



MIUR

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE-UNIVERSITA' E

RICERCA

ISTITUTO COMPRENSIVO

"MONS.ARRIGO "

C.F. 87001030821 - C.M. PAIC825006



Regione Siciliana



VIA GIUNTA MUNICIPALE- 90020 MONTEMAGGIORE BELSITO

Tel.: 091/8996224 – Tel./Fax 091/8996222 – e mail:[paic825006@istruzione.it](mailto:paic825006@istruzione.it)

Sito web: [www.icmontemaggiorebelsito.gov.it](http://www.icmontemaggiorebelsito.gov.it) Pec : [paic825006@pec.istruzione.it](mailto:paic825006@pec.istruzione.it)

# carta dei servizi della scuola

Anno Scolastico 2018/2019

La “Carta dei servizi” dell’Istituto” Mons.Arrigo” è stata redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 e alla C.M. n. 255 del 21 luglio 1995, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3 – 33 – 34 – della Costituzione italiana. E ’il documento che definisce i “principi fondamentali” ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui si concretizza l’offerta formativa, nonché il rapporto con i propri utenti (alunni e famiglie) nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di migliorare l’organizzazione dell’attività educativa e il rapporto con l’utenza, l’Istituto fa propri i principi fondamentali dell’uguaglianza ed imparzialità, inoltre auspica il controllo sulla qualità del servizio da parte degli organi preposti.

### 1. UGUAGLIANZA:

Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, ideologia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Tutto il personale della Scuola è impegnato a rimuovere, con appropriati interventi d’assistenza, sostegno, recupero, rinforzo, le cause dell’insuccesso scolastico degli alunni considerati a “rischio”, a seguito di particolari situazioni individuali, familiari e sociali.

### 2. IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

Il servizio scolastico offerto dalla Scuola viene erogato secondo criteri d’obiettività ed equità, avulso da ogni forma di dogmatismo, di faziosità, tende al conseguimento da parte della totalità degli alunni degli obiettivi di formazione umana e culturale secondo i Programmi Ministeriali ed i Progetti educativi e didattici dell’Istituto.

Tutti i docenti intendono agire secondo criteri di obiettività ed equità nella formazione delle classi, nell’adozione di criteri oggettivi per la valutazione.

La Scuola attraverso tutte le sue componenti e con l’impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge, in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola, s’impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti i componenti del personale docente, A.T.A. ed ausiliari, a favorire l’accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Nel convincimento che la scuola è un servizio istituito per gli alunni, tutti coloro che operano all’interno dell’Istituto ispirano la loro azione al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi, è dovere da parte di questi ultimi ricambiare tale rispetto e adempiere ai propri doveri nell’osservanza delle “regole”.



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

Al fine di garantire l'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza degli alunni, verrà assunta ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà nel passaggio tra gli ordini di scuola.

Il controllo della regolarità della frequenza non si limita ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi, ma si esplica attraverso interventi preventivi con la collaborazione delle istituzioni e il pieno coinvolgimento delle famiglie.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

#### **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Nella programmazione viene assicurata la libertà di insegnamento dei docenti nel rispetto delle norme costituzionali, degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato.

Tale programmazione viene tradotta in azione educativa garantendo la formazione umana dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi fissati dai programmi di insegnamento

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale della scuola nei limiti delle condizioni poste in essere dall'Amministrazione scolastica.

## PARTE I

### 7. AREA DIDATTICA

La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi al conseguimento delle finalità peculiari della scuola.

La Scuola, attraverso un'attività coerente e coordinata degli organi collegiali, individua ed elabora anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire, per quanto di competenza, la continuità nei confronti degli altri segmenti del sistema educativo, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli.

Il proseguimento degli studi superiori viene incoraggiato e guidato attraverso l'attività di orientamento che i cui obiettivi sono la formazione della personalità e l'acquisizione della capacità di scelta. Sono predisposti:

- Distribuzione di materiale informativo
- Incontri con personale esperto
- Formulazione del Consiglio orientativo e comunicazione alle famiglie

Nella scelta dei libri di testo e strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riferimento agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti si sentono impegnati ad operare in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di interclasse/intersezione di classe/sezione, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.



Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattica-educativa, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extra- scolastiche, il tempo da dedicare al gioco, alla pratica sportiva o ricreativa in genere

E' escluso il ricorso ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni diseducative.

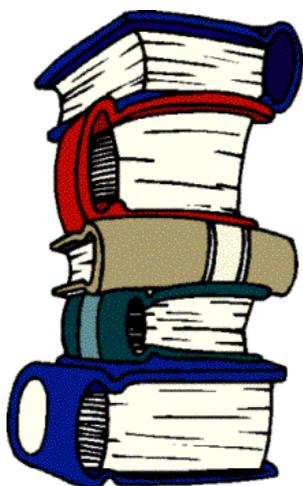
I docenti si sentono impegnati a colloquiare con gli alunni, specialmente con i più piccoli, in modo pacato, sereno e teso al convincimento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti programmatici:

#### A. OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. , elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative, organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai



competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero di formazione.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con alunni/alunne e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse, di classe e del Consiglio di circolo;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

#### INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.T.O.F.

Redazione entro il mese di ottobre di ciascun anno scolastico

Pubblicazione mediante :

- Comunicazione all'albo nelle bacheche dei plessi
- Deposito della copia nella sala insegnanti in ogni plesso
- Pubblicazione sul sito della scuola

Copia originale consultabile presso l'ufficio di direzione dell'istituto.

#### B. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, il Collegio individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di circolo, il Collegio elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La programmazione educativa viene aggiornata, se necessario, ed immediatamente pubblicizzata nelle apposite assemblee di classe.



#### C. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, di interclasse, di classe:

- Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari



- per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- E 'sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".
  - La programmazione didattica viene elaborata, fatte salve particolari esigenze di ciascuna classe/sezione, a livello di interclasse/intersezione entro il 15 novembre di ogni anno e pubblicizzata ( vedi programmazione educativa).

#### D. CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od 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 didattici ed educativi fissati dal docente;
- la conoscenza delle tecniche di misurazione e de criteri di valutazione;
- la conoscenza delle regole di comportamento e delle relative sanzioni disciplinari;

*il docente deve:*

- presentare del suo progetto educativo/didattico ;
- motivare il proprio intervento didattico;
- presentare delle strategie di recupero, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

*il genitore deve:*

- conoscere l'offerta formativa;
- conoscere il profilo scolastico del proprio figlio;
- collaborare nelle attività



### PARTE II

#### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi si uniformano ai principi della qualità e dell'efficienza nell'erogazione del servizio stesso, in particolare per quanto riguarda la celerità delle procedure, la trasparenza degli atti amministrativi, i tempi di attesa del pubblico anche mediate la graduale informatizzazione degli uffici di segreteria e la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

***Standard specifici delle procedure:***

**L'iscrizione** viene effettuata nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace, sul Sito Web .

**Il rilascio di certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico degli uffici di segreteria entro tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza, di cinque giorni per quelli di votazione e/o giudizi o certificato sostitutivo del diploma originale.

I **documenti di valutazione** degli alunni sono consultabili, direttamente dalle famiglie, in modalità on-line tramite password consegnata alle stesse; si potranno chiedere eventuali chiarimenti in seno al ricevimento dei docenti.

Gli **uffici di segreteria** garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo le informazioni richieste in modo cortese e pertinente.

**Il Dirigente Scolastico** riceve il pubblico nei giorni prefissati.

Per l'informazione sono inoltre resi disponibili appositi spazi:

- Bacheca Sindacale
- Bacheca dei genitori
- Bacheca dei plessi
- Sito

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni del servizio.

Per la **riconoscibilità degli operatori**, nelle porte di accesso agli uffici devono essere indicati il nome e la qualifica del funzionario o dell'impiegato.

### PARTE III

#### 9. 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.

L'Istituto "Mons Arrigo" attribuisce notevole importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possono minacciare, anche al di là di ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della comunità scolastica e dei locali della medesima. A tale fine, la scuola individua un referente per la sicurezza.

La scuola affigge all'albo la documentazione sulla sicurezza predisposta secondo le norme di legge (Dlgs 826/2006 e successive modifiche), ivi compreso il piano di evacuazione per le emergenze



### PARTE IV

#### 10. PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

##### **Procedura dei reclami**

Si ritiene importante stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco da realizzarsi fra le varie componenti della comunità scolastica mediante forme dirette di comunicazione.

Osservazioni in forma orale saranno accolte dal Dirigente Scolastico come sintomi di un disagio da analizzare per individuare e attuare procedure di soluzione.

Qualora il reclamo sia espresso in forma scritta, esso deve ottenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. In nessun caso saranno accolti reclami anonimi.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde di norma, in forma scritta, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le causa che lo hanno prodotto.

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



### Valutazione del servizio scolastico

Il “ Comitato di valutazione” **presieduto dal Dirigente Scolastico** sarà composto come previsto dal comma 129 dell’art.1 della Legge n.107 del 13 luglio 2015 e precisamente da **tre docenti** dell’istituzione scolastica, di cui due scelti dal collegio dei docenti e uno dal consiglio di istituto; **da due rappresentanti dei genitori**, per la scuola dell’infanzia e per il primo ciclo di istruzione, scelti dal consiglio di istituto; **da un componente esterno** individuato dall’ufficio scolastico regionale tra docenti, dirigenti scolastici e dirigenti tecnici.

La presente Carta è stata approvata dal Consiglio d’Istituto con **delibera n° del**

Il Dirigente Scolastico  
Dott.sa Anna Geraci

