



**Istituto Comprensivo Statale  
“ T. Valenti” Trevi ( Pg)**  
Largo Don Bosco,1  
☎/📠: 0742/78214 – 78295 ✉ :  
[pgmm168003@istruzione.it](mailto:pgmm168003@istruzione.it)  
C.F.: 82002000543 – Codice Ist.: PGIC809009



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **DELLA SCUOLA**

di cui al D.P.C.M. 07/06/95

Approvata dal Consiglio di Istituto  
nella seduta del 16/07/09 - delibera n. 75

# CARTA DEI SERVIZI

Di cui al D.P.C.M. 07/06/95

## PREMESSA

Il nostro Istituto Comprensivo pubblica una serie di documenti in cui sono descritte l'organizzazione e l'offerta formativa della scuola. La presente Carta dei Servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale. Essa si affianca al Piano dell'Offerta Formativa, al Regolamento d'Istituto, al Documento di Politica della Qualità, al Manuale del Sistema Qualità e al Patto di Corresponsabilità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt.3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. La scuola organizza il servizio fondando la propria azione su principi di:

### 1. UGUAGLIANZA

- 1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione., opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2. La scuola attua iniziative di sostegno, di integrazione e di potenziamento delle abilità individuali.
- 1.3. La scuola si coordina con gli Enti locali e con i Servizi socio-assistenziali del territorio per rispondere a specifiche esigenze didattiche e ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà.

### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1. Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2. La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, attraverso la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli operatori, in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti.
- 2.3. Nell'eventualità di riunioni e agitazioni sindacali, che avverranno nel rispetto delle norme di legge e contrattuali vigenti, la scuola si impegna a dare ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie delle limitazioni o sospensioni nell'erogazione del servizio.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1. La scuola si impegna ad attivare ogni forma di partecipazione dei genitori attraverso incontri di informazione e di presentazione delle attività scolastiche, di consultazione, di informazione sull'organizzazione della scuola prima della scadenza del termine delle iscrizioni.
- 3.2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri anche attraverso la realizzazione di un Protocollo di accoglienza per gli alunni di altre nazioni che si inseriscono ad anno scolastico iniziato, a quelli degenti negli ospedali e a quelli in situazione di handicap.
- 3.3. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e questi, naturalmente, deve essere consapevole dei propri doveri.

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

- 4.1 La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso ordine, nei limiti numerici stabiliti dalla legge per la formazione delle classi, tenuto conto dei limiti di affollamento dei locali. Nella scuola primaria la scelta si attua tra tempo pieno e tempo normale e può essere soddisfatta se ricorrono le condizioni generali rispetto al numero degli alunni per la formazione delle classi e all'esistenza dei servizi accessori.
- 4.2 In caso di eccesso di iscrizioni si tiene conto per la precedenza di:
- residenza nell'ambito del Comune
  - domicilio nell'ambito del Comune
  - condizione di lavoro dei genitori
  - sede di lavoro dei genitori
  - presenza di fratelli nella stessa scuola

A parità di punteggio bisognerà individuare nel regolamento un criterio oggettivo di priorità quali ad esempio l'ordine di presentazione della domanda d'iscrizione, il sorteggio e l'anzianità dei bambini.

- 4.3 La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

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

- 5.1 La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (affissione all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A..
- 5.2 La partecipazione della famiglia degli studenti è favorita da atteggiamenti costanti di collaborazione, di ascolto e di dialogo da parte del Dirigente Scolastico, degli insegnanti, del personale di segreteria ed ausiliario. Sono regolarmente previsti l'orario di ricevimento individuale del Dirigente Scolastico, degli Insegnanti e della segreteria (comunicati alle famiglie con circolare interna ed affissi all'ingresso), l'orario dei consigli di Classe e dei consigli d'Istituto e la scansione dettagliata degli incontri di ricevimento collettivi. Orari diversi per colloqui individuali possono essere concordati su richiesta.
- 5.3 Questa Istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme vigenti.
- 5.4 L'Istituto Comprensivo consente l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico e nel rispetto del Regolamento d'Istituto, per favorire attività di promozione culturale, sociale e civile.
- 5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa, tenendo sempre presente innanzitutto l'aspetto didattico.
- 5.6 Nell'Istituto opera un Comitato Mensa con i rappresentanti dei genitori e operatori della scuola che ha il compito di vigilare sulla qualità del servizio.

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

- 6.1 Ai docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, è garantita la libertà di insegnamento che si esplica con una azione didattica che stimoli e favorisca la piena formazione della personalità degli allievi
- 6.2 L'aggiornamento costituisce un compito per l'Amministrazione e un impegno per tutto il Personale scolastico che può aderire alle proposte della Scuola, di soggetti qualificati e riconosciuti dall'Amministrazione Scolastica ed anche promuovere, in autonomia, la propria formazione in servizio. L'Istituto Comprensivo garantisce ed organizza modalità di formazione e aggiornamento del personale.

## **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 ed organizza attività per garantire la continuità educativa e didattica tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni (vedi il Piano dell'offerta formativa).
- 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 nel rispetto dei limiti di spesa annualmente comunicati dal Ministero.
- 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.
- 7.5 I docenti si impegnano ad instaurare con gli alunni rapporti atti a creare un clima sereno che favorisca il dialogo e la collaborazione, all'interno di un sistema di regole chiare e condivisibili, nel rispetto dei reciproci ruoli e motivando ogni provvedimento adottato.
- 7.6. L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

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

- a) Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)
- b) Regolamento d'Istituto
- c) Programmazione didattica
- d) Patto Educativo di Corresponsabilità

#### **Piano dell'Offerta Formativa**

- a. E' il documento attraverso il quale si conosce la struttura dell'Istituto, l'entità e la destinazione delle iniziative assunte dalla scuola. Esso esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Il POF è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.
- b. Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto.
- c. Il Piano dell'Offerta Formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola.

#### **Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Il regolamento d'istituto approvato dal Consiglio d'Istituto in data 23/10/08 comprende, in particolare, 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;
- 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 e richieste da 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.

### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa, elaborata dai docenti dei diversi gradi scolastici, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità individuati dai docenti con riferimento alle Indicazioni Nazionali per il Curricolo.

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 del P.O.F. fissa i criteri, elabora le attività riguardanti i vari progetti, l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno

Elaborata ed approvata dai docenti e presentata nei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione, adeguando gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative
- 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".

Copie della programmazione educativa e didattica sono disponibili, a richiesta, presso tutti i siti scolastici dell'Istituto.

### **Patto Educativo di Corresponsabilità**

Il Patto educativo di corresponsabilità, previsto dal D.P.R. 235/2007 (art. 5 bis) e dalla Nota Ministeriale del 31/07/08, è il documento in cui scuola e famiglia, analizzate le esigenze di entrambi, riconosciuto il bisogno formativo di una cultura delle regole, stabiliscono una serie di accordi per costruire relazioni di rispetto, fiducia e collaborazione, sviluppando senso di responsabilità ed impegno reciproci, al fine di ottenere il miglior risultato con gli alunni.

Viene sottoscritto dalle parti all'atto dell'iscrizione e al momento del passaggio al grado scolastico successivo.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **8.1. Fattori di qualità**

L'Istituzione scolastica individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità verso l'utenza;
- tutela della privacy.

## 8.2. Standard specifici delle procedure

L'Istituzione scolastica fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- procedure di iscrizione degli alunni a vista;
- rilascio dei certificati entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- consegna a vista, a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi;
- consegna dei documenti di valutazione degli alunni da parte dei docenti delegati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria di mattina e di pomeriggio in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo gli orari stabiliti annualmente nel P.O.F.
- tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- ricevimento da parte del Dirigente Scolastico, di norma dietro appuntamento;
- garanzia di spazi ben visibili adibiti all'informazione;
- presenza presso l'ingresso, durante lo svolgimento dell'attività didattica, di almeno un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## PARTE III

### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 In ogni scuola sono garantite pulizia, accoglienza e sicurezza tali da assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. L'igiene dei locali scolastici avviene sia tramite il personale ausiliario e i Responsabili di Plesso si adoperano della scuola che tramite appalto a ditta privata. In questo caso il personale ausiliario si adoperano per verificare giornalmente le condizioni di igiene dei locali e degli arredi e di sicurezza dei servizi provvedendo a darne comunicazione al Dirigente Scolastico per i dovuti adempimenti.

La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza e si impegna a sensibilizzare l'Amministrazione locale per quanto di sua competenza.

9.2 Presso ogni scuola è consultabile un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo vengono periodicamente effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

## PARTE IV

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

#### 10.1 Procedura dei reclami: Gestione dei reclami e delle non conformità

Segnalazioni di disservizi e reclami possono essere presentati in forma scritta presso la Segreteria o mediante gli appositi moduli presenti in ciascun sito scolastico. A seguito di valutazione del Dirigente Scolastico, vengono disposte le eventuali azioni correttive, secondo quanto riportato dalle procedure del Manuale della Qualità dell'Istituto.

#### 10.2 Soddisfazione del servizio

Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative, tutte le componenti scolastiche e gli utenti, interni ed esterni, vengono invitati alla compilazione di questionari di soddisfazione che forniscono elementi utili per il miglioramento continuo del processo formativo e del servizio scolastico. Il Collegio dei Docenti valuta, in itinere e alla fine di ogni anno scolastico, l'attività formativa svolta dalla scuola e mette a punto eventuali modifiche e /o interventi migliorativi.

## **PARTE V**

### **11. ATTUAZIONE**

- 11.1 L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento riportati sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.
- 11.2 La presente Carta può essere modificata qualora pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa. 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.
- 11.3 La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione n. 75 nella seduta del Consiglio di Istituto del 16/07/09 annulla e sostituisce ad ogni effetto quella precedentemente in vigore.