

## ALLEGATO N.9



### CARTA DEI SERVIZI

#### 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi delle scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondaria dell'Istituto comprensivo di Carbonera si fonda sui seguenti articoli della Costituzione:

**art. 3** *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”;*

**art. 33** : *“L’arte e la scienza sono libere e libero è l’insegnamento”;*

**art. 34** : *“La scuola è aperta a tutti”.*

#### 2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La CARTA DEI SERVIZI individua i fattori di qualità del servizio erogato dall'Istituto Comprensivo.

La VALUTAZIONE della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori , personale docente e non docenti . Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

#### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

##### 1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto nessuna discriminazione viene operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

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

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità ( art.97 della Costituzione).

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative.

La proclamazione di sciopero sarà esposta all'albo e le famiglie saranno avvisate almeno 5 giorni prima per tutelare i minori.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni e genitori del primo anno dell'Infanzia.

Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione di alunni diversamente abili, in situazione di svantaggio e di origine immigrata. In particolare modo saranno attuati progetti di accoglienza per alunni e genitori delle classi prime.

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

E' garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di iscrizioni presso la scuola dell'Infanzia l'accettazione viene effettuata secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di istituto:

1 – residenza e domicilio a Mignagola/S.Giacomo (1)(2)	p. 15	I__I	<input checked="" type="checkbox"/>
2 - residenza di un parente cui il bambino è affidato durante la giornata, nonni, zii (6) a Mignagola/S.Giacomo (2)	p. 1	I__I	
3 – residenza e domicilio nel Comune di Carbonera (2)	p. 8	I__I	
4 - mancanza permanente di uno dei genitori (3)	p. 5	I__I	
5 – affidamento esclusivo ad un genitore	p. 2	I__I	
6 - almeno uno dei genitori lavora a Mignagola/S.Giacomo(5) (certificazione rilasciata dal datore di lavoro o autocertificazione se lavoratore in proprio)	p. 1	I__I	
7 - lavorano entrambi i genitori, residenti e domiciliati nel Comune di Carbonera (certificazione rilasciata dal datore di lavoro o autocertificazione se lavoratore in proprio)	p. 1	I__I	
8 - bambino che sceglie la frequenza con orario completo (8.00-16.00 con eventuale uscita per il pasto alle 11.45 e rientro alle ore 13.00)	p. 5	I__I	
9- minore portatore di handicap accertato in famiglia (certificazione rilasciata dall'Ufficio competente)	p. 4	I__I	
10 - famiglia con altri bambini con meno di tre anni (4)	p. 2	I__I	
11 - altri fratelli minorenni con età superiore ai tre anni (7)	p. 1	I__I	
12 - fratelli che frequentano la stessa scuola dell'infanzia (4)	p. 2	I__I	
13 - fratelli che frequentano la primaria a Mignagola (4)	p. 2	I__I	
14 - ha già frequentato una scuola dell'infanzia. Per ogni anno (certificazione della scuola di provenienza)	p. 2	I__I	
15 - richiesta di iscrizione anche per ogni fratello gemello	p. 2	I__I	
16 - bambino di anni quattro o cinque che non abbia mai frequentato la scuola dell'Infanzia	p. 2	I__I	

A parità di punteggio la precedenza è data sulla base della maggiore età dei bambini .

Bambini diversamente abili certificati, residenti nel Comune di Carbonera, hanno la precedenza su tutti gli altri. Bambini provenienti da istituti o affidi o trasferiti per decisioni dei tribunali sono inseriti nella lista con precedenza.

Bambini già frequentanti che, in corso d'anno, si trasferiscono da altra scuola materna per cambio di residenza sono collocati fuori lista d'attesa e secondo punteggio.

I bambini che si assentano per più di 60 giorni senza giustificato motivo perdono il diritto al godimento del servizio; i bambini che in corso d'anno vengono iscritti in altra scuola paritaria del

Comune vengono depennati d'Ufficio dalla lista d'attesa. Note: (1) Stradario come definito dal Comune. (2) I punteggi non si sommano. (3) Se privi di entrambi i Genitori = p. 6 (4) Il punteggio è attribuito per ogni figlio. (5) Per i non residenti nel Comune di Carbonera. (6) Zii= fratelli dei Genitori (7) Non sommabile ai punti 10 e 11.

La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia, e poi con le altre agenzie educative del territorio.

Per i bambini anticipatori si considerano i seguenti CRITERI DI INSERIMENTO:

1. Autonomia del bambino nel controllo degli sfinteri
2. Inserimento graduale: frequenza dalle ore 8.00 alle ore 12.00 fino al mese di dicembre; i bambini potranno usufruire del servizio mensa dal mese di gennaio e frequentare dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal giorno dopo il compimento del terzo anno in accordo con le insegnanti.
3. il numero massimo dei bambini anticipatori in ogni sezione non superiore a due.
4. superato il numero massimo di sei bambini totali le successive richieste d'iscrizione verranno messe in lista d'attesa.

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA**

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente ( TU D.Lgv 297/94).

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti.

L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

L'Istituto per promuovere la partecipazione favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale.

Il servizio svolto da tutto il personale della scuola risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità (art.97 della Costituzione e art.1 L 241/90).

## **6. DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. L.vo 196/2003 ( Codice della Privacy).

## **7. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**

La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

### FATTORI DI QUALITÀ DELL'INSEGNAMENTO

<b>Rispetto dell'alunno</b>	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali
	· promozione dello "star bene"
	· adeguatezza dei compiti per casa
<b>Individualizzazione dell'insegnamento e centralità dell'alunno</b>	· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	· attività di recupero e potenziamento
	azioni educativo-didattiche strutturate sulle caratteristiche personali, collegate alle conoscenze ed esperienze degli alunni,
	finalizzate alla formazione
<b>Continuità educativa</b>	· passaggio di informazioni fra scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria
	· coordinamento degli insegnanti
<b>Informazione</b>	· illustrazione della programmazione educativo-didattica, dei progetti e delle attività
	· illustrazione dei criteri di valutazione
	· accesso ai documenti amministrativi

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e in proporzione alle risorse messe a disposizione dalle istituzioni dello stato e dalle associazioni locali, è responsabile della qualità delle attività educative. Essa 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.

#### CONTINUITA'

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, anche superiori, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

#### LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

#### COMPITI A CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione educativo-didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle

single discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

### **RISPETTO PER L'ALUNNO**

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

### **FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE**

<b>L'Allievo ha il</b>	· avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo
<b>diritto-dovere di:</b>	curricolo;
	· conoscere le attività svolte per raggiungerli;
	· impegnarsi per perseguirli.
<b>Il Docente ha il</b>	· comunicare la propria offerta formativa;
<b>diritto-</b>	
<b>dovere di:</b>	· motivare il proprio intervento didattico;
	· esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di
	valutazione.
<b>Il Genitore ha il</b>	· conoscere il Piano dell'offerta formativa;
<b>diritto-dovere di:</b>	
	· esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;
	· partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività
	proposte;
	· sostenere il foglio nel percorso scolastico.

L'Istituto comprensivo di Carbonera predispose i seguenti strumenti di programmazione:

### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.T.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti, in base alle linee di indirizzo definite dal Consiglio d'istituto, ed adottato dal Consiglio di Istituto. La struttura base del P.O.F. viene consegnata ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P.T.O.F. è a disposizione in segreteria ed in sala insegnanti.

Il P.T.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto che regola:

- il funzionamento e la convocazione degli Organi Collegiali;
- le modalità di convocazione delle Assemblee dei Genitori;

- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- le sanzioni disciplinari.

### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA-didattica**

La programmazione educativo-didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti nelle sue varie articolazioni, viene redatta entro il mese di Novembre e presentata nei Consigli di intersezione, interclasse e di classe

La programmazione educativo-didattica può essere aggiornata nel corso dell'anno scolastico sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove di valutazione, dalle osservazioni e dagli incontri di coordinamento didattico sull'andamento del rendimento degli alunni.

### **Il patto di corresponsabilità educativa**

E' un'assunzione di impegno reciproco fra docenti, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

### **FORME DI COMUNICAZIONE**

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;

- assemblee di classe almeno due volte l'anno;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- pubblicazione sul sito della scuola.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio dei Docenti.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il libretto scolastico. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione.

Le modalità per la consegna delle schede devono impegnare tutti i docenti contitolari in ogni classe, con modalità concordate in modo da garantire l'incontro con tutti i genitori delle classi interessate.

## **FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Rapporti con il pubblico**

- celerità nelle procedure;
- disponibilità e gentilezza;

### **Trasparenza**

- rispetto della Legge 241/1990;
- rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;

### **Flessibilità orario di servizio**

- garantire l'apertura al pubblico sei mattine e cinque pomeriggi;
  - presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola;
- 

## **ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA**

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per sei mattine. L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di segreteria. La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione dell'istituto e il proprio nome. Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti durante gli incontri appositamente programmati. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

## **INFORMAZIONE ALL'UTENTE**

All'albo dell'Istituto sono presenti:

- tabella dell'orario di lavoro del personale docente ed amministrativo;
- composizione degli organi collegiali e delle commissioni di lavoro.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non molto circostanziati.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

<b>Strutturali</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>· dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo</li><li>· funzionalità di tutti gli ambienti</li><li>· ambienti accoglienti e piacevoli</li><li>· mancanza di barriere architettoniche</li></ul>
<b>Arredamento</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>· adatto all'età degli alunni</li><li>· funzionale e accogliente</li></ul>
<b>Pulizia</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>· pulizia ed igiene in tutti gli ambienti</li><li>· responsabilizzazione alunni</li></ul>
<b>Sicurezza</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>· elaborazione documento valutazione dei rischi</li><li>· elaborazione piano di evacuazione</li></ul>

### ORGANIZZAZIONE

Per ogni edificio scolastico viene predisposto un prospetto che indica:

- il numero di aule a disposizione;
- Il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate;
- L'arredamento in dotazione.

Per ogni scuola è predisposto il piano di evacuazione.

### CONDIZIONI DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- Il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause.
- Nell'atrio siano esposti i progetti che si realizzano nel corso dell'anno scolastico.
- Le aule scolastiche, spaziose e luminose, siano rese accoglienti.
- I laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.