



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 DI ALBANELLA**

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado

Via Roma – Tel. e Fax 0828/781120

e-mail [saic887003@istruzione.it](mailto:saic887003@istruzione.it) pec: [saic887003@pec.istruzione.it](mailto:saic887003@pec.istruzione.it)

sito [www.icalbanella.gov.it](http://www.icalbanella.gov.it)

84044 **ALBANELLA** (SA)

**Codice Fiscale: 91027370658**

**Codice Univoco Ufficio: UFS69W**

# CARTA DEI SERVIZI

# ISTITUTO COMPRENSIVO ALBANELLA

## CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA  
PRINCIPI FONDAMENTALI  
AREA DIDATTICA  
SERVIZI AMMINISTRATIVI  
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA  
RECLAMI  
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### PREMESSA

La carta dei servizi nasce, nell'intuizione del legislatore, come garanzia di trasparenza per l'utente ed impegno da parte dell'Istituzione di rendere noti i fattori di qualità, in un'ottica di ricerca e di miglioramento continuo.

Essa trova il suo principale riferimento normativo nel Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1999, che indica, come fonte di ispirazione dei principi fondamentali a cui essa fa riferimento, gli articoli 3, 33, 34, della Costituzione Italiana.

Essa consta di una Premessa dedicata ai Principi fondamentali e di 5 parti relative a:

Parte I	Area didattica • Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PT.O.F.)
Parte II	Servizi amministrativi
Parte III	Condizioni ambientali della Scuola
Parte IV	Procedura dei reclami
Parte V	Valutazione del servizio

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### RISPETTO DELL'UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ NELLA ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti: etnie, religione, opinione politica, sesso, condizioni psico-fisiche e socio-economiche per cui sono previsti:

Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi.

Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.

Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni diversamente abili.

Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

## **REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola assicura la vigilanza e la presenza attiva di tutti gli operatori in rapporto all'orario di lavoro e alle competenze.

In caso di riunioni sindacali o scioperi, dà adeguate informazioni alle famiglie. In caso di sciopero la scuola potendo verificare l'adesione allo sciopero solo la mattina stessa i genitori sono invitati ad accompagnare i bambini per sapere se gli insegnanti hanno aderito o meno allo sciopero e se possono entrare a scuola e quale orario sarà effettuato.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza di alunni e genitori e l'integrazione con iniziative varie, tese alla conoscenza e alla discussione di problematiche scolastiche, con particolare riferimento al tema "Disabilità e Disagio".

L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

Iniziativa e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.

Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.

Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola- famiglia.

Incontri fra docenti dei vari ordini di scuola per garantire la continuità didattica, attraverso un raccordo metodologico.

Organizzazione d'incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.

Particolare attenzione sarà posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti diversamente abili.

## **RISPETTO DEL DIRITTO DI SCELTA , OBBLIGO SCOLASTICO E DI FREQUENZA.**

La Scuola, riconoscendo i diritti delle famiglie e degli alunni, si impegna a guidare e sostenere nelle scelte scolastiche successive, collaborando con altre istituzioni, e ad attuare i necessari interventi educativi di prevenzione di insuccessi e fallimenti e di controllo dell'evasione. Dopo l'iscrizione i nulla osta all'eventuale trasferimento degli alunni saranno concessi solo alla presenza di situazioni particolari, opportunamente motivate.

## **PARTECIPAZIONE DELLE VARIE COMPONENTI**

Istituzioni, personale scolastico, genitori e alunni sono responsabili dell'attuazione della CARTA DEI SERVIZI attraverso una gestione partecipata, per mezzo degli organi collegiali e delle norme vigenti.

## **EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA**

La Scuola si impegna a favorire l'efficienza dell'insegnamento, l'efficacia dell'apprendimento e la cultura della valutazione.

Garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione trasparente. Al fine di promuovere "Cultura" consente l'uso degli spazi fuori dall'orario scolastico, stipulando apposite convenzioni d'uso.

Questa istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

## **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE**

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.  
L'aggiornamento è un diritto-dovere per il docente.

## **STATUTO DEGLI STUDENTI**

In coerenza con il D.P.R. n. 249, la Scuola è da considerare:

Luogo di formazione e di educazione per lo sviluppo della coscienza critica;

Comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni;

Luogo per la realizzazione del diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno ed il recupero delle situazioni di svantaggio.

Pertanto le sanzioni disciplinari terranno presenti i suddetti principi, avranno finalità educative e tenderanno al rafforzamento del senso di responsabilità. (Vedi Regolamento disciplinare alunni).

## **PARTE I**

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.

Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.

Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.

Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

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 educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

## **IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

Alla costruzione del PTOF e al complesso funzionamento della Scuola concorrono diversi organi e diversi soggetti.

## **FORME DI DIFFUSIONE DEL PTOF.**

Il Piano Triennale dell'offerta Formativa, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e trasparente (D.P. Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 pr. Fond. 5.4.). Distribuisce inoltre un MINI – PTOF (Estratto del PTOF) alle famiglie degli alunni nel periodo antecedente le iscrizioni.

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

## **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'Istituto comprende le norme concernenti:

Comportamento all'interno degli edifici scolastici e vigilanza sugli alunni (Ingresso, permanenza nella scuola, intervallo, uscita)

Funzionamento degli Organi Collegiali e del Consiglio d'Istituto

Norme per docenti genitori alunni personale ata

Disposizioni generali sul funzionamento degli altri organi collegiali

## **ORARIO DELLE LEZIONI**

L'orario verrà formulato tenendo conto essenzialmente di esigenze di carattere didattico, che favoriscano il migliore apprendimento degli alunni, e delle vigenti disposizioni di legge sull'Autonomia scolastica. L'orario d'ingresso e di uscita sarà disposto dal dirigente scolastico tenendo presente che le esigenze di trasporto degli alunni.

La scuola proporrà attività ed insegnamenti e attività per l'ampliamento dell'offerta formativa in orario extrascolastico previsti dalla normativa vigente.

## **FORMAZIONE E ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI**

La formazione e l'assegnazione dei docenti alle classi spetta al Dirigente tenendo presente i criteri e le proposte degli OO.CC.

## **COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA**

La comunicazione scuola famiglia avverrà tramite il diario personale dell'alunno o un apposito quaderno, il genitore deve verificare quotidianamente se vi sono avvisi.

La comunicazione si intensifica in alcuni momenti particolari:

Alla fine del primo quadrimestre e alla fine del secondo quadrimestre per la consegna delle schede di valutazione;

Durante le riunioni programmate per la discussione sull'andamento generale della classe;

Quando si rende necessario per la realizzazione di progetti per l'ampliamento dell'offerta formativa.

## **I GRUPPI DELLE DECISIONI DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO E GIUNTA ESECUTIVA**

Il Consiglio d'Istituto è composto dal Dirigente e

dai rappresentanti dei soggetti presenti nella

Scuola: Docenti, Personale Amministrativo, Genitori.

Le funzioni del C. d'I. e della Giunta Esecutiva, eletta al suo interno, sono sanciti dalla Legislazione sugli Organi Collegiali.

In particolare, il C. d'I. ha compiti propositivi per quanto riguarda la programmazione e l'organizzazione delle attività in specifici settori della Scuola.

Tra questi rientrano: l'adattamento del Calendario Scolastico alle esigenze ambientali, le delibere relative alle scelte amministrative (Bilancio, Variazioni del Programma Annuale, .....), l'adozione del PTOF, l'esame di problemi di carattere organizzativo.

## **STAFF DI DIRIGENZA**

E' composto dal Dirigente, dai suoi collaboratori, responsabili di plesso, dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

Partecipa di diritto alla commissione

PTOF.

E' organo di gestione del quotidiano (giustificazioni, sostituzioni, soluzioni a problemi relativi all'orario in collaborazione con i docenti incaricati dalla formulazione dell'orario).

E' anche organo di sostegno al buon funzionamento dell'Istituto sulle emergenze (problemi di comportamento, sicurezza, vigilanza e controllo).

## **COLLEGIO DEI DOCENTI**

E' l'organo composto dal Dirigente, che lo presiede, e dal personale docente in servizio nella Scuola.

Esso è convocato dal Dirigente in base alla programmazione didattica e comunque ogni volta che vi sia necessità.

Il Collegio ha specifiche competenze:

cura la programmazione educativa, l'adozione dei libri di testo, promuove l'aggiornamento dei docenti, elabora, per mezzo della Commissione P.O.F. il Piano dell'Offerta Formativa, elegge i docenti incaricati di Funzione Obiettivo, così come il Comitato di Valutazione dei docenti in prova.

Per meglio lavorare si articola in: Commissioni Operative e Gruppi di Lavoro.

### ***I CONSIGLI DI INTERSEZIONE/INTERCLASSE/CLASSE***

I Consigli di Intersezione, interclasse, classe, presieduti dal Dirigente o da un docente delegato, membro del Consiglio, sono composti dai docenti delle sezioni/classi e dai rappresentanti eletti per la componente genitori.

Hanno il compito di progettare e definire la Programmazione didattico-educativa, di informare i rappresentanti dei genitori sulle strategie didattiche, sui percorsi formativi, sull'andamento generale della sezione o classe, e sulla valutazione degli alunni.

### **DIPARTIMENTI DISCIPLINARI (GRUPPI DI CLASSE)**

Sono gruppi disciplinari permanenti costituiti da docenti degli stessi ambiti o aree disciplinari (linguistico-espressive, scientifiche e logico-matematiche, tecnico-operative). Hanno i seguenti compiti:

- coordinare opportune intese interdisciplinari;
- elaborare e mettere a punto efficaci modalità di verifica-valutazione
- definire omogenei criteri di valutazione sui livelli di apprendimento degli alunni .

### **COMITATO GENITORI**

Possono costituirlo i rappresentanti dei genitori eletti nei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe. Può garantire il necessario contatto tra genitori eletti e avere funzioni propositive presso gli altri organi collegiali scolastici.

### **ORGANO DI GARANZIA**

E' l'organo istituito per le decisioni di ricorso contro le sanzioni disciplinari (V. Regolamento d'istituto)

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

Celerità delle procedure

Trasparenza

Informatizzazione dei servizi di segreteria

Tempi di attesa agli sportelli

Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico, sulla base delle indicazioni che provengono dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Tutela della Privacy

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

La distribuzione dei moduli di iscrizione alla scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria è di supporto alle famiglie per lo svolgimento della procedura di iscrizione on line alle classi della scuola primaria e secondaria di primo grado.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)

Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati successivamente alla pubblicizzazione dei risultati finali, nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati dalla normativa ministeriale.

I documenti di valutazione degli alunni non ritirati direttamente o dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati, possono essere richiesti direttamente all'Ufficio di segreteria, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

### **UFFICIO DI PRESIDENZA**

Di norma il Dirigente riceve i genitori, gli alunni, e il personale interno per qualsiasi problema inerente la conduzione dell'istituto tutti i giorni compatibilmente con gli impegni istituzionali.

### **UFFICIO DI SEGRETERIA**

Gli uffici di segreteria di norma sono aperti tutti i giorni feriali, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 sia al pubblico sia ai propri dipendenti.

Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi riceve il personale interno tutti i giorni in orario d'ufficio compatibilmente con gli impegni di lavoro e dalle ore 11,00 alle ore 12,00 di tutti i giorni escluso il sabato il personale esterno.

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

### **GIORNI DI CHIUSURA**

Durante l'interruzione delle attività didattiche gli uffici e la scuola resterà chiusa nei giorni prefestivi salvo diversa disposizione del dirigente scolastico.

### **INFORMAZIONE AL PUBBLICO**

Tutte le informazioni riguardanti:

Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);

Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);

Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario, saranno pubblicate su Sito Istituzionale della Scuola.



L'Istituto garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA E SICUREZZA**

La Scuola garantisce, per quanto di sua competenza, l'igiene e la pulizia dei locali.

Per la verifica della pulizia possono essere coinvolti gli utenti con le modalità stabilite dal dirigente scolastico.

Nel rispetto della legge 626/94 ha inoltre un piano di prevenzione dei rischi che coinvolge tutti gli alunni e viene portato a conoscenza degli stessi, oltre che dei docenti e non docenti, tramite esercitazioni pratiche guidate dal docente responsabile della sicurezza.

Tutti i plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:  
**SCUOLA DELL'INFANZIA**

L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.

La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.

L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza e della la planimetria dell'edificio. La segnaletica per le vie di fuga all'interno degli edifici scolastici.

#### **SCUOLA PRIMARIA**

La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola

L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza e della planimetria dell'edificio. La segnaletica per le vie di fuga all'interno degli edifici scolastici.

#### **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.

L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.

L'affissione nell'aula multimediale dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.

L'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri in dotazione alla biblioteca.

L'affissione in ogni aula dell'organigramma dell'emergenza, della planimetria dell'edificio. La segnaletica per le vie di fuga all'interno degli edifici scolastici

L'Ente locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali, nelle scuole del proprio territorio, in ordine a:

Adeguamento degli edifici alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Eliminazione delle barriere architettoniche.

Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.

Vigilanza durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

### **PARTE IV**

#### **RECLAMI**

Premesso che non è la cultura dei reclami individuali, ma quella della partecipazione e della corresponsabilità che deve caratterizzare la vita della comunità scolastica, si indica la procedura per eventuali reclami. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Quelli orali e telefonici devono, successivamente essere sottoscritti. Reclami ed osservazioni nei confronti dell'Istituzione Scolastica sono presi in considerazione soltanto se circostanziati e supportati da riscontri oggettivi.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta non oltre i 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

## **PARTE V**

### **VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PT.O.F.**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il **monitoraggio** dei seguenti fattori di qualità:

Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.

Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.

Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.

Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.

Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione di autovalutazione appositamente costituita.

## **PARTE VI**

### **ATTUAZIONE**

La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo sarà pubblicizzata sul proprio Sito Istituzionale.

Essa è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Approvato dal consiglio d'istituto nella seduta .....del 20/02/2019.....