



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO-FESR



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

MIUR



ISTITUTO COMPRENSIVO SETTIMO III  
SCUOLA INFANZIA-PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO  
VIA ALLENDE 1 - 10036 SETTIMO TORINESE (TO)  
Telefono 011/821.11.52 – Fax 011/802.86.16  
Codice MIUR – TOIC8BB008 – C.F. 97796310015  
e-mail : [toic8bb008@istruzione.it](mailto:toic8bb008@istruzione.it) – PEC: : [toic8bb008@pec.istruzione.it](mailto:toic8bb008@pec.istruzione.it)

*In ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione*

## CARTA DEI SERVIZI.

Approvata dal C.d.I. nella seduta del 06/04/2017 con delibera n. 84/10

### PREMESSA

#### Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1995, *pubblicato* sulla G.U. n.138 del 15/6/95, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel

servizioofferto

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

## **I contenuti della Carta dei Servizi**

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio
- parte settima → Attuazione

# PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

## A cosa serve la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un documento di indirizzo, che permette all'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna allo scopo di:

- Esplicitare le idee fondanti la propria attività;
- Definire cosa si considera qualità del servizio;
- Impegnarsi a perseguire gli obiettivi prefissati nella situazione oggettiva in cui si opera;
- Fissare procedure di controllo;
- Considerare le segnalazioni, da parte dell'utenza, di eventuali disfunzioni;
- Determinare l'opportunità di apportare cambiamenti per ottimizzare il servizio;

## A chi si rivolge la Carta dei Servizi

- **Genitori:** per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- **Studenti:** per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- **Docenti e personale amministrativo e ausiliario** per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- **Enti Locali e associazioni territoriali:** per una più complessa progettazione sul territorio.

## Principi fondamentali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione
6. Efficacia, Efficienza e trasparenza
7. Libertà d'insegnamento
8. Aggiornamento professionale

## **1. Uguaglianza**

La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi a tutti gli utenti senza che possa compiersi alcuna discriminazione.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno in modo a tutti gli alunni sia data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, comitato genitori) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

## **2. Imparzialità e regolarità**

La Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

## **3. Accoglienza e integrazione**

Il diritto allo studio è soprattutto diritto ad una buona qualità della vita scolastica ed implica, pertanto, che la scuola si configuri come luogo di benessere, in cui ognuno possa sentirsi a proprio agio in un clima di fiducia e di accoglienza, in grado di rimuovere barriere, agevolare la conoscenza, gli scambi, le interazioni.

A tal fine il nostro Istituto, di recente formazione, nell'ambito del progetto Continuità, organizza attività di accoglienza rivolte agli alunni nuovi iscritti e alle loro famiglie, finalizzate alla reciproca conoscenza e alla familiarizzazione con la nuova struttura scolastica (aspetti organizzativi, regolamento di Istituto, linee guida del PTOF).

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano. La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

In particolare:

#### ***Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:***

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

- *“Open Day”*: giornata di presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente, visita agli edifici della scuola primaria e distribuzione delle brochure che sintetizzano il POF.
- Coordinamento di alcune attività educative e didattiche nell'ottica dell'orientamento e della continuità.
- Unità didattiche esplorative in cooperazione tra classi prime e i gruppi delle scuole dell'infanzia.
- Raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una presentazione scritta dai docenti e/o colloqui con i medesimi.

#### ***Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di primo grado:***

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola e il progetto *“Orientamento”*, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accolgenza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- Unità didattiche in cooperazione tra classi
- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado
- *“Open day”*: visita dell'edificio della scuola secondaria, distribuzione delle brochure che sintetizzano il PTOF.
- Partecipazione a momenti dell'attività scolastica, in particolare a laboratori di musica, scientifico, artistico e multimediale (aula 3.0).
- Attività sportive in comune (Gramsciadi) con giochi di conoscenza, attività in

palestra, tornei fra classi quinte della Scuola Primarie e classi prime della Scuola Secondaria di 1° grado.

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- La raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime
- La definizione di prove di uscita e di ingresso.
- Attività di formazione comuni.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di primo grado da parte del Dirigente Scolastico e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche(**Progetto inclusione**), contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- Alunni in situazione di handicap
- Alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- Alunni con svantaggio sociale e culturale

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- Attività integrative e attività di laboratorio;
- Realizzazione di specifici progetti educativi;
- Utilizzo docenti di sostegno;
- Utilizzo risorse organico potenziato;
- Stretta collaborazione con i servizi sociali - assistenziali;

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

#### ***Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:***

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il "*Progetto Orientamento*" con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico,attraverso:-

- Laboratori-ponte con gli Istituti di Istruzione superiore del territorio;
- Sportello "Orientamento": uno spazio per ascoltare e consigliare i ragazzi e le famiglie;

- Salone dell'Orientamento: scuole superiori a confronto;
- Seminari informativi, rivolti sia agli studenti, sia alle famiglie;
- Laboratorio di "Educazione alla scelta" tenuto da un educatore;
- Incontri in classe con le scuole superiori e gli studenti del territorio;
- La attivazione e partecipazione a progetti in rete;
- Collaborazione con le organizzazioni "Orientarsi" della Provincia di Torino e "CentrOrienta" del Comune di Settimo Torinese.
- Formulazione del Consiglio orientativo da parte dei docenti del C.D.C.
- La formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati

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

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche dove iscrivere i propri figli; l'utente, anche proveniente da comune diverso, ha il diritto di iscriversi e frequentare questa scuola nei limiti della sua capienza. In caso di eccedenza di domande si tiene conto dei criteri deliberati in Consiglio d'Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo, per quanto possibile, anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'entrata posticipata o l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

#### **5. Partecipazione**

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano Triennale dell'Offerta Formativa") e il rapporto costante con le famiglie favorisce l'interazione

educativa.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- Un proprio sito web
- Tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- Bacheche per l'informazione sindacale
- Registro elettronico

La Scuola, avendo adottato dall'a.s. 2016-17 sia per la Primaria che per la Secondaria il registro elettronico, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a ricercare la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

## **6. Efficienza e trasparenza**

La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, nonché la trasparenza degli atti.

### **Efficienza**

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La definizione dell'orario (in particolare per la secondaria) deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni:

- La condivisione di alcuni docenti con altre scuole;
- Rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- Razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
- Mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

### **Trasparenza**

L'istituzione scolastica, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:



- Periodiche assemblee di classe;
- Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- Le verifiche degli alunni della scuola secondaria di primo grado sono depositati nel plesso della stessa scuola secondaria e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- Le programmazioni educative/didattiche, possono essere visionate ai rappresentanti dei genitori; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta.

La scuola, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione, e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto.

Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione

scolastica: <http://www.trovarsinrete.org/gramsci/index.php?page=regolamenti>

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92 e il D. Lgs. n.33 del 2013.

## **7. Regolarità del Servizio**

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

## **8. Libertà di insegnamento**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

La programmazione delle attività educative e didattiche assicura all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi.

## **9. Aggiornamento professionale**

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.

La scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

Annualmente viene approvato dal Collegio dei docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- Attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- Aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- Autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

## PARTE SECONDA: AREA DIDATTICA

### Fattori educativi

La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della "mission" della scuola.

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 didattico-educativa i docenti devono adottare, 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno, valorizzando comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia, di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

Eventuali richiami e/o provvedimenti disciplinari avranno funzione chiaramente educativa. I genitori saranno tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del Consiglio di Classe e della Presidenza.

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

**documenti:**

### **A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA(PTOF)**

Esplicita, a partire dall'*Atto d'indirizzo del Dirigente Scolastico*, la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Può essere aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, tenendo conto della programmazione territoriale dell'offerta formativa.

Il PTOF viene pubblicato su Scuola in Chiaro ed è consultabile sul sito web della scuola.

### **B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

### **C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al Consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno ed è disponibile in formato documentale elettronico mediante il registro elettronico.

### **D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)**

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello *Statuto delle studentesse e degli studenti*, del *Piano dell'Offerta Formativa*, del *Regolamento di Istituto* e del *Patto Educativo di*

*Corresponsabilità*. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità, ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

**Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, deve:**

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

**il docente deve:**

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

**il genitore deve:**

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e, pertanto, hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

**Il Patto Educativo di Corresponsabilità viene pubblicato sul diario scolastico fornito agli alunni.**

### **Comunicazioni con i genitori**

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario.

Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

I genitori possono incontrare i docenti della Scuola Secondaria, previo appuntamento, durante l'ora di ricevimento del docente.

### **Visite guidate e viaggi d'istruzione**

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate e i viaggi d'istruzione vengono proposti all'assemblea di classe e approvati dal Consiglio d'Istituto e sono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

## PARTE TERZA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, la Scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce che il servizio fornito sia improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità degli atti amministrativi
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico con le seguenti modalità:

- lunedì e giovedì ore 8.30-10.00/ 15.00-16.30
- martedì, mercoledì e venerdì ore 11.00-12.30
- Il Dirigente Scolastico riceve il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 12.30 alle ore 13.30, possibilmente previo appuntamento, anche telefonico.

**Trasparenza:** a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60

del D.lgs. N.196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) L'accesso informale mediante richiesta verbale.
- 2) L'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.

Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta saranno comunicate all'interessato entro sette giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

**Iscrizioni:** La Segreteria garantisce il supporto necessario nella procedura di iscrizione alle famiglie. Le iscrizioni alla Scuola Primaria e alla Scuola Secondaria di primo grado vengono fatte via on-line dalle famiglie, i genitori che non dispongono di collegamento internet possono rivolgersi al personale di segreteria.

**Rilascio certificati:** è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico. Il rilascio dei certificati, relativi agli alunni, è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli di votazione e/o giudizi.

Di fatto i certificati di frequenza, promozione e licenza vengono rilasciati "a vista"; Il rilascio dei certificati di servizio è effettuato entro cinque giorni dalla richiesta e comunque entro 24 ore dalla data di scadenza delle ordinanze e concorsi.

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

**Rilascio di documenti:** Le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati di scuola primaria sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.



Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

## **PARTE QUARTA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti, si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è stato nominato un insegnante che funge da referente per la sicurezza e l'Istituto ha un RSPP per la Sicurezza.

## **PARTE QUINTA: RECLAMI E SUGGERIMENTI**

### **Procedura dei reclami**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto.

I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato). I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante

sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

### **Suggerimenti e proposte**

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e mail all'indirizzo: toic8bboo8@istruzione.it

### **Modulo di reclamo**

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo.*

*Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza.*

*Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo.*

*La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.*

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Marcello Vitanza

### **RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A

\_\_\_\_\_

FREQUENTANTE LA CLASSE \_\_\_\_/SEZ. \_\_\_\_ DEL PLESSO \_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO: (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

Luogo e data

Firma

## **PARTE SESTA: VALUTAZIONE DEL SERVIZI**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, agli alunni, ai relatori/esperti esterni nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto.

## **PARTE SETTIMA: ATTUAZIONE**

Tutte le norme contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi od integrativi, in forma scritta.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo delle componenti genitori o alunni e da un terzo della componente ATA.

La componente docente si esprime durante la seduta dei Collegi, sempre con proposte scritte.

Il Consiglio d'Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi, entro quindici giorni dall'avvenuta notifica della proposta, e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola, con articolata motivazione.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall' Istituto Comprensivo Settimo III.