

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pluriennale che indica i principi fondamentali e le finalità a cui si ispira la Scuola per la propria attività, sulla base delle risorse professionali e strutturali, a disposizione, e delle condizioni ambientali, a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio.

Essa ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti Scuola-utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Questa Carta dei Servizi fa propri i seguenti principi:

- **uguaglianza** →
  - nella erogazione del servizio scolastico non possono essere compiute discriminazioni per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche;
  - gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto;
  - sul piano educativo e su quello organizzativo si attivano le sinergie necessarie per garantire a tutti gli alunni le medesime opportunità formative;
  - i principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità;
  - la Scuola opera con ogni mezzo per:
    - tenere conto delle situazioni di partenza di ciascuno;
    - differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze e alle potenzialità di ciascuno;
    - valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.
- **imparzialità e regolarità** →
  - la Scuola, attraverso tutte le sue componenti, si impegna ad operare secondo criteri di imparzialità, obiettività ed equità;
  - la Scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori;
  - sono garantite la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative; in particolare, l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero.
- **inclusione, accoglienza e integrazione** →
  - la diversità viene valorizzata;
  - la Scuola è una comunità di apprendimento dove tutti si devono sentire accolti e rispettati;
  - nello svolgimento della propria attività la Scuola garantisce il pieno rispetto della dignità, dell'identità e dell'autonomia del bambino, favorisce il suo diritto alla educazione e a vivere significative e serene relazioni con i compagni e con gli adulti;

- l'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri avviene anche tramite il supporto di mediatori culturali e facilitatori;
  - la Scuola ha formalizzato procedure inerenti le buone pratiche di comunicazione e coinvolgimento delle famiglie e del territorio; le buone pratiche riguardano l'accoglienza dei genitori al momento delle iscrizioni, l'accoglienza degli alunni con EES, open day in tutte le scuole dell'Istituto, l'orientamento in uscita e tutti gli aspetti della vita nella Scuola e nel rapporto con la comunità;
  - la Scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori dei servizi, a favorire l'accoglienza di alunni e genitori, con particolare attenzione alla fase d'ingresso, alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante disagio (disabilità, stranieri, svantaggiati, ...);
  - la Scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.
- **diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza →**
    - l'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse;
    - in caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto;
    - l'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo delle assenze dalle lezioni, prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.
- **partecipazione e collaborazione →**
    - la Scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio;
    - l'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente;
    - tutte le componenti della Scuola sono protagoniste e corresponsabili della attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso la partecipazione alla vita scolastica, nell'ambito delle vigenti disposizioni di legge;
    - il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di Legge attualmente in vigore.
- **libertà di insegnamento e aggiornamento del personale →**
    - la libertà di insegnamento, espressione della professionalità docente, consiste nell'utilizzo di metodologie e strategie didattiche finalizzate al raggiungimento dei traguardi condivisi, sulla base delle progettazioni/programmazioni di istituto e di plesso;
    - 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;
    - le programmazioni collegiali garantiscono la coerenza con il piano dell'offerta formativa, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, la formazione dell'alunno e assicurano il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità;
    - la formazione e l'aggiornamento costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari; il piano di formazione è adottato secondo un criterio di stretta correlazione con le programmazioni didattico-educative e le esigenze emergenti.

- **efficienza, efficacia, economicità** →
  - tutti gli Organi della Scuola, nell'ambito delle loro competenze, si impegnano ad operare in maniera aderente ai principi di:
    - efficienza, *utilizzando in maniera ottimale le risorse di cui la Scuola dispone*
    - efficacia, *raggiungendo gli obiettivi prefissati e di soddisfacendo i bisogni dell'utenza*
    - economicità, *utilizzando in modo efficiente nel lungo periodo le risorse a disposizione della Scuola, per raggiungere in modo efficace i propri obiettivi*
- **trasparenza** →
  - la Scuola si impegna a garantire una informazione corretta e trasparente;
  - la Scuola tutela i dati personali, che possono essere utilizzati solo per le finalità istituzionali della Scuola, e del rispetto della privacy.

## 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. Predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, 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.

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 della classe/sezione 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 emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto dei diritti della persona e dei regolamenti dell'Istituto.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione, all'albo dei plessi e sul sito istituzionale, dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa → contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica
- Regolamento di istituto → comprende, in particolare, le norme relative a:
  - Organizzazione della scuola, distinte per ordine di scuola
  - Patto Educativo di Corresponsabilità di Istituto
  - Gestione della Disciplina a Scuola
  - Criteri della Valutazione
  - Indicazioni e Linee Guida per i docenti della scuola dell'INFANZIA
  - Indicazioni e Linee Guida per i docenti della scuola PRIMARIA
  - Indicazioni e Linee Guida per i docenti della scuola SECONDARIA
  - Utilizzo dei Dispositivi Tecnologici d'aula e/o di laboratorio
  - Regole per le Uscite Didattiche e i Viaggi di istruzione

- Programmazione didattica → La programmazione didattica, elaborata a livello di Istituto, per ordine di scuola, di plesso e di classe/sezione, 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. E' 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 redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno scolastico.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Mediante l'impegno di tutto il personale, la Scuola assicura quali fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- l'informazione e la trasparenza degli atti amministrativi
- la cortesia e la disponibilità nei confronti dell'utenza
- la 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'ufficio assicura assistenza nelle iscrizioni online e/o cartacee nei giorni e orari dedicati; la procedura cartacea viene garantita in un massimo di 15 minuti.

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 i nullaosta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

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

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai coordinatori di classe.

I documenti sostitutivi dei diplomi sono consegnati a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali o comunque in tempo utile per perfezionare l'iscrizione alla scuola superiore.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge.

Orari di apertura ufficio di segreteria → L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti:

☞ dal 1 settembre al 30 giugno:

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
8.00 - 9.00	8.00 - 9.00	8.00 - 9.00	8.00 - 9.00	8.00 - 9.00	8.30 - 12.00
11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	---
---	15.00 - 16.00	---	---	---	---

☞ nei mesi di luglio e agosto:

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.30	8.30 - 13.00	---

Informazioni all'utenza → Sul sito dell'Istituto sono pubblicati tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione, in particolare: Carta dei Servizi, PTOF e PdM, curriculum di Istituto, Regolamento interno, Organigramma degli incarichi e delle mansioni.

Sono disponibili altresì: Albo di istituto sul sito e Albo cartaceo, Albo sindacale, Albo RSU, Albo per comunicazioni varie.

Contatti → La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico (prima su linea fissa, poi su cellulare), 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.

All'ingresso della sede e di ogni plesso (quando presente il collaboratore scolastico) gli operatori sono in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono portare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Per comunicazioni e per fissare appuntamenti è possibile telefonare al numero 0142-213021, comunicare via fax tramite il numero 0142-213000 oppure via mail ai seguenti indirizzi:

- [alic83300t@istruzione.it](mailto:alic83300t@istruzione.it)
- [alic83300t@pec.istruzione.it](mailto:alic83300t@pec.istruzione.it)
- [segreteria@icc3.it](mailto:segreteria@icc3.it)
- [preside@icc3.it](mailto:preside@icc3.it)

### **CONDIZIONI AMBIENTALI**

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

Il personale collaboratore scolastico 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 ed esterna per gli attraversamenti.

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

In ogni plesso il fiduciario è individuato come referente per la sicurezza.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica; deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Dirigente Scolastico.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque 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, pre e post-scuola sono comunicate tramite la segreteria, all'Ente Locale competente.

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 rilevazioni mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito delle procedure di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

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

Il Dirigente Scolastico  
Luisella Cabrino