

# ALLEGATO V

## CARTA DEI SERVIZI

*Premessa - La presente Carta dei Servizi, elaborata con il contributo di insegnanti, genitori e personale non docente, è posta a disposizione delle famiglie degli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie dell'Istituto Comprensivo di Talamona. In essa sono descritte le condizioni alle quali la scuola s'impegna, per la parte di sua spettanza, nell'erogare il proprio servizio. Bisogna infatti tener presente che esistono competenze e collaborazioni di altri soggetti che concorrono a sostenere l'azione educativa negli aspetti istituzionali, amministrativi, finanziari e specialistici (in particolare Ufficio Scolastico Provinciale e Regionale, Amministrazioni Comunali, Azienda Socio-sanitaria Locale). Con essi la scuola può svolgere un'azione di proposta e di coordinamento, al fine di sostenere l'effettiva partecipazione di tutti per gli aspetti di competenza.*

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana. L'erogazione di questo servizio si informa ai seguenti principi:

#### 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 socio-economiche.

#### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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

2.2 - La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 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 e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap. Gli insegnanti di sostegno assumono la contitolarità con gli insegnanti delle classi in cui operano, con gli educatori, con i genitori e con gli specialisti delle strutture territoriali per programmare ed attuare progetti educativi personalizzati. Con gli alunni con gravi difficoltà motorie operano inoltre le assistenti educatrici che hanno compiti di assistenza fisica e di assistenza didattica. I collaboratori scolastici, garantiscono, quando è necessario assistenza materiale, igienica e aiuto negli spostamenti all'entrata e all'uscita dalla scuola. Il gruppo della commissione H, tra i suoi compiti, oltre al monitoraggio dell'inserimento degli alunni iscritti e alla cura degli aspetti educativo-didattici e delle relazioni con le famiglie, ha anche la cura dei rapporti con gli educatori comunali e con le agenzie del territorio che si occupano di integrazione. Due volte all'anno si riunisce il gruppo tecnico composto da tutti i docenti del Consiglio di classe, i genitori, i referenti medici, gli assistenti sociali, gli educatori, i responsabili territoriali e ogni altro attore significativo per il "progetto di vita" dell'allievo allo scopo di predisporre il PEI (Piano Educativo Personalizzato). Inoltre nella scuola secondaria di primo grado il docente di sostegno avvia contatti con i referenti per l'orientamento delle scuole superiori per

favorire la scelta delle famiglie e agevolare il passaggio attraverso un primo inserimento dell'alunno nelle attività didattiche. Nel corso dell'anno sono previste iniziative di formazione e aggiornamento, rivolte a tutto il personale, promosse dai Centri Territoriali per l'Integrazione, dagli Enti e Associazioni Locali e dalla Asl.

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

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

4.1 - L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 - 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 in collaborazione con altre istituzioni competenti.

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

5.1 - Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 - L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizza la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

5.4 - L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 - Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

#### **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 - La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 - L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE I**

### **7. AREA DIDATTICA**

7.1 - 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.

7.2 - 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.

7.3 - 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, adotta, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si tende ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 - Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 - Progetto educativo e programmazione

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

#### **a - Piano dell'Offerta Formativa**

Il P.O.F., elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- regolamentazione visite guidate e gite d'istruzione e obblighi dei docenti accompagnatori;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione 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 da studenti e genitori, (del comitato degli studenti e dei genitori) dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del consiglio di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Informazione all'utenza sul P.O.F.

## **b - Programmazione educativa e didattica**

### Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità dei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o 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 dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe 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".

## **c - Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

1. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
2. il percorso per raggiungerli;
3. le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

4. esprimere la propria offerta formativa;
5. motivare il proprio intervento didattico;
6. esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

7. conoscere l'offerta formativa;
8. esprimere pareri e proposte;
9. collaborare nelle attività più in generale, con l'azione educativa e formativa della Scuola.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Le iscrizioni alle prime classi sono effettuate, di norma, tramite la Segreteria nei termini previsti dalla normativa. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione contestualmente alla presentazione della domanda. I certificati sono rilasciati nel normale orario di apertura degli uffici al pubblico:

- entro tre giorni lavorativi dalla richiesta quelli di iscrizione e frequenza;
- entro cinque giorni quelli con votazione e giudizi e quelli di servizio del personale.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni

sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria, di norma, garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle ore 7:45 alle 8:15 e dalle ore 11:30 alle ore 13:30, il martedì e il giovedì anche dalle ore 14:00 alle ore 15:00. Il Dirigente Scolastico riceve in orario scolastico su appuntamento.

Per l'accesso alla biblioteca dei docenti ci si rivolge al responsabile secondo l'orario fissato dalla presidenza all'inizio di ogni anno; per l'uso dei laboratori, della televisione e di altri sussidi o strutture particolari, viene predisposto un calendario settimanale, in maniera da soddisfare le esigenze di tutti i docenti. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, garantendo anche l'identificazione di chi risponde. Al fine di garantire la trasparenza ed una corretta informazione saranno esposti all'albo:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA.

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca del Consiglio di Istituto;
- bacheca dei genitori.

Sia all'ingresso della scuola che presso gli uffici saranno presenti operatori scolastici in grado di fornire le informazioni richieste.

Ogni operatore deve tenere rigorosamente il posto di lavoro assegnato e deve responsabilmente svolgere le mansioni inerenti il proprio profilo professionale.

Al fine di garantire l'identificazione, il personale ATA durante l'orario di servizio dovrà esibire, in forma visibile, il cartellino identificativo con l'indicazione di nome, cognome, funzione.

### **PARTE III**

#### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

9.1 - 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 per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 - Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).

- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 - I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

## **PARTE IV**

### **10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### 10.1 - Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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. Il Capo di Istituto, 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 del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

#### 10.2 - Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione periodica mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

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 V**

### **11. ATTUAZIONE**

11.1 - 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.

11.2 - Gli Organi collegiali, il personale direttivo, gli insegnanti, gli addetti ai servizi amministrativi e i collaboratori scolastici sono impegnati nel rispettare e dare esecuzione a quanto disposto dalla presente Carta. Il Consiglio d'Istituto adotta tutte le iniziative atte a rendere pubblico il contenuto di questa Carta e provvede al suo aggiornamento.

Tutte le componenti della scuola (insegnanti, genitori, personale non docente, Organi collegiali) possono in ogni tempo proporre emendamenti alla presente Carta dei servizi. Il consiglio d'Istituto è impegnato a discuterli e a deliberare in merito nella prima seduta

