



## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA** **(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)**

La presente CARTA DEI SERVIZI ha il compito di definire all'utenza ciò che devono aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali. Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due soggetti istituzionalmente preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia.

Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente CARTA, tuttavia, non può e non deve essere uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che possono intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse, ma soprattutto grazie ai contributi e suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dagli "utenti" (alunni, famiglie, docenti e quanti sono interessati al processo formativo).

In conclusione, il presente lavoro va pensato come un **work in progress**: integrazioni e arricchimenti, come pure aggiustamenti o eliminazioni di quelle parti che non funzionano, devono essere considerate come operazioni non solo lecite ma coerenti con una buona metodologia di lavoro.

**La Carta dei servizi dell' Istituto Comprensivo "G. Pascoli" di Vallata ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.**

### Essa si compone di:

#### **Parte I: Area didattica:**

- Piano dell'offerta Formativa
- Progettazione Educativa e Didattica
- Patto educativo di corresponsabilità

#### **Parte II: Servizi Amministrativi**

#### **Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola**

#### **Parte IV: Servizio Mensa**

#### **Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **Parte VI: Attuazione**

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in principi fondamentali.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI:**

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

## **1. UGUAGLIANZA**

1.1 - Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso-razza - etnia -lingua - religione - opinioni politiche - condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. In particolare, la nostra Scuola, attraverso tutte le sue componenti, intende operare nel rispetto dei diritti di tutti gli utenti. Stabilisce dei criteri razionali per la formazione delle classi, omogenee a livello di Istituto ed eterogenee al loro interno, con un'equa distribuzione di maschi e femmine, funzionale ad un'educazione consapevole della differenza di genere e alla socializzazione dei ragazzi. L'orario delle lezioni terrà conto della presenza degli studenti di religione diversa da quella cattolica. Nel caso in cui ci siano alunni stranieri, verranno svolte attività che favoriscano la conoscenza, la valorizzazione e il rispetto della cultura dei loro paesi di provenienza.

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

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

2.2 - La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 - La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

2.4 - In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 - La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

3.2 - Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

## **4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1 - **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 ed organico, e con l'impegno delle famiglie

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

5.1 - Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 - Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.3 - Questa istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa.

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

6.1 - 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 dei traguardi di sviluppo delle Indicazioni Nazionali.

6.2 - L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 - L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio, strutturale e permanente.

## **PARTE I – 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 con i docenti degli alunni delle classi di passaggio;
- ▣ Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- ▣ 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, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Piano Triennale dell'offerta Formativa,
2. il Regolamento d'Istituto,
3. il Patto educativo di corresponsabilità.
4. Programmazione Educativa e Didattica.

### **1. PIANO TRIENNALE 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, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal **Piano di miglioramento** triennale e dal **RAV** elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento di 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, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

## **2. REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento di 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;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni;
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
- Accesso agli edifici;
- Criteri orario delle lezioni;
- Giustificazione delle assenze;
- Uscita dalla scuola;
- Permessi di uscita;
- Rispetto del patrimonio scolastico;
- Rapporti alunni-docenti-genitori;
- Diritti e doveri degli alunni;
- Provvedimenti disciplinari;
- Comunicazioni alle famiglie;
- Vigilanza.

## **3. IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Il **contratto-patto educativo** è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur 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 presenti.

## **4. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; 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, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano Annuale dell'inclusività redatto dalla scuola.

## **PARTE II – SERVIZI AMMINISTRATIVI**

a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure;

- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato;
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura on line, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito;
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande;
- Per le iscrizioni on line è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche;
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.);
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta;
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati in copia ai genitori nei colloqui scuola-famiglia;
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione;
- L'ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico:  
**mattino: ore 09:00 - 11:00.**  
**Pomeriggio:** in caso di particolari esigenze si potranno prevedere aperture pomeridiane opportunamente pubblicizzate;
- Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti in caso di effettiva necessità;
- L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico dal lunedì al Venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30;
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola [www.icpascolivallata.it](http://www.icpascolivallata.it) e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma;
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto;
- Sezione Amministrazione trasparente.

d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni ai genitori;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A.

e. L'Istituto Comprensivo garantisce l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

f. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente Scolastico di concerto con il DSGA, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

g. Il personale di segreteria ed i collaboratori scolastici sono tenuti a portare ben visibile, per tutto l'orario di servizio, il cartellino identificativo contenente nome, cognome, e la qualifica rivestita.

### **PARTE III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo "G. Pascoli" si compone dei plessi:

- Scuola dell'Infanzia di Vallata, Scampitella, Vallesaccarda, Treviso;
- Scuola Primaria di Vallata, Scampitella, Vallesaccarda, Treviso;
- Scuola Secondaria di 1° grado di Vallata, Scampitella, Vallesaccarda.

#### **I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:**

##### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- e. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'area di pertinenza della scuola).

##### **SCUOLA PRIMARIA**

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.
- c. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- d. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'area di pertinenza della scuola).

##### **SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- e. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'area di pertinenza della scuola).

f. L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Eliminazione delle barriere architettoniche;
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate;
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita;
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi;
- Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

#### **PARTE IV SERVIZIO MENSA**

Il servizio mensa, erogato a carico dell'Ente Locale, è assicurato nei seguenti plessi:

- Scuola dell'Infanzia di Vallata, Scampitella, Vallesaccarda, Treviso;
- Scuola Primaria di Scampitella, Vallesaccarda, Treviso;
- Scuola Secondaria di 1° grado di Scampitella, Vallesaccarda.

All'interno del Consiglio di Istituto è stata costituita la Commissione mensa scolastica, che ha una funzione di collaborazione, di monitoraggio e di stimolo.

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

##### **a. Procedura dei reclami**

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

##### **b. Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni;
- Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;
- Tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca;
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversificati secondo i destinatari, saranno elaborate dalla Funzione Strumentale e dal GDM e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.



Il GDM provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

## **PARTE VI – ATTUAZIONE**

- a) La presente Carta dei Servizi, offerta dall'Istituto Comprensivo, approvata dal Consiglio di Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del Dirigente Scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazione del Consiglio di Istituto, in caso di emendamenti dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Prof. Michele D'Ambrosio

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art.3 co.2 del D.Lgs n.39/93*

***La presente "Carta dei Servizi" è stata approvata in data 30 giugno 2016 dal Consiglio d'Istituto dell'IC "G.Pascoli" con delibera n. 8/10 valida fino ad eventuali modifiche e/o integrazioni.***



