

## CARTA DEI SERVIZI

La Scuola, valorizzando tutte le risorse umane che vi operano, promuove la crescita umana e culturale degli alunni, e pone come principi fondamentali ispiratori dell'azione educativa e didattica:

- ❖ l'uguaglianza
- ❖ l'imparzialità e la regolarità
- ❖ l'accoglienza e l'integrazione
- ❖ il diritto di scelta, la realizzazione del diritto allo studio
- ❖ la partecipazione, l'efficienza e la trasparenza del servizio
- ❖ la libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

### 1. Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti etnia, religione, lingua, razza, condizioni personali, opinioni politiche e sociali: ciò si traduce in uguaglianza nell'accesso e nella uguale possibilità di successo scolastico.

### 2. Imparzialità e regolarità

2.1. Equità ed obiettività sono i criteri seguiti dalla scuola nella erogazione del servizio.

2.2. La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce il servizio anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.3. La scuola informa le famiglie degli alunni della sospensione del servizio o del livello di servizio garantito nonché dei modi e dei tempi di erogazione dello stesso.

### 3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola accoglie e rispetta alunni e genitori, riservando particolare attenzione ai problemi degli svantaggiati e dei soggetti diversamente abili.

3.2. La scuola si impegna a sostenere l'adempimento dell'obbligo scolastico, la frequenza regolare e promuove la collaborazione della famiglia.

3.3. Le azioni positive che la scuola pone in essere per gli alunni frequentanti le prime classi, nei primi giorni di lezione, sono le seguenti:

- presentazione di ciascun alunno ai compagni di classe e agli insegnanti;
- visita guidata ai locali scolastici;
- presentazione degli insegnanti e informazioni sulle materie di studio;
- informazione sul Regolamento d'Istituto;

- prove di ingresso.

3.4. Sul piano dell'integrazione la scuola opera per:

- assicurare il sostegno ad alunni diversamente abili;
- garantire l'inserimento degli alunni stranieri e/o nomadi;
- realizzare un clima di classe sereno e cooperativo;
- ridurre, contenere, colmare lo svantaggio, specialmente nell'apprendimento.

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

4.1. Le famiglie e gli studenti, in base alla pluralità delle offerte, sono liberi di scegliere tra le diverse scuole statali presenti nel territorio.

4.2. La scuola permette l'iscrizione a tutti gli alunni che ne fanno richiesta nei limiti oggettivi della capienza. In caso di eccedenza di domande, si seguono i seguenti criteri:

- appartenenza al bacino di utenza della scuola stabilito dai competenti organi scolastici;
- vicinanza del domicilio alla scuola;
- frequenza contemporanea della scuola da parte di altri fratelli.

4.3. L'obbligo scolastico, la regolarità della frequenza, il proseguimento degli studi superiori sono assicurati da interventi coordinati della scuola e dei servizi presenti sul territorio (servizi sociali, associazioni di volontariato, A. S. P.).

4.4. La prevenzione dell'evasione scolastica è assicurata:

- dal controllo sistematico del numero delle assenze;
- dalla collaborazione interistituzionale con i Servizi Sociali del Comune, le Forze dell'Ordine, l'Osservatorio per la dispersione scolastica;
- dalla predisposizione di progetti specifici tesi a favorire la partecipazione attiva degli alunni a rischio. L'attivazione di specifici progetti (ad esempio i Progetti Operativi Nazionali PON/POC, finanziati con fondi strutturali europei, o a valere sul PNRR e sul PNSD-FUTURA, o quelli svolti in collaborazione con il Comune e finanziati dalla Regione Siciliana) è subordinata all'approvazione da parte degli Organi Collegiali.

#### 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

5.1. All'attuazione dei principi della carta dei servizi concorrono tutti le componenti della scuola, attraverso una gestione partecipata, nell'ambito delle norme vigenti.

5.2. La scuola garantisce modalità organizzative che favoriscono il dialogo scuola famiglia, compresa una costante informazione mediante avvisi e l'accesso al sito informatico istituzionale.

5.3. La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituzione scolastica come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, secondo le norme stabilite dal regolamento d'istituto.

5.4. La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure, una informazione completa e trasparente al fine di promuovere ogni forma di partecipazione e risultati coerenti con gli obiettivi stabiliti in sede di programmazione.

5.5. L'attività scolastica, come l'orario di servizio, si basa su criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, non solo nell'organizzazione dei servizi amministrativi, ma anche dell'offerta formativa integrata.

## 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1. La professionalità dei docenti viene attuata attraverso l'aggiornamento, inteso come formazione in servizio. Per soddisfare questo diritto-dovere, il collegio dei docenti annualmente avanza proposte al Dirigente Scolastico per la predisposizione di un piano di formazione che privilegia particolarmente le scienze dell'educazione, gli aspetti pedagogici e metodologico-didattici generali e quelli specifici riguardanti le singole discipline.

# P A R T E I

## 7. Area didattica

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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 per garantire la continuità educativa al fine di prevenire le difficoltà causate dal passaggio da un segmento scolastico all'altro e i fenomeni dello svantaggio, dell'abbandono, della ripetenza e della dispersione scolastica attraverso le seguenti azioni:

### A. Raccordo con la scuola primaria

- a) l'integrazione del fascicolo personale degli alunni della scuola dell'infanzia con documenti che forniscono indicazioni utili sulle competenze acquisite;
- b) l'impegno della scuola a favorire e promuovere, con le scuole dell'infanzia di provenienza degli alunni:

- lo scambio di esperienze e attività in comune;
- la conoscenza delle reciproche programmazioni e dei curricula;
- le visite reciproche, la reciproca partecipazione a manifestazioni scolastiche o ad attività integrative, curriculari o extracurriculari;

#### B. **Raccordo con la scuola secondaria di primo grado**

- a) l'integrazione del fascicolo personale degli alunni di 5<sup>a</sup> classe della scuola primaria con documenti che forniscono indicazioni utili sulle competenze acquisite;
- b) l'impegno della scuola a favorire e promuovere, con le scuole secondarie di primo grado del territorio:

- lo scambio di esperienze e attività in comune;
- la conoscenza delle reciproche programmazioni e dei curricula;
- le visite reciproche in apposite giornate open day, la reciproca partecipazione a manifestazioni scolastiche o ad attività integrative, curriculari o extracurriculari;

7.3. Nella scelta dei libri di testo la scuola assume i seguenti criteri:

- a) aggiornamento dei contenuti, dei dati, dell'impostazione didattica;
- b) lessico accessibile;
- c) struttura del testo con adeguati accorgimenti atti a facilitare l'apprendimento;
- d) presenza di foto, disegni, grafici, illustrazioni funzionali;
- e) apparato didattico con esercizi, schede, test coerenti con i contenuti al fine di una adeguata valutazione;
- f) peso e prezzi equilibrati.

7.4. Nella scelta 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.

7.5. Ogni docente adotta misure idonee a contenere il peso dei libri giornalmente portati a scuola.

7.6. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse/classe e rispettano i tempi razionali di studio degli alunni garantendo una giusta fruizione del tempo libero.

7.7. Nel rapporto con gli alunni, ogni docente realizza i seguenti comportamenti:

- a) rispetto e valorizzazione delle idee;
- b) coinvolgimento affettivo e motivazionale, con gratificazioni, sollecitazioni, incoraggiamenti;
- c) richiami alla collaborazione, all'ordine, all'autocontrollo;

d) note sul diario e/o sul registro di classe per segnalare atteggiamenti inadeguati, giusto quanto disposto dal regolamento d'istituto.

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

### A. POF - Piano dell'offerta formativa e A1. PTOF –Piano triennale dell'offerta formativa

Il PTOF è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa della scuola, fondata sulle esigenze del contesto locale ed orientata al conseguimento di obiettivi generali e particolari. Integrato dal regolamento d'istituto, il PTOF definisce, in modo razionale, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi.

In particolare:

- a) analizza il territorio e l'utenza in ordine agli aspetti socio-economici e culturali;
- b) definisce le finalità istituzionali;
- c) rileva le esigenze della società in rapporto alla formazione degli alunni;
- d) organizza il servizio scolastico;
- e) stabilisce le attività di recupero e di arricchimento dell'offerta formativa;
- f) prevede le attività per una efficace integrazione degli alunni diversamente abili.

### A1. PTOF –Piano triennale dell'offerta formativa

Dall'a.s. 2015/2016 le scuole sono chiamate a predisporre un piano triennale dell'offerta formativa che, seppur modificabile annualmente entro il mese di Ottobre, ha la finalità di pianificare le attività dell'Istituzione scolastica per il triennio di riferimento, in relazione all'atto di indirizzo del Dirigente Scolastico ed alle risultanze del Rapporto di autovalutazione.

### B. Programmazione curricolare

La programmazione elaborata e approvata dal consiglio di intersezione/ interclasse/classe:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando ad essi gli strumenti operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal consiglio di intersezione/ interclasse/classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in "itinerario".

### C. Patto educativo di corresponsabilità

Il patto educativo di corresponsabilità, così come previsto dallo statuto delle studentesse e degli studenti, è la dichiarazione esplicita e partecipata delle finalità educative della Scuola, cui corrisponde un impegno coerente dell'alunno e dei genitori.

Esso, pur stabilendosi tra docente, alunno e famiglia, coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi d'istituto, i genitori, gli enti preposti e/o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere e rispettare le regole di comportamento;
- conoscere le sanzioni disciplinari previste in caso di inadempienza;
- conoscere le attività formative;
- conoscere gli interventi di recupero, sostegno e sviluppo;
- impegnarsi in tutte le attività scolastiche proposte.

Il docente deve presentare:

- il progetto formativo;
- i criteri di verifica e valutazione;
- le strategie di sviluppo, recupero e sostegno.

Il genitore deve conoscere:

- l'offerta formativa della scuola;
- il profilo scolastico del proprio figlio;
- conoscere le sanzioni disciplinari previste in caso di inadempienza;
- le motivazioni dei successi o degli insuccessi;
- gli interventi di sviluppo, recupero e sostegno;
- partecipare attivamente alla vita della scuola e collaborare nelle attività.

#### D. Il Regolamento d'Istituto.

Il regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- principi fondamentali, il funzionamento della Scuola: norme generali;
- norme per i docenti
- norme per gli studenti
- norme per i genitori;
- disciplina e sanzioni;
- norme specifiche.

## PARTE II

### 8. Servizi amministrativi:

8.1. La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure;
- b) flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- c) trasparenza;
- d) tempi di attesa brevi agli sportelli;
- e) informatizzazione dei servizi di segreteria.

La scuola è aperta al pubblico per le informazioni relative alle iscrizioni, al rilascio dei certificati, agli orari di ricevimento dei docenti, al ritiro dei libretti delle assenze degli alunni e, in generale, per tutte le informazioni riguardanti i servizi erogati tutti i giorni

- ❖ dal lunedì al venerdì, in orario antimeridiano, dalle ore 11.00 alle ore 13.00;
- ❖ il martedì e il giovedì, in orario pomeridiano, dalle ore 15:00 alle ore 17.00.

8.2. L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento

- ❖ martedì e giovedì dalle ore 12:00 alle ore 13:00
- ❖ martedì dalle ore 15:30 alle ore 16.30, solo i docenti previo appuntamento.

8.3. La scuola risponde tempestivamente alle chiamate telefoniche.

8.4. La scuola assicura, attraverso il sito istituzionale, informazioni riguardanti:

- P.T.O.F. - Piano Triennale dell'offerta formativa;
- Regolamento d'istituto;
- orario dei docenti;
- orario, dislocazione e funzioni del personale amministrativo e A.T.A.;
- organigramma degli uffici di presidenza e di segreteria;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;

8.5. La scuola rende disponibili i seguenti spazi:

- bacheca sindacale.

8.6. Per la tempestiva fruizione dei servizi, la scuola assicura la presenza, all'ingresso, di operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni e/o indicare gli uffici competenti.

## P A R T E III

### 9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. La scuola assicura un ambiente pulito, accogliente e sicuro e un edificio scolastico che garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2. L'Istituzione Scolastica è dotata di:

- Aule multimediali;
- laboratori informatici;
- laboratori linguistici;
- laboratorio artistico;
- laboratori scientifici;
- sale video;
- biblioteche;
- palestra;
- auditorium;
- auditorium multimediale;
- aula verde all'aperto con serra;
- refettorio.

### PIANO DI EVACUAZIONE DELL'EDIFICIO

L'Istituzione Scolastica è provvista di sistemi di sicurezza e di emergenza

- estintori
- idranti
- scala di sicurezza esterna per il piano superiore
- porte e uscite di sicurezza opportunamente segnalate
- porte delle aule con apertura verso l'esterno in tutti i plessi
- impianto elettrico e termico a norma di legge.

In ogni aula e nei corridoi sono schematizzati i percorsi previsti dal piano di evacuazione, che viene illustrato agli alunni e al personale scolastico.

Ogni anno scolastico vengono realizzate almeno due prove di evacuazione dagli edifici scolastici.

### BARRIERE ARCHITETTONICHE

Le barriere architettoniche sono superabili con rampa nella parte esterna degli edifici e con ascensore all'interno in alcuni plessi.



## SPAZI ESTERNI

Gli spazi esterni sono generalmente delimitati da inferriate ed in parte attrezzati a verde.

## P A R T E I V

### 10. Procedura dei reclami

10.1. I reclami possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica o via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali o telefonici devono, entro il termine di due giorni, essere sottoscritti.

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

10.2. Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### 11. Valutazione del servizio

11.1. Al termine di ciascun anno scolastico, vengono proposti ai genitori questionari per rilevare le modalità dei rapporti tra scuola e famiglia, il grado di partecipazione e l'immagine che i genitori hanno della scuola.

11.2. Al personale docente vengono proposti questionari su:

- attività didattica;
- funzionamento OO.CC.;

11.3. Al personale A.T.A. vengono proposti questionari su:

- orario, mansioni, carichi di lavoro.

11.4. I questionari, oltre che ai fini della valutazione, vengono somministrati anche a fini propositivi.

I dati raccolti verranno utilizzati per la stesura del rapporto di autovalutazione e del relativo piano di miglioramento.

12. Attuazione.

12.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano dalla data di approvazione da parte del Consiglio d'Istituto sino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi e norme di legge.

12.2. La presente Carta dei Servizi può essere modificata in qualsiasi momento dai competenti Organi Collegiali.

Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Teresa Guazzelli

<sup>1</sup>Firma autografa sostitutiva a mezzo stampa ai sensi dell'art.3 comma 2 del D.lgs. 39/1993