



Istituto Comprensivo Statale Fagnano Castello (<http://www.fagnanoscuola.gov.it>)

---



## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi scolastici è istituita dalla Pubblica Amministrazione per rispondere all'esigenza di efficacia e trasparenza di tutti i servizi pubblici.

La scuola, quindi, attraverso di essa, esplicita agli utenti la sua azione. Viene elaborata ed approvata dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto, che, ognuno per propria competenza, fa della Carta dei servizi uno strumento di visibilità e conoscenza per tutti coloro che vivono la scuola in quanto istituzione.

Può essere sottoposta ad aggiornamenti o eventuali variazioni e valutazioni da parte di tutte le componenti scolastiche.

## **CAPO I - PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'Istituto s'ispira agli articoli 3-21-33-34 della Costituzione italiana.

### **Art. 1 Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che risultano essere eterogenee e ben equilibrate.

### **Art. 2 Imparzialità e regolarità dei servizi**

Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio, con garanzia di informazione, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Art. 3 Accoglienza e integrazione**

La scuola si adopera, attraverso tutti gli operatori scolastici, per favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'immissione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante problematicità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle criticità relative agli alunni stranieri, a quelli con particolari problemi di salute, ai diversamente abili e a quella parte di alunni che evidenzia situazioni di svantaggio o disagio.

### **Art. 4 Continuità didattico-educativa Scuola dell'Infanzia - Scuola Primaria; Scuola Primaria - Scuola Secondaria di 1° grado**

La scuola promuove iniziative con la finalità di conoscenza ed accoglienza degli alunni in fase di passaggio tra i vari ordini di scuola.

Vengono intraprese iniziative didattico-organizzative che possano facilitare questa fase e che vengono socializzate, mediante incontri con le famiglie

### **Art. 5 Orientamento**

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, l'Istituto ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento, parte del Progetto Continuità, con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e favorire il successo scolastico, attraverso attività specifiche di orientamento nel corso del triennio.

### **Art. 6 Diritto di scelta e obbligo di frequenza**

L'Istituzione s'impegna ad accogliere le domande di iscrizione nel rispetto della normativa.

L'utente ha possibilità di scelta fra le varie istituzioni scolastiche, fermo restando i limiti della capienza di ognuna. In caso di domande in esubero, vengono rigorosamente applicati i criteri approvati dal C.I. e riportati integralmente nel Regolamento.

La scuola si attiva nella prevenzione e nel controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

L'Istituzione monitora la regolare frequenza delle lezioni

### **Art. 7 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'Istituzione nelle sue componenti è responsabile dell'attuazione della Carta.

L'Istituzione garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza

in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente. L'Istituzione, anche in collaborazione con gli enti locali e con le agenzie educative extrascolastiche, si pone come centro culturale al servizio della collettività con l'organizzazione di iniziative culturali, conferenze, dibattiti, concerti, mostre, convegni, corsi

### **Art. 8 Comunicazioni alle famiglie**

L'Istituto nel suo complesso garantisce la più ampia e snella comunicazione alle famiglie, attraverso:

Il sito internet dell'Istituzione scolastica.

Avvisi inerenti le varie attività (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad alunni e genitori per varie necessità, consulenze psico-pedagogiche...).

Possibilità di svolgere pratiche di Segreteria, senza lunghe attese.

### **Art. 9 Libertà di insegnamento ed aggiornamento**

L'Istituzione nel rispetto della libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione, garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e di insegnamento aiutando l'alunno a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola per migliorare la qualità del servizio e dei modelli educativi.

L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con Istituzioni ed enti culturali.

## **CAPO II - AREA DIDATTICA**

### **Finalità**

L'Istituto Comprensivo Statale di Fagnano Castello si propone di promuovere "lo sviluppo armonico della personalità" di ciascun alunno in tutti i suoi aspetti attraverso la progressiva conquista di:

IDENTITA'  
AUTONOMIA  
COMPETENZE  
CITTADINANZA.

### **Art. 10 Azione didattica**

L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte di tutti i docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.

Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del Progetto d'Istituto e della programmazione didattica-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa è illustrata alle famiglie in ottobre nelle assemblee di classe.

La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto d'Istituto. La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al Dirigente scolastico entro il 30 ottobre.

Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente

Docenti, pone particolare attenzione all'efficacia didattica ed educativa e al contenimento della spesa, nei limiti previsti dalle circolari ministeriali emanate in merito ogni anno scolastico.

### **Art. 11 Contratto formativo**

Impone la collaborazione e la corresponsabilità di tutte le componenti: docenti, genitori, alunni. Attualmente solo nella scuola sec. di 1° grado l'azione formativa è esplicitata e formalizzata nel PATTO FORMATIVO.

#### **I docenti devono:**

esprimere la propria offerta formativa e gli obiettivi che intendono raggiungere in avvio dell'anno scolastico;  
rendere manifesti i criteri di valutazione e la valutazione stessa, nel rispetto del diritto alla riservatezza dello studente;  
programmare le verifiche scritte tenendo conto di tutte le attività della classe e dei carichi di lavoro;  
correggere le prove scritte in tempi ragionevoli (al massimo entro 15 giorni);  
dare in visione allo studente le prove scritte corrette;  
predisporre verifiche scritte e orali diversificate in relazione agli obiettivi didattici e agli stili cognitivi di apprendimento;  
informare le famiglie dei risultati delle verifiche scritte e orali;  
assegnare i compiti da svolgere a casa tenendo presenti i tempi di esecuzione e il diritto degli alunni al tempo libero.

#### **Gli studenti devono:**

rispettare gli orari;  
rispettare le norme di comportamento previste dal Regolamento d'Istituto;  
rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise;  
rispettare gli adulti: dirigente, insegnanti, collaboratori ed amministrativi, genitori, esperti esterni che intervengono a scuola;  
ascoltare e attuare quanto proposto dagli insegnanti sia a livello didattico che comportamentale;  
impegnarsi nel conseguimento degli obiettivi legati alla propria crescita personale;  
studiare con serietà e impegno;  
tenere un atteggiamento corretto e collaborativo;  
rispettare l'ambiente scolastico;  
rispettare le misure previste per tutelare la sicurezza.

#### **I genitori devono:**

partecipare alle riunioni indette, sia ordinarie (rinnovo Organi collegiali, libri di testo ...) che straordinarie (assemblee di classe per esigenze particolari ...);  
partecipare ai colloqui inerenti l'andamento scolastico dei figli;  
conoscere l'offerta formativa e l'organizzazione della scuola;  
impegnarsi a collaborare attraverso la partecipazione alla vita della scuola e la produzione di proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione attraverso gli organi dell'Istituzione.

#### **L'Istituto deve:**

Redigere, adottare e rendere noti all'utenza mediante l'albo on-line i sottoelencati documenti:

il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa);

il Regolamento d'Istituto;  
la Carta dei Servizi Scolastici.

Garantire la regolarità delle attività didattiche e delle lezioni;  
Rendere efficace l'andamento didattico.

### **CAPO III - ORGANIZZAZIONE DEI PLESSI**

#### **Art. 12 - Orario**

Scuola dell'Infanzia Fagnano Centro - Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Scuola dell'Infanzia Santa Caterina Albanese - Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Scuola Primaria Fagnano Centro - Lunedì-Mercoledì-Giovedì-Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 - Martedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

Scuola Primaria Santa Caterina Albanese - Lunedì-Mercoledì-Giovedì-Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 - Martedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00

Scuola Secondaria I grado Fagnano Centro - Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Scuola Secondaria I grado Santa Caterina Albanese Pianette - Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

### **CAPO IV - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Art. 13**

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: trasparenza, celerità delle procedure, pubblicizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

L'Istituto si impegna al rispetto di quanto segue:

adeguata informazione circa le modalità di iscrizione;  
consegna dei moduli relativi e ampia informazione in merito alle procedure da seguire sia per le iscrizioni in forma cartacea (scuola dell'Infanzia) che on-line;  
rilascio dei certificati richiesti, compresi quelli al personale, in tempi brevi e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal momento della richiesta per quelli di iscrizione e frequenza ed entro sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi;  
rilascio degli attestati e delle certificazioni delle competenze entro tre giorni dalla pubblicazione dei risultati finali degli esami di stato;  
pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line degli atti e delle delibere di cui è prevista la pubblicizzazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa;  
pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line della Carta dei servizi, del Regolamento d'istituto e del P.O.F

Le certificazioni sono effettuate in base a quanto previsto dalla normativa sulla Decertificazione DPR 445/2000 L. 183/2011, per evitare che le P.A. continuino a chiedere al privato certificati rilasciati da altre P.A.

Tale norma garantisce il ricorso allo strumento delle autocertificazioni o all'acquisizione d'ufficio dei certificati prevedendo sul certificato stesso, a pena di nullità, la dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della P.A. o ai privati gestori di pubblici servizi."

#### **Art. 14 - UFFICI DI SEGRETERIA**

Via Maria Montessori, 22/26 Tel.:0984/525234 FAX. 0984/526735

#### **ORARI PER IL PUBBLICO:**

dalle ore 11.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato

#### **UFFICI:**

Protocollo

Didattica (anagrafe alunni, rilascio certificati)

Personale (docente e ATA)

Direttore amministrativo

#### **DIRIGENTE SCOLASTICO**

Orario e modalità di ricevimento del Dirigente Scolastico:

Dalle ore 11.00 alle ore 12.30, previo appuntamento.

#### **DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI**

Orario di ricevimento del Dirigente Amministrativo

Tutti i giorni dalle ore 11,00 alle ore 13,00

#### **CAPO V - CONDIZIONI AMBIENTALI**

##### **Art. 15**

L'Istituto si impegna ad assicurare in ogni ambiente scolastico appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, al fine di garantire al massimo il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola, nei limiti imposti dalle caratteristiche stesse delle varie strutture.

##### **Art. 16 - Sicurezza**

L'Istituto si impegna a segnalare tempestivamente e nei modi adeguati, all'Ente Locale, o a chi di competenza, tutto ciò che non concerne direttamente la propria gestione.

In merito si precisa che sono conservati presso gli uffici di segreteria i documenti di valutazione dei rischi e sono garantite in ogni plesso due simulazioni di evacuazioni per ciascun anno scolastico.

#### **CAPO VI - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **Art. 17**

I reclami indirizzati al Dirigente Scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di classe. Eventuali reclami espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, per e-mail devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con ogni possibile indagine in merito, risponde, con celerità e, comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Art. 18 – Valutazione del servizio**

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia.

L'autovalutazione di Istituto, utile alla identificazione dei problemi e alla riprogettazione, ha lo scopo di rilevare sistematicamente dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e della efficacia didattica nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa. Per il nostro Istituto l'autovalutazione, quindi, si impone come un'attività sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine.

Ha infatti lo scopo di raccogliere informazioni aggiornate sulla produttività della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato.

Il monitoraggio avviene attraverso indagini quantitative (test, questionari, statistiche, raccolte dati, ecc.) e qualitative (incontri, colloqui sistematici, momenti programmati di ascolto, ecc.) e l'uso di diversi sistemi strutturati e non strutturati.

## **CAPO VII - ATTUAZIONE**

### **Art. 19**

I principi e le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi scolastici restano in vigore e sono applicati fino a quando non vengano apportate variazioni dagli organi competenti e/o non si verificano modifiche nella legislazione di riferimento.

Per quanto non dichiarato nella presente Carta dei servizi scolastici, si fa esplicito richiamo alla normativa vigente.

### **Art. 20**

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, deliberate da chi di competenza, verranno segnalate nella presente carta, ma non necessitano dell'approvazione del C.I.

La presente Carta dei Servizi scolastici va considerata parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto