 81/08, la Scuola si avvale di un responsabile esterno (RSPP) i cui compiti sono quelli previsti dalla normativa vigente.

Viene predisposto per ogni plesso scolastico appartenente all'Istituto un Piano di Evacuazione e si programmano almeno due prove d'esodo all'anno.

Per quanto concerne le condizioni ambientali (spazi, orari di funzionamento, docenti) delle singole scuole dell'Istituto si fa riferimento alle informazioni pubblicate sul sito [www.icassisi2.gov.it](http://www.icassisi2.gov.it).

## **PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### **1. PROCEDURA DEI RECLAMI**

Ogni problema sollevato dall'utenza viene opportunamente preso in considerazione ed affrontato prioritariamente all'interno del contesto scolastico in cui possono essere trovate modalità di soluzione, in un'ottica di collaborazione e di partecipazione.

Qualora l'utenza ritenga opportuno inoltrare un reclamo formale, esso può essere espresso in forma orale e scritta direttamente al D.S.; deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può non essere divulgato.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 15 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.

### **2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, possono essere effettuate rilevazioni dirette mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori, al personale in servizio, sugli aspetti organizzativi-relazionali e sul funzionamento del servizio, con la possibilità di graduare le risposte.

La valutazione del servizio è riservata agli organi individuali e/o collegiali interni ed è finalizzata ad individuare e migliorare atti e comportamenti che possano far raggiungere i fini e gli obiettivi istituzionali sempre più efficacemente.

La definizione delle procedure e dei tempi delle indagini da attivare sarà di competenza del Collegio dei Docenti che ne esaminerà, in tempi debiti, i risultati.

Il controllo interno, mirando al miglioramento del servizio, innesterà un circuito che, all'avvenuta rilevazione di problemi o disfunzioni, faccia seguire idonee azioni regolatrici o correttive.

È in quest'ottica che il personale operante nell'Istituto si impegna a ricercare e garantire modalità e strumenti di intervento di adeguamento del servizio, quando ritenuti necessari.

## **PARTE VI - Criteri di attuazione e forme di pubblicizzazione**

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 59 in data 6 novembre 2018, dopo aver richiesto il parere al Collegio dei Docenti del 24 settembre 2018.

Nel corso degli anni scolastici successivi potrà subire ulteriori parziali adeguamenti.

Il presente Documento sarà affisso all'albo in tutti i plessi con contestuale informazione ai genitori della sua esistenza e reperibilità.

E' consultabile nel sito della scuola : [www.icassisi2.gov.it](http://www.icassisi2.gov.it)