

# CARTA DEI SERVIZI della scuola

## Premessa

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso le quali la scuola persegue gli obiettivi educativo-didattici. Essa investe i vari aspetti dal didattico all'amministrativo-gestionale e richiede, per la sua attuazione e realizzazione, il coinvolgimento degli enti gestore della scuola dell'infanzia paritaria e della scuola primaria paritaria e secondaria paritaria di primo e secondo grado, nonché del Nido d'infanzia, dei coordinatori delle attività educative e didattiche, del personale docente e non, degli Organi Collegiali. La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana, la Dichiarazione Internazionale dei diritti dell'uomo e del cittadino (ONU, 10 dicembre 1948) e la Convenzione Internazionale dei diritti del minore (ONU, 20 novembre 1989).

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, imparzialità e legalità. Gli operatori scolastici si impegnano a favorire la comprensione, il dialogo e l'ascolto, il rispetto dell'identità di ciascuno, la valorizzazione della diversità, la solidarietà e l'equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'utilizzo delle istituzioni collegate, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di vertenze e assemblee sindacali del personale, la scuola darà comunicazione alle famiglie sulle eventuali variazioni nello svolgimento delle attività didattiche.

### 3. ACCOGLIENZA – INCLUSIONE- CONTINUITÀ

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 e delle alunne, l'inserimento e l'inclusione, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

3.3 Nel servizio educativo dell'infanzia e nella scuola dell'infanzia i bambini e le bambine sono inseriti gradualmente, seguendo un percorso che rispetta le esigenze e i bisogni dei singoli.

3.4 Attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria;

presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente; distribuzione di fascicoli illustrativi ed esplicativi sul PTOF, la Carta dei Servizi ecc.; coordinamento di alcune attività educative e didattiche;

unità didattiche in cooperazione tra classi quinte e gruppi delle sezioni dell'infanzia; visita agli edifici della scuola primaria;

raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una presentazione scritta dai genitori e/o colloqui con i medesimi.

3.5 Attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso gli alunni e le alunne provenienti dalle classi quinte della scuola primaria ovvero della classe terza della secondaria di 1° grado nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado ovvero di 2° grado;

unità didattiche in cooperazione tra classi;

attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado ovvero di 2° grado;

visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico);

attività sportive in comune con giochi di conoscenza e altre attività in palestra (2° quadrimestre/ 2°trimestre).

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;

la definizione di prove di uscita e di ingresso;

attività di formazione comuni;

incontri tra docenti dei due ordini per il confronto e la condivisione di obiettivi, metodologie e competenze, in riferimento al Curricolo Verticale.

La scuola nel periodo precedente le iscrizioni organizza incontri di presentazione dell'attività didattica e dell'offerta formativa sia della scuola primaria sia della scuola secondaria a cura del coordinamento didattico e dei docenti.

### 4. PROGRAMMAZIONE, LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

4.1 La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

4.2 La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

4.3 L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede: a) attività di aggiornamento a scuola; b) aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti; c) autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico. All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

## PARTE PRIMA

### 5. AREA DIDATTICA

5.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

5.2 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.

5.3 La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

riconosciuta validità didattica;

annualità dei test i per evitare sovraccarico; economicità.

I genitori possono sempre esprimere un parere ai consigli di classe e d'interclasse sui libri adottati.

Il collegio dei docenti delibera l'adozione. Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, è determinante il parere del Consiglio di classe/interclasse nonché dell'ente gestore. I testi sono integrati da strumenti didattici diversificati (sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

5.4 I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze nonché un momento di assunzione di responsabilità;

sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico. Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

5.5 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del P.T.O.F. (PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA) elaborato dal Collegio dei docenti, delinea l'identità della scuola e contiene le scelte educative e organizzative; i criteri di utilizzazione delle risorse; gli interventi per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali; le proposte di ampliamento dell'Offerta Formativa.

Il P.T.O.F. costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività.

### 6 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

6.1. La Programmazione educativa-didattica, elaborata ed approvata dai consigli di intersezione, di interclasse e di classe:

delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai consigli di classe/interclasse/intersezione e dal collegio dei docenti; - è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere";

6.2. La programmazione è illustrata in un documento che contiene:

Analisi della situazione socioculturale di partenza;

finalità educative;

criteri per la programmazione educativa e didattica;

obiettivi trasversali educativi;

obiettivi trasversali didattici;

obiettivi didattici disciplinari;

organizzazione delle attività e calendario delle riunioni.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;

obiettivi didattici

eventuali curricoli differenziati;

progettazione dei percorsi didattici;

metodologia di lavoro;

definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;

criteri per la verifica e la valutazione.

### 7 PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

7.1 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 conse-

guenza 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.

7.2 Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutta la comunità scolastica.

7.3 Sulla base di tale patto educativo l'alunno/a, 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.

7.5 Il docente deve

comunicare la propria offerta formativa;

motivare il proprio intervento;

esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

7.6 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.

### 8 IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO

8.1 Comprende, in particolare, le norme relative a:

Vigilanza sugli alunni;

Comportamento degli alunni e delle alunne e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;

Usò degli spazi, dei laboratori e della biblioteca, anche da parte di terzi.

8.2 Sono inoltre regolamentate e definite in modo specifico:

le modalità di comunicazioni con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);

le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe organizzate dalla scuola, o richieste dai genitori, dei Consigli di Classe /Interclasse/Intersezione e del Consiglio d'Istituto;

Disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione rischi;

Criteri visite guidate e viaggi d'istruzione;

Regolamento Sanitario;

Regolamento utilizzo LIM nelle classi

Regolamento DDI

Regolamento COVID19

### 9 CARTA DELLA QUALITÀ PER LA FORMAZIONE.

9.1 Delinea gli aspetti gestionali delle relazioni tanto a livello strategico, che organizzativo, operativo e preventivo, al fine di offrire garanzie agli utenti circa la Qualità e la trasparenza del servizio formativo.

9.2 Sono programmate dai singoli Consigli di Classe/Interclasse attività di recupero, consolidamento e potenziamento che si svolgono in diverse modalità:

attività effettuata da ciascun docente durante lo svolgimento delle lezioni;

attività svolte attraverso le classi aperte;

laboratori effettuati in orario extracurricolare.

## PARTE SECONDA

### 10 SERVIZI AMMINISTRATIVI

10.1 La scuola individua, fissa e pubblica, nell'ambito dei servizi amministrativi, i "fattori di qualità", garantendone l'osservanza e il rispetto.

10.2 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.

10.3 Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

### 11 ISCRIZIONE

11.1 Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sui termini d'iscrizione alle classi prime di ogni ordine e grado e secondo le modalità indicate dall'annuale circolare ministeriale. L'ufficio di segreteria didattica preposto al supporto delle operazioni d'iscrizione, nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

11.2 In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

### 12 RILASCIO DI DOCUMENTI

12.1 Le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

12.2 I documenti e gli attestati di scuola primaria, sono consegnati, previa richiesta, agli interessati.

12.3 Il documento di certificazione delle competenze in uscita dalla terza classe della scuola secondaria di primo grado e il certificato di esito dell'esame di maturità verrà consegnato agli studenti in uscita in tempo utile per l'iscrizione al percorso di studi successivo.

12.4 I documenti di valutazione degli alunni sono consultabili sul Registro elettronico entro 7 giorni dalla operazioni di scrutinio. Al termine dell'anno scolastico la pagella è consegnata ai genitori che ne fanno richiesta.

12.5 Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di otto giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

### 13 RELAZIONE CON IL PUBBLICO

13.1 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 pubblico è ricevuto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalla 15.00 alle 17.30; il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

13.2 La direzione del servizio educativo all'infanzia, il Coordinamento dell'attività didattica ed educativa e gli enti gestori ricevono il pubblico previo appuntamento. Per le questioni urgenti sono sempre a disposizione, compatibilmente con gli impegni istituzionali già presi.

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

## PARTE TERZA

### 14 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

14.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole a tutti i componenti della comunità scolastica. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le parti interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

### 15 SICUREZZA

15.1 La scuola rispetta le norme di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n.81 (Testo coordinato con il Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106), in materia di tutele della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. La scuola è dotata di un Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza, nel quale esplicita le misure adottate dalla scuola, con il supporto dell'Ente gestore della struttura, per la prevenzione e protezione delle persone che la scuola ospita.

## PARTE QUARTA

### 16. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE

16.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail e devono contenere: generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. L'ente gestore, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre 8 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno attivato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Coordinamento delle attività didattiche ed educative, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

16.2 Per l'autovalutazione della scuola sono utilizzati questionari, somministrati ai genitori, agli alunni e ai docenti. Attraverso il questionario si chiede ai genitori la propria opinione sull'organizzazione funzionale degli spazi scolastici, sul grado di accoglienza e pulizia degli stessi e dei servizi offerti, sulle motivazioni che rendono difficoltosa la loro collaborazione con la scuola, su quanto le varie iniziative didattiche (curricolari ed extracurricolari) abbiano aiutato il proprio figlio ad affrontare più volentieri lo studio delle discipline. Viene chiesto il grado di soddisfazione riguardo le attività extrascolastiche offerte dalla scuola e frequentate dal proprio figlio, l'efficacia delle modalità di informazione e comunicazione utilizzate dalla scuola, la qualità del servizio svolto dal personale di segreteria e ausiliario. In oltre, si chiede di valutare il livello di educazione socio-relazionale del proprio figlio in rapporto al lavoro scolastico, ai docenti, ai compagni, all'ambiente scolastico. Attraverso il questionario proposto agli alunni e alle alunne, viene chiesta la percezione della qualità dell'insegnamento, la relazione con i compagni e con gli insegnanti, il grado di soddisfazione sugli ambienti scolastici e sulle attività collaterali curricolari ed extracurricolari offerte dalla scuola. Ai docenti si chiede il grado di soddisfazione sull'organizzazione e il funzionamento della scuola, il clima scolastico, la collegialità, la progettazione didattica e la formazione.

I dati acquisiti concorrono nella pianificazione del percorso di miglioramento (PDM) per il raggiungimento dei traguardi connessi alle priorità indicate nel RAV (Rapporto di Auto-Valutazione).

## PARTE QUINTA

### 17 ATTUAZIONE

17.1 La presente carta ha validità annuale e si intende tacitamente rinnovata fino a quando non intervengano delle variazioni ritenute necessarie dalla Gestione o per disposizioni normative.