

# La Carta dei Servizi



ARTIE.COM

## Carta dei Servizi Scolastici

### Premessa

La Carta dei Servizi Scolastici dell'Istituto Comprensivo "San Donato" di Sassari è redatta ai sensi del Decreto Presidenziale del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 e del D.P.R. n° 275/99 (Regolamento autonomia delle istituzioni) e rappresenta un quadro programmatico unitario dell'offerta formativa e culturale disponibile presso codesta scuola.

La carta si rivolge a tutti coloro che, all'interno e all'esterno della comunità scolastica, sono interessati al funzionamento delle istituzioni educative operanti sul territorio, pertanto fornisce una precisa e doverosa informazione sul Piano dell'Offerta Formativa ai sensi dei principi



ispiratori della legge del 7 agosto 1990 n° 341 relativa alla trasparenza dei procedimenti amministrativi.

La carta è suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni, miglioramenti e aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica.

## **Principi Fondamentali**

La Carta dei Servizi scolastici offerta dall'Istituto Comprensivo "San Donato" di Sassari ha come fonte di ispirazione fondamentale gli **articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana**.

### **Art. 1 -Uguaglianza**

1.1 La scuola in tutte le sue componenti si impegna ad erogare il servizio scolastico senza alcuna discriminazione riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche.



Si valorizzano, inoltre, le "diversità" esistenti come risorsa educativa.

### **Art. 2 -Imparzialità e regolarità**

21 Il personale docente e non docente della Scuola si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di obiettività e imparzialità tendenti al conseguimento degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal PTOF secondo le finalità della scuola dell'obbligo.

22 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 norme sanciti dalla **legge n. 146/90** e dei diritti dei lavoratori e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Art. 3 - Accoglienza ed integrazione**

3.1 La scuola si impegna a predisporre, realizzare e valutare



opportuni ed adeguati progetti di accoglienza che, mediante azioni coordinate di tutti gli operatori agevolino e favoriscano l'incontro dei genitori e degli alunni con la scuola stessa, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi.

Con particolare attenzione verrà organizzata l'accoglienza degli alunni nelle classi iniziali e nelle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno verrà prestato nell'affrontare le problematiche relative all'integrazione degli alunni stranieri, ospedalizzati, in situazione di disabilità/svantaggio socio-culturale, dispersione scolastica.

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

## **Art. 4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**



4.1 Le famiglie degli alunni hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La scuola si impegna ad accogliere le richieste nei limiti della capienza obiettiva di ogni sede scolastica. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza/domicilio).

4.2 L'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione 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.

## **Art. 5 - Partecipazione**

5.1 Nell'ambito delle procedure vigenti e delle attività degli organi scolastici l'attuazione della "CARTA" è realizzata attraverso una gestione partecipata della scuola, da parte di tutte le componenti: genitori, personale docente e non docente, che rivestono il duplice ruolo di protagonisti e responsabili della fase attuativa.



5.2 I comportamenti partecipativi di tutte le componenti devono favorire la più ampia realizzazione di buoni livelli qualitativi del servizio.

## **Art. 6 - Efficienza e trasparenza**

6.1 La legge n. 241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso ai documenti) è assunta quale riferimento fondamentale servizio. La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria e dispone di un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.



e  
del

6.2 L'Istituzione scolastica si impegna a predisporre eventuali attività curricolari e/o integrative che la pongano come centro di promozione culturale, sociale e civile in rapporto alle esigenze del territorio.

6.3 L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure.

6.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è basata sui criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6.5 Nell'ambito delle linee definite dall'Amministrazione scolastica e considerati i bisogni formativi specifici evidenziati, si organizzeranno iniziative di aggiornamento autonome o in collaborazione con Enti e reti di scuole.

6.6 La scuola garantisce un'informazione trasparente e completa sull'utilizzo delle proprie risorse.

6.7 La scuola si adegua alla nuova normativa sulla tutela e protezione dei dati personali come da Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n°196.

## **Art. 7 - Libertà di insegnamento**

7.1 I processi di insegnamento-apprendimento hanno come finalità la maturazione globale di ciascun allievo, la formazione armonica della sua personalità, la costruzione delle sue conoscenze, lo sviluppo della socialità e del senso di responsabilità nel raggiungimento degli obiettivi formativi generali e specifici previsti dalle Indicazioni per il curricolo dei tre ordini di scuola.



7.2 La programmazione collegiale garantisce il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti.

7.3 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico finalizzato alla ricerca di un progressivo miglioramento della propria professionalità e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

## **Parte I**

### **Art. 8 - Area didattica**

8.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, degli Enti delle Associazioni presenti nel territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità istituzionali indicate nei rispettivi testi programmatici.

8.2 La scuola individua ed elabora appositi strumenti, come previsti dall'attuale normativa (art. 2 L. 148/90), per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.



8.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola terrà conto dei bisogni formativi e culturali dell'utenza per definire criteri di validità culturale e funzionalità educativa, sui quali orientare le scelte.



I docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione nell'utilizzo dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

8.4 Nell'assegnazione dei **compiti da svolgere a casa**, il gruppo di docenti opera scelte concordi ed equilibrate in coerenza con i piani di studio del consiglio di interclasse , **tenendo presente la necessità** di rispettare razionali **tempi di studio per gli alunni**.

Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa, si deve tendere ad assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

85 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in un clima pacato teso alla costruzione di relazioni positive e mature improntate al rispetto delle esigenze e dei compiti di ciascuno. In nessun caso i docenti devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

## **86 Progetto educativo e programmazione**

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

- A. Piano Triennale Offerta Formativa
- B. Regolamento d'Istituto
- C. Piano di lavoro annuale dei docenti per la classe
- D. Piani di studio personalizzati
- E. Patto educativo di Corresponsabilità

**A-** Il **Piano Triennale dell'Offerta Formativa** è il documento fondamentale che rappresenta l'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato ai sensi di quanto previsto dalla legge 13 luglio 2015, n. 107, recante la *"Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"* Il piano è stato elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico con proprio atto di indirizzo.

Sono allegati al PTOF:

- ✓ la carta dei servizi
- ✓ il patto educativo di corresponsabilità
- ✓ Il regolamento di disciplina
- ✓ il regolamento d'istituto
- ✓ il profilo dell'alunno in uscita dalla scuola dell'infanzia
- ✓ la certificazione delle competenze per l'alunno in uscita dalla scuola prima e dalla scuola secondaria
- ✓ il Protocollo Accoglienza alunni stranieri
- ✓ il Regolamento della Biblioteca
- ✓ il Regolamento dell'aula Informatica
- ✓ il Regolamento della Palestra
- ✓ il Regolamento delle Visite Guidate e Viaggi di Istruzione
- ✓ il Protocollo di Somministrazione dei Farmaci
- ✓ il Regolamento Stipulazione Contratti d'Opera con esperti esterni
- ✓ il Regolamento criteri concessione locali a terzi

**B - Il regolamento d'istituto** comprende le norme relative a :

- ✓ vigilanza sugli alunni;
- ✓ comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- ✓ uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- ✓ viaggi d'istruzione e visite guidate;
- ✓ 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, organizzate dalla scuola o richieste da genitori, dei consigli di classe/intersezione e del Consiglio d'Istituto

- ✓ il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

### **C - Piano di lavoro annuale dei docenti per la classe**

Il piano di lavoro annuale, elaborato dai docenti della classe progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei profili e alle problematiche emergenti delle realtà personali e culturali.



Al fine di armonizzare l'attività, il gruppo docente individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi di insegnamento-apprendimento.

Sulla base dei criteri approvati dal Collegio dei Docenti, sulla base delle linee di indirizzo generali stabilite dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La redazione di tali documenti viene approvata entro il mese di ottobre.

I docenti, partendo dalla rilevazione dei bisogni degli alunni, tenendo conto degli obiettivi specifici individuati nel curriculum verticale d'istituto e delle finalità indicate dal PTOF:

- individuano obiettivi formativi adatti e significativi;
- progettano le azioni didattiche necessarie a raggiungere tali obiettivi e trasformarli in competenze.

Tali iniziative/attività sono predisposte unitariamente dai docenti dei team pedagogici. L'insieme delle attività programmate e realizzate nel corso dell'anno, costituiscono il Piano delle attività educative, che resta a disposizione delle famiglie.

### **E – Patto Educativo di Corresponsabilità**

Il Patto Educativo di Corresponsabilità, così come stabilito dall'art. 5-bis D.P.R. n. 249/1998 concernente Lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti con le modifiche e le integrazioni apportate dal D.P.R. n. 235/2007, viene presentato ai genitori contestualmente all'iscrizione alla singola istituzione scolastica. La scuola ne conserva ricevuta sottoscritta dai genitori.

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola.

Si stabilisce in particolare tra il docente, l'allievo e le famiglie ma coinvolge l'intera équipe pedagogica e la classe, gli organi di Istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.





Il docente dopo aver effettuato una valutazione dei livelli di partenza dei propri alunni, è tenuto ad esplicitare il percorso formativo che intende perseguire nella classe in conformità delle Indicazioni per il curricolo.

Nel patto educativo di corresponsabilità, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi, è precisato che:

**l'allievo deve:**



essere continuamente aggiornato sui processi di apprendimento, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo piano personalizzato;

**il docente deve:**



esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare strategie, strumenti di verifica, criteri di valutazione;

**il genitore deve:**



conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.

Il patto educativo di corresponsabilità è finalizzato al conseguimento di:

- una maggiore trasparenza nell'attività scolastica
- una condivisione delle scelte ed indirizzi educativi
- una collaborazione effettiva tra scuola e famiglia
- una consapevolezza, responsabilizzazione e autovalutazione dell'alunno.

La nostra scuola, nella propria autonomia, adotta il patto educativo di corresponsabilità e lo presenta ai genitori che lo sottoscrivono all'atto dell'iscrizione.

# PARTE II

## Art. 9- Servizi amministrativi

9.1 La scuola, nell'ambito dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità, ne fissa e pubblica gli standard garantendone l'osservanza e il rispetto di:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

9.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### Standard specifici delle procedure

9.3 I moduli di iscrizione vengono consegnati direttamente ai genitori degli alunni in ingresso alla Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria tramite i docenti nei plessi di Scuola dell'Infanzia per i casi di riconferma, oppure d'ufficio "a vista" tutti i giorni della settimana in orario d'ufficio.

9.4 La segreteria garantisce la trasmissione delle domande di iscrizione agli istituti prescelti entro i cinque giorni successivi alla scadenza dei termini.

9.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

9.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

9.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio finale.

9.8 Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di almeno 36 ore settimanali. L'ufficio funziona, attraverso la rotazione del personale amministrativo tutti i giorni dalle

8.00 alle 14.00 e, nel pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico secondo un orario di almeno sei ore settimanali.

9.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendano:

- 1- il nome dell'Istituto
- 2- il nome e la qualifica di chi risponde
- 3- la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

9.10 Ciascuna Scuola deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- organigramma dell'organizzazione del personale
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.)
- albo d'Istituto
- sito web della scuola :[www.icsandonato.gov.it](http://www.icsandonato.gov.it)
- bacheca sindacale

Le famiglie ricevono, con lettera o tramite il diario degli alunni, comunicazioni a cura dei docenti di classe sull'orario delle lezioni e sugli orari di ricevimento dei docenti per colloqui individuali con i genitori.

9.11 Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, con particolare attenzione alla chiarezza della comunicazione ed alla cortesia nello stile.

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

9.13 Gli alunni dovranno essere adeguatamente informati sul regolamento di istituto e, le disposizioni che li riguardano, saranno affisse nell'aula in modo visibile.

## PARTE III

### Art. 10 - Condizioni ambientali della scuola

10.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro; a tal fine si deve creare un clima di collaborazione tra operatori scolastici, docenti, alunni, enti locali interessati. 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 a informare e sensibilizzare alunni, personale docente ed A.T.A. e istituzioni responsabili al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico) degli operatori scolastici e dell'intera utenza.

### Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

10.2 La scuola ha adottato il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Tutto il personale docente e non docente e tutti gli studenti vengono informati del piano di evacuazione e così pure delle norme da seguire in caso si metta in pericolo la sicurezza delle persone e delle cose. (D. L.vo n. 81/2008 - attuazione art. 1 Legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).



10.3 Negli ambienti della scuola è affisso il divieto di fumo in base alla legge sulla tutela della salute dei lavoratori del 16 gennaio 2003 n° 3 – art. 51.



## PARTE IV

### **Art. 11- Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### **11.1 Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per una maggior trasparenza degli atti amministrativi la scuola adotta i seguenti provvedimenti:

a - I reclami orali debbono essere, successivamente, sottoscritti.

b - Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

c- Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **11.2 La valutazione del servizio**

Al fine di monitorare la funzionalità del servizio scolastico la scuola predispone specifici questionari interni ed esterni, volti a valutare i diversi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico. E' prevista, da parte degli utenti, la possibilità di formulare proposte finalizzate al miglioramento della qualità della scuola.