ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “F.P. MICHETTI” • FRANCAVILLA AL MARE (CH)

# CARTA DEI SERVIZI

**Triennio Scolastico 2025 / 2028**

Scuola dell’Infanzia • Scuola Primaria • Scuola Secondaria di I Grado  Aggiornamento Triennio 2025–2028

## PREMESSA

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, si definisce la seguente Carta dei Servizi, documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione per il triennio 2025/2028.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nell’operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell’Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti all’istruzione.

### 1. Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale ed 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 o 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: a tutti gli alunni deve essere 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 e organismi privati) 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. Accoglienza e Integrazione

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza e accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di I grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili a un'interazione con i docenti. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene resa disponibile copia della sintesi del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati a un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

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

## 3. Imparzialità e Regolarità

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola, in collaborazione con gli Enti Locali, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero e sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

La scuola si impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

## 4. Diritto di Scelta, Obbligo Scolastico e Frequenza

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di 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 anche conto di esigenze particolari dell'utenza e in virtù dei criteri in deroga al limite delle assenze, deliberati di anno in anno dal Collegio dei Docenti.

## 5. Partecipazione, Efficienza e Trasparenza

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 extrascolastiche 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.

Il PTOF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità e la adegua alle necessità degli alunni. Il Collegio dei Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'istituzione scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono consultabili sul sito istituzionale della scuola. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/90 e al D.P.R. n. 352 del 27/06/1992.

## 6. Regolarità del Servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (secondo quanto previsto dal Regolamento d'Istituto) 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.

## 7. Libertà di Insegnamento e Aggiornamento del Personale

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, degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio dei Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio dei Docenti un piano di aggiornamento, autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni. L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

## AREA DIDATTICA

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 a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. L'Istituto predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della propria mission, e individua gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza, adottando soluzioni idonee a evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, rispettando razionali tempi di studio degli alunni e assicurando il tempo da dedicare ad altre attività. Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, interesse, attenzione e coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

### Documenti Fondamentali Garantiti dall'Istituto

| Documento | Contenuti, Finalità e Modalità di Consultazione |
|---|---|
| **A) Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)** | Contiene le scelte educative e organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse, costituendo un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra con il Regolamento di Istituto. È pubblicato all'albo dei plessi, depositato presso l'ufficio di segreteria e consultabile sul sito web della scuola. |
| **B) Regolamento di Istituto (e Protocollo di Valutazione)** | Comprende in allegato il Protocollo di Valutazione e disciplina: organi collegiali; vigilanza sugli alunni; comportamento, valutazione, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni; conservazione delle strutture e delle dotazioni; organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione; organizzazione amministrativa e negoziale; regolamento di disciplina degli alunni e codice disciplinare del personale. |
| **C) Programmazione Didattica** | Elaborata dagli insegnanti della classe o sezione entro la fine del mese di ottobre di ogni anno, delinea i percorsi formativi, gli aspetti organizzativi, i progetti e i criteri di valutazione nel rispetto del PTOF. È verificata in itinere nei consigli di interclasse, intersezione e classe ed è depositata presso la segreteria e ogni classe/sezione. |

| Documento | Contenuti, Finalità e Modalità di Consultazione |
|---|---|
| **D) Patto Educativo di Corresponsabilità** (D.P.R. n. 235 del 21/11/2007) | Presentato e condiviso all'inizio di ogni anno scolastico (generalmente nel primo incontro di settembre) unitamente allo Statuto delle studentesse e degli studenti, al PTOF e al Regolamento d'Istituto. I genitori sono tenuti a sottoscriverlo all'atto dell'iscrizione. |

### Impegni Reciproci del Patto Educativo di Corresponsabilità

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare incontro, crescita e mediazione tra scuola, famiglia e territorio, ciascuno con propri ambiti di competenza e responsabilità:

| Impegni del Docente | Impegni del Genitore |
|---|---|
| • Comunicare la propria offerta formativa;<br>• Motivare il proprio intervento didattico;<br>• Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione. | • Conoscere e condividere l'offerta formativa;<br>• Esprimere pareri e proposte costruttive;<br>• Collaborare attivamente nelle attività scolastiche. |

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce celerità delle procedure, informazione e trasparenza degli atti amministrativi, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza e tutela della privacy. Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

- **Rilascio di documenti e certificazioni:** le certificazioni attinenti agli alunni o i nulla-osta sono rilasciati nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. Gli attestati della scuola primaria sono consegnati previa richiesta agli interessati; i documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e resi disponibili dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di **cinque giorni lavorativi** dietro richiesta scritta. A domanda sono messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla Legge 241/90.
- **Accoglienza telefonica e in presenza:** la scuola assicura tempestività del contatto telefonico con modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde e l'ufficio competente. Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti operatori scolastici riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, compatibilmente con la dotazione organica e l'espletamento del servizio.

| Ufficio / Servizio | Orari e Modalità di Ricevimento al Pubblico |
|---|---|
| **Uffici di Segreteria** | **Mattina:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00<br>**Pomeriggio:** Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00 |
| **Dirigente Scolastico** | Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 09:30 alle ore 11:30 *(previo appuntamento telefonico)* |

## CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza 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 e impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate periodicamente esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione) ed è nominato un insegnante referente per la sicurezza in ciascun plesso.

## AUTOVALUTAZIONE E VALUTAZIONE D'ISTITUTO

L'autovalutazione di Istituto nasce per verificare la qualità dell'azione formativa della scuola e risponde all'esigenza di adeguare il sistema dell'istruzione ai mutamenti storici, culturali, sociali e tecnologici in atto. Il Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) valuta le scuole sulla base della qualità documentata dell'offerta formativa e dei risultati di apprendimento degli alunni. L'Istituto si impegna pertanto a dimostrare di:

1. assolvere il compito che lo Stato, la società e la comunità hanno assegnato alla scuola (*accountability*: affidabilità e responsabilità);
2. leggere la domanda degli utenti e rispondervi nel modo migliore (*efficacia*), con un rapporto ottimale tra costi e benefici (*efficienza*);
3. migliorare continuamente secondo l'approccio basato sulla qualità, garantendo l'efficacia e l'efficienza delle azioni formative;
4. rendere conto in modo etico, trasparente, comprensibile e sistematico di quanto realizzato in relazione ai propri fini e alle legittime aspettative degli utenti.

Inoltre l'INVALSI (cfr. D.Lgs. n. 286/2004) attua verifiche periodiche e sistematiche sulle conoscenze e abilità degli studenti (classi seconde e quinte della Scuola Primaria e classi terze della Scuola Secondaria di I grado). La restituzione dei risultati alle singole scuole stimola i processi di autovalutazione e miglioramento propri del Sistema Nazionale di Valutazione (SNV).

> **Validità e Aggiornamento:** Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi, aggiornata per il triennio scolastico **2025/2028**, si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute disposizioni normative.

**IL CONSIGLIO DI ISTITUTO**

Francavilla al Mare, [Data delibera aggiornata]

I.C. Statale "F.P. Michetti"