



*ISTITUTO COMPRENSIVO DI PRATOLA SERRA  
POLO UNICO DI PRATOLA SERRA – MONTEFALCIONE – TUFO – SAN MICHELE DI PRATOLA SERRA – SERRA DI PRATOLA  
VIA SAUDELLI, 24 CAP 83039 PRATOLA SERRA – AV  
avic857002@istruzione.it avic857002@pec.istruzione.it  
Cod. MIN AVIC857002*

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

## AREA ORGANIZZATIVA

### **IL CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo chiarisce le responsabilità del Capo di Istituto, dei docenti, del personale ausiliario, degli alunni e delle loro famiglie nel dialogo educativo.

### **IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

Nella sua veste di capo di Istituto, svolge la funzione direttiva, presiede alla gestione unitaria dell'Istituto, promuove e coordina ogni attività della scuola, l'attività dei docenti e degli Organi collegiali, mantiene i rapporti con gli Enti locali e l'Amministrazione scolastica centrale.

Facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica, affinché vengano attivati i rapporti con gli utenti ed il servizio. sia adeguato ai bisogni dei bambini e alle esigenze della comunità.

Assume, inoltre, un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e alla problematizzazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevati ( per il raggiungimento di questo fine si avvale della collaborazione degli insegnanti F.O.).

Si impegna a rispettare le decisioni degli Organi collegiali nella garanzia che esse siano in linea con i compiti istituzionali e tutelino i diritti dei docenti e degli alunni.

E' coadiuvato dal Vicario, che lo sostituisce, in caso di assenza o impedimento, nel rispetto della normativa vigente, e dagli altri collaboratori.

## **I DOCENTI**

Sono preposti all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell'attività educativa e didattica delle classi loro affidate.

Programmano l'azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di risultati adeguati.

Costruiscono il continuum didattico ed educativo per tutti i percorsi di studio.

Collaborano con le famiglie nella realizzazione del progetto formativo rispettandone le scelte, riconoscendo che la scuola, nell'esercizio della propria responsabilità e nel quadro della propria autonomia progettuale, non esaurisce tutte le funzioni educative ma ricerca l'interazione con la famiglia.

Si impegnano a costruire un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe e a garantire, d'intesa con i colleghi del modulo, unitarietà d'insegnamento.

Contribuiscono alla definizione consapevole delle decisioni collegiali finalizzate al miglioramento della qualità dell'istruzione anche attraverso la formazione in servizio.

Curano i rapporti con il dirigente scolastico in uno spirito di libera dialettica educativa e ricercano unitariamente le soluzioni ai problemi.

Si impegnano alla riservatezza, assumendo un atteggiamento discreto nei confronti delle informazioni sulla famiglia e sugli alunni e le comunicano.

## **COLLABORATORI SCOLASTICI**

Al personale ausiliario è affidato lo svolgimento dei seguenti compiti:

Effettuare l'apertura e la chiusura dei locali della scuola e dei cancelli e svolgere attività di sorveglianza nell'edificio e nelle pertinenze.

Stazionare nel sito loro assegnato per:

- sorvegliare gli ingressi;
- controllare gli alunni che si recano nei bagni;
- rispondere alle eventuali chiamate degli insegnanti o del superiore gerarchico.

Vigilare sugli alunni in casi di particolare necessità, quale l'assenza momentanea dell'insegnante, e durante l'entrata e l'uscita dalla scuola.

Impedire che gente estranea entri nelle aule, a meno che non sia autorizzata per iscritto dal Dirigente scolastico.

Segnalare al responsabile della sicurezza del piano e al Dirigente scolastico, tutte le situazioni di pericolo che dovessero presentarsi nella scuola o nelle sue adiacenze. Effettuare accuratamente la pulizia delle aule, compresi i vetri e l'arredamento, dei bagni, degli altri locali della scuola (compresi i cortili).

Curare carico, scarico, trasporto e sistemazione di materiale vario, didattico e non. Eseguire piccole riparazioni per le quali non è necessaria la presenza di un tecnico. Essere sempre presenti sul posto di lavoro e non allontanarsi se non per motivi validi, solo dopo aver ottenuto il permesso dal Dirigente o da un suo delegato.

Effettuare commissioni all'esterno della scuola, solo su richiesta degli uffici di Direzione o di Segreteria.

Collaborare con i colleghi ed essere disponibili a sostituirli in caso di assenza. Svolgere il lavoro straordinario solo su disposizione del Diretto Superiore.

Mantenere con tutti un contegno improntato a gentilezza, correttezza e buona educazione. Si Specifica che per alcuni dei compiti su indicati è prevista la retribuzione aggiuntiva.

### **I GENITORI**

Possono partecipare alla vita della scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso gli organi collegiali.

Hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessi.

### **GLI ALUNNI**

Sono i primi soggetti e i più diretti fruitori del servizio scolastico. Sono i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare hanno diritto ad avere:

- una scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- il riconoscimento e la valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa;
- il rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità;
- un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento e i ritmi, di sviluppo personali;
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento, di un'informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola e sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica, di una valutazione che sia adeguata, trasparente e uniforme nei criteri e nelle forme della sua espressione;
- la possibilità di vivere le ore di lezione con serenità e con gioia il tempo libero da impegni scolastici per dedicarsi ad attività ricreative anche fuori dell'ambito scolastico.

Gli alunni hanno il dovere di impegnarsi nello studio con continuità - partecipare attivamente all'attività didattica - eseguire con diligenza i compiti a casa, rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe - attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento e di igiene indicate nel Regolamento di Istituto.

## **SCELTE ORGANIZZATIVE**

Conformemente a quanto stabilito dalle norme e dalle disposizioni ministeriali, l'organizzazione delle attività didattiche è strutturato secondo l'orario indicato nel POF.

## **ORGANI COLLEGIALI**

Per quanto concerne la composizione, le competenze e la funzionalità degli Organi collegiali interni della scuola si rimanda al 0.0. 416 del 31/5/74 e successive modifiche e integrazioni, disponibili presso l'Ufficio della Segreteria.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;

## **ISCRIZIONE DEGLI ALUNNI**

- Sono effettuate presso la Segreteria tutti i giorni in orario antimeridiano.
- Si formalizzano su appositi moduli predisposti dalla scuola che vengono compilati dai genitori richiedenti alla presenza del personale incaricato.

### **Iscrizione degli alunni alla scuola materna**

La frequenza della scuola materna è facoltativa. L'iscrizione degli alunni si effettua entro il termine previsto dall'O.M. di riferimento. Possono essere iscritti i bambini che abbiano compiuto o che compiano entro il 31 dicembre il 3 anno di età, nonché

i bambini che compiono i 3 anni entro il 31 gennaio dell'anno successivo.

Per questi ultimi la frequenza può essere predisposta in presenza di disponibilità di posti e previo esaurimento della ,lista di attesa, dal giorno successivo a quello del compimento del 3 anno di età.

La documentazione da presentare è un'autocertificazione.

### **Iscrizione degli alunni alla scuola elementare e medie**

La frequenza della scuola di base è obbligatoria.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza saranno assicurati con interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte.

### **Scelta dell'insegnamento della religione cattolica**

La scuola assicura l'insegnamento della religione cattolica in conformità all'accordo tra la Repubblica e la Santa Sede. Nel rispetto della libertà di coscienza e della responsabilità educativa dei genitori è garantito alle famiglie di avvalersi o meno di questo insegnamento. Il genitore dell'alunno, o chi ne fa le veci, all'atto dell'iscrizione dell'alunno compila un apposito modulo in cui dichiara la scelta. I genitori degli alunni che non si avvalgono di questo insegnamento possono indicare altre scelte che non si possono modificare nel corso dell'anno scolastico:

- attività didattiche e formative da svolgersi anche all'interno del modulo;
- attività di studio e di ricerca individuale da svolgere nella classe;
- nessuna attività.

Le prime due opzioni si realizzano come detto, nella scuola, mentre la terza scelta offre la possibilità o di ritardare l'entrata a scuola o di anticiparne l'uscita; questo ove sia possibile inserire lo studio della religione nella prima o nell'ultima ora di

lezione.

### **Trasferimento degli alunni**

Gli alunni trasferiti in classi diverse all'interno dell'Istituto o provenienti da altre scuole sono assegnati dal Dirigente Scolastico che, ove lo ritenga opportuno, consulta gli insegnanti della classe interessata.

### **Rilascio di documenti**

L'attestato di frequenza viene rilasciato all'atto della richiesta o al massimo entro tre giorni. Il documento di valutazione viene consegnato a richiesta ai genitori entro 10 giorni dalla fine del primo quadrimestre; essi ne cureranno la restituzione, all'insegnante responsabile, dopo 3 giorni. Alla conclusione dell'anno scolastico tale documento sarà definitivamente consegnato ai genitori entro 10 giorni dal termine delle lezioni. Per le quinte classi la consegna avverrà entro 10 giorni dal termine degli esami. I documenti di valutazione non ritirati all'atto della consegna saranno depositati in segreteria. Per quanto concerne il personale docente e non docente il rilascio di certificati verrà effettuato entro 3 giorni dalla richiesta previa presentazione della domanda debitamente motivata. Per qualsiasi altro documento si fa riferimento alla legge 241/90 .

## **L'INFORMAZIONE**

La circolazione delle informazioni all'interno dell'Istituto Comprensivo e all'esterno, tra i suoi utenti è assicurata dall'affissione di circolari, documenti e altro materiale informativo all'albo on – line Amministrazione trasparente, Pubblicità Legale .

Le comunicazioni interne vengono apposte su apposito registro controfirmato dal personale interessato, o fatte diffondere al personale -interessato, tramite i

collaboratori scolastici.

Sono affissi all'albo:

- l'orario di ricevimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale di segreteria;
- gli orari di servizio del personale docente, amministrativo, tecnico ed ausiliario e
- di altre figure operanti stabilmente all'interno della scuola; l'organigramma dei docenti e del personale A.T.A.;
- l'orario delle lezioni;
- la sintesi dei documenti: Carta dei servizi, P.O.F., Programmazione didattica;
- il piano annuale del calendario degli Organi Collegiali;
- le delibere degli Organi collegiali;
- il regolamento d'Istituto;
- la pianta della scuola;
- il piano di evacuazione;
- le comunicazioni riguardanti le assemblee sindacali, gli scioperi e ogni altro evento significativo della vita della scuola (feste, mostre, iniziative varie);
- l'orario di ricevimento degli uffici.

## **AREA EDUCATIVA E DIDATTICA**

### **FINALITÀ EDUCATIVE**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 33 - 34 della Costituzione Italiana.

- UGUAGLIANZA

Il servizio scolastico deve essere erogato a tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. La scuola, anche per alunni stranieri inseriti nelle classi, in caso di necessità, promuove progetti mirati, per ridurre lo svantaggio e garantire una migliore integrazione. La scuola, inoltre, valorizza sempre la cultura di origine, come arricchimento culturale per tutta la classe ed utilizza sempre per fini educativi e formativi le potenzialità offerte dal contatto con "culture" diverse.

- DIRITTI DEGLI ALUNNI

Partendo dal principio che la scuola è e deve essere costruita per gli alunni e non viceversa, la scuola riconosce il diritto all'istruzione e all'educazione di tutti i bambini, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza.

- LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

CORRESPONSABILITA' DEI GENITORI

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito. Seguono con attenzione i progressi del bambino, sostenendolo nelle

difficoltà, senza pretendere sforzi superiori alle reali possibilità, la qual cosa sarebbe continua fonte di frustrazione.

- LA NOSTRA SCUOLA SI PROPONE LE SEGUENTI FINALITÀ EDUCATIVE:

1. Favorire la formazione integrale del bambino rispettandone le tappe evolutive.

La scuola, nella stesura della proposta educativa riconosce che il bambino:

- possiede un bagaglio di esperienze personali;
  - è un soggetto attivo, impegnato in un processo di continua formazione e maturazione dovuto ad interazioni con i coetanei, docenti, famiglia, ambiente e cultura;
  - deve acquisire la consapevolezza e l'importanza delle regole di convivenza sociale.
2. Educare al confronto multiculturale attraverso il rispetto delle diversità e il riconoscimento della pari dignità delle varie culture.
    - La scuola si impegna ad evidenziare il valore dell'essere umano, promuovendo atteggiamenti ed azioni che favoriscano la conoscenza delle diversità al fine di superare i pregiudizi e le emarginazioni.
  3. Promuovere la conoscenza dei diritti fondamentali dell'uomo e dei popoli.
  4. Sviluppare la curiosità e la sensibilità verso le varie forme di espressione artistica avutesi nel corso del tempo storico.
  5. Educare ad una vigile attenzione verso la tutela e la valorizzazione di beni culturali e paesistici.
  6. Saper comunicare il proprio mondo interiore, le proprie idee.
  7. Prendere coscienza dei molteplici messaggi presenti nell'ambiente e maturare la capacità di comprendere, tradurre e rielaborare in codici

diversi.

8. Sviluppare la capacità di informazione, partecipazione e progettazione secondo le proprie possibilità.
9. Favorire la formazione del cittadino nella prospettiva europea e mondiale.
10. Educare alla cultura della pace .
11. Far vivere l'esperienza scolastica con serenità e benessere.
12. Promuovere l'alfabetizzazione culturale
  - L'insegnamento rispetterà i naturali processi evolutivi e soprattutto sarà motivato affinché il bambino sia compartecipe della cultura, artefice del proprio sapere e padrone di un personale metodo di apprendimento. L'insegnamento si ripropone, inoltre, di far acquisire al bambino un adeguato bagaglio di competenze di base. Il livello delle competenze conseguite sarà verificato periodicamente e gli esiti finali confluiranno nei documenti ufficiali di valutazione.

Nella formazione di base impartita nella scuola devono essere compresi alcuni atteggiamenti che, pur non essendo caratteristici di professioni particolari, sono indispensabili alla formazione di una personalità matura.

Gli atteggiamenti sono i modi di comportarsi, conseguenti ad una serie di valori interiorizzati.

## **FINALITÀ DIDATTICHE**

### **- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, imparzialità. I docenti, all'inizio di ogni anno, elaborano, in riunioni per aree/ materie i progetti dell'offerta formativa di ciascun plesso e i piani di lavoro,

decidono gli obiettivi comuni ed irrinunciabili di ogni disciplina, discutono le metodologie didattiche e i criteri di valutazione, al fine di renderli il più oggettivi possibile, più rispondenti alle richieste della programmazione didattica e più idonei a promuovere le potenzialità di ciascun allievo. Concordano, inoltre, test iniziali, intermedi e finali, ed utilizzano criteri oggettivi per la correzione di tali prove. Ogni progetto didattico è soggetto al periodico controllo del Consiglio di classe/interclasse e al continuo adeguamento agli sviluppi formativi conseguiti dagli alunni.

- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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.

- ARRICCHIMENTO DEL PERCORSO FORMATIVO

Oltre alle attività prettamente didattiche, si promuovono progetti alternativi d'arricchimento delle competenze personali di ciascun alunno, e si aderisce alle proposte culturali, operative e sportive presenti sul territorio.

- 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.

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

### **VALUTAZIONE E CONTROLLO DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari appositamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari verteranno sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami e gli esposti relativi al servizio scolastico devono essere indirizzati al Dirigente scolastico, redatti in forma scritta e contenere le generalità dello scrivente. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere sottoscritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, in ogni modo, non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione, pur tuttavia il Dirigente scolastico avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi

la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede. Il Dirigente scolastico ogni anno redige una relazione sui reclami e la inserisce nella relazione annuale del Consiglio d'Istituto

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di Legge.