

## LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

NORMATIVA. La Carta dei Servizi Scolastici è prevista dal DPCM 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995. La Carta dei servizi s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione; recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul procedimento amministrativo; tiene conto della L. n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del D. Lgs. n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle PA. Altre fonti: D. Lgs. 29 del 3 febbraio 1993; artt. 11 e 17 della L. 59 del 15 marzo 1997; DPR 275/99; D.M. 254 del 21 luglio 1995; L. 241 del 7 agosto 1990; D. Lgs. 297/94.

LA CARTA DEI SERVIZI. E' lo strumento giuridico che sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza. La Carta investe l'universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del DS, dei docenti, del personale ATA, degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione.

I PRINCIPI ISPIRATORI. La Carta dei Servizi predefinisce e rende noti all'esterno:

- i principi a cui si farà riferimento per realizzare il progetto educativo-didattico;
- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia;
- gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;
- la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità;
- procedure di reclamo e la possibilità di segnalare disfunzioni.

La scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro attraverso i seguenti principi:

### Uguaglianza

La scuola si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione attraverso:

- formazioni delle classi nel rispetto della eterogeneità e continuità, tenendo conto delle richieste delle famiglie, secondo i criteri deliberati dal CI;
- attività alternative per coloro che non si avvalgono dell'IRC;
- ampliamento del tempo scuola ed interventi sostitutivi per assicurare pari opportunità a tutta l'utenza;
- provvedimenti miranti a sostenere gli alunni in condizioni di disagio.

### Imparzialità

La scuola garantisce l'equità del proprio operato con:

- la collegialità della programmazione e della valutazione;
- la comunicazione ai genitori e agli alunni delle valutazioni;
- la possibilità di consultazione dei registri personali dei docenti e di classe;
- prove comuni d'istituto di ingresso, intermedie e finali con analisi delle situazioni corrispondenti alla fase iniziale, intermedia e finale, uguali per tutte le classi;
- attività di recupero e potenziamento.

## Regolarità

La scuola assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in presenza di conflitti sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, mediante:

- tempestiva informazione alle famiglie;
- eventuale riduzione del servizio scolastico;
- organizzazione di forme sostitutive del servizio;
- eventuale sospensione dell'attività didattica;
- garanzia della continuità delle prestazioni indispensabili;
- garanzia del servizio di vigilanza e custodia degli alunni.

## Accoglienza ed inclusione

La scuola garantisce l'accoglienza e l'inclusione degli alunni in un clima sereno e collaborativi attraverso:

- contatti con i docenti;
- incontri con i genitori;
- promozione della socializzazione interna ed esterna delle classi;
- informazione sul regolamento, sui libri di testo, sulle programmazioni didattiche e sull'uso e la tenuta del registro personale e del registro di classe;
- apertura a studenti stranieri;
- iniziative di aggiornamento finalizzate alla sensibilizzazione degli alunni sui problemi legati alle tematiche del disagio giovanile.

## Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

La scuola tutela il diritto di scelta e l'obbligo scolastico dell'utente con:

- libertà di scelta all'atto dell'iscrizione fra diverse proposte didattiche;
- priorità di scelta agli alunni con fratelli che frequentano l'Istituto;
- controllo della dispersione attraverso un attento esame delle giustificazioni ed un costante coinvolgimento delle famiglie;
- controllo della dispersione attraverso uno scambio di informazioni con le altre scuole ed un rigoroso riscontro della documentazione di passaggio;
- collegamento costante fra scuola, Enti locali e rappresentanti dei genitori.

## Partecipazione, efficienza e trasparenza

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione assicurando un atteggiamento di apertura che si concretizza in:

- promozione di tutte le forme di partecipazione democratica;
- semplificazione delle procedure con l'uso di standard generali del servizio;
- promozione delle attività extrascolastiche, affinché la scuola, con l'aiuto degli studenti e dei genitori, divenga centro di cultura sociale e civile;
- uso delle strutture e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico nel rispetto del Regolamento di Istituto;
- trasparenza amministrativa interna e con l'utenza attraverso la diffusione delle informazioni e degli atti ufficiali della scuola, anche per via telematica.

## Libertà di insegnamento del personale

La libertà di insegnamento, che garantisce la formazione del discente e ne facilita le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, tesa alla piena conquista degli obiettivi formativi, si esercita attraverso:

- elaborazione del PTOF;
- elaborazione delle programmazioni educative e didattiche;

- elaborazione delle programmazioni disciplinari.

### Aggiornamento del personale

Il diritto – dovere all'aggiornamento vede i docenti impegnati in attività di:

- auto-aggiornamento
- aggiornamento in rete con altre scuole nel Comune.

### Area didattica

Il Collegio dei docenti, responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto – organizzazione, si articola in Dipartimenti e Commissioni. Il coordinatore di area o di commissione presiede le riunioni e relaziona sull'esito dei lavori al Collegio dei docenti. I laboratori sono affidati ad un docente responsabile che risponde dei materiali e delle attrezzature al Dirigente scolastico. La scelta dei libri di testo sarà fatta assumendo, come criteri di riferimento, la validità culturale, la funzionalità educativa, la natura e la forma dell'esposizione in relazione allo spessore culturale dei contenuti, alla adeguata trattazione delle tematiche, alla continuità dell'itinerario formativo, all'impostazione grafica, al costo ed al peso. Sull'assegnazione dei compiti a casa il Consiglio di classe tiene presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di assicurare spazi da dedicare al tempo libero. I docenti con gli alunni usano le tecniche del colloquio e del confronto, evitando di ricorrere a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

### Interventi educativi e didattici

Sono individuati dal Consiglio di classe e servono a progettare i percorsi formativi della classe correlati agli obiettivi ed alle finalità delineate nel Piano. Individuata la situazione iniziale, definiscono gli obiettivi educativi, quelli cognitivi generali, distinti per aree, gli obiettivi didattici minimi, distinti per classe e per discipline, indicano i criteri per la scelta di contenuti e metodologie, forniscono indicazioni e strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Elaborano le attività riguardanti l'orientamento, quelle di potenziamento, recupero e di sostegno. Essi vengono sottoposte a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### Patto di Corresponsabilità

Il Patto di Corresponsabilità è un contratto formativo, cioè è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola; in particolare si stabilisce fra il docente e l'allievo e i genitori, anche se coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

### Il contratto formativo

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli:

l'allievo deve conoscere:

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

il docente deve:

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

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;

esprimere pareri e proposte;  
collaborare nelle attività.

#### Area genitori

La scuola considera fondamentale la collaborazione con le famiglie per migliorare le attività della scuola e per concorrere al processo formativo degli alunni; pertanto, ai genitori saranno garantiti:

il diritto-dovere di partecipare alla individuazione del profilo della personalità dell'alunno;

il diritto–dovere di collaborare a migliorare il funzionamento della scuola;

la comunicazione tempestiva delle assenze e dei ritardi dell'alunno;

il ricevimento antimeridiano da parte dei docenti secondo la disponibilità del docente concordata per appuntamento con il genitore;

gli incontri periodici con il Consiglio di Classe;

le comunicazioni telefoniche;

la scheda personale.

#### Area alunni

Agli alunni viene garantita la formazione in tutte le sue dimensioni, da quella motoria a quella affettiva, sociale, estetica, morale, linguistica, cognitiva; la scuola si impegna a promuovere il perseguimento degli obiettivi formativi che attengono al sapere, al saper essere, al saper fare.

#### Area istituzioni

A tutte le Istituzioni, quali Enti Locali, ASL, Università, Sindacati, Associazioni Professionali, Associazioni culturali, Associazioni di categorie produttive, saranno garantite forme di consultazione e di coinvolgimento.

#### Servizi amministrativi

La Scuola ha individuato, come fattori di qualità del servizio, la celerità delle procedure, la trasparenza, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, la definizione dei tempi d'attesa, e la flessibilità degli orari. In relazione ad essi vengono specificati degli standard specifici cui la scuola si attiene nelle procedure amministrative:

procedure di iscrizione;

rilascio certificati;

consegna attestati e certificati sostitutivi;

documenti di valutazione;

orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria;

orario di ricevimento Ufficio di Presidenza;

contatto telefonico;

informazione sui documenti e atti ufficiali della scuola, anche per via telematica;

presenza all'ingresso di un ausiliario in ogni plesso che avrà il compito di fornire agli utenti le prime informazioni necessarie per la fruizione di qualsiasi servizio;

obbligo per tutti gli operatori di riferire, a richiesta, il proprio nome, cognome e qualifica professionale;

l'Istituto deve assicurare un'adeguata informazione, anche on-line riguardo:

– tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti

– organigramma degli organi collegiali

– organico del personale docente e A.T.A.;

sono inoltre resi disponibili appositi spazi per la bacheca sindacale;

presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni;  
il personale ATA deve indossare il cartellino di identificazione;  
il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità.

#### Condizioni ambientali della scuola

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 a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire l'affidabilità e la sicurezza delle strutture e degli edifici scolastici con:

richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica;

messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche;

predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in situazioni di rischi e pericoli.

#### Sensibilizzare gli alunni

I docenti si impegnano a sensibilizzare gli alunni affinché partecipino a rendere la scuola più gradevole e accogliente. I docenti e non docenti si impegnano a segnalare tempestivamente guasti, danni e deperimento delle attrezzature. I genitori sono chiamati a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri figli alle attrezzature e ai materiali della scuola, come previsto dal Codice civile.

L'OBBLIGO DI ADOZIONE DELLA CARTA. L'adozione della Carta è un obbligo e tutti devono attenersi ai suoi principi.

LA CARTA DEI SERVIZI AGGIORNATA ALLA SITUAZIONE DI EMERGENZA SANITARIA. Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, gli istituti scolastici italiani, tenuta presente la legislazione vigente e le direttive degli organismi preposti, nel richiamo all'osservanza ed al rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", devono disporre e pubblicare, prima dell'avvio dell'anno scolastico, una rimodulata Carta dei Servizi della Scuola. Rimodulata e adattata alle mutate normative di riferimento dovute alla diffusione del Covid19 e di una protratta crisi pandemica.

La Carta dei Servizi, aggiornata, dunque, alla nuova normativa e alle nuove disposizioni per la scuola, vuol far conoscere all'Utenza i principi a cui si ispira l'attività della Scuola, la sua struttura e il suo funzionamento, i mezzi e le risorse di cui dispone, la qualità e la quantità dei servizi erogati, le procedure per la verifica dell'attività svolta, gli strumenti di valutazione.