



ISTITUTO COMPrensIVO

" Don Lorenzo MILANI " P.zza G. Leopardi

88040 MARTIRANO (CZ)



<http://www.icmartirano.edu.it>

PEC: czic81400x@pec.istruzione.it

E-MAIL: czic81400x@istruzione.it

Tel. 0968/99080



c.f. 82050660792
c.m.CZIC81400X

CARTA DEI SERVIZI

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)

DELIBERA N. 1 DEL 14/10/2021

P R E M E S S A

I S T I T U Z I O N A L E

La *Carta dei servizi* si colloca nell'ambito della più vasta azione di riforma della Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito della scuola la Carta dei servizi, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell'istituto.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275/99 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali;

PREMESSA ORGANIZZATIVA

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell'Istituto Comprensivo “*Don L. Milani*” per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano.

La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

L'istituto è formato da sei plessi di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado ubicati nel territorio di Motta S. Lucia, Martirano, Martirano Lombardo, Conflenti, Coscaro e San Mango d'Aquino.

La Presidenza dell'Istituto, ivi inclusi gli Uffici Amministrativi, ha sede nel plesso di Martirano.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto ha come obiettivo fondamentale la *MISSION* istituzionale di cui al c. 2 dell'art.1 del DPR 275/99 (Regolamento Autonomia Scolastica) che recita : *“L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti, al fine di garantire loro il successo formativo.”*

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di disabilità e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL., elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione, quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, strumento importante per la pianificazione strategica del processo di inclusione.

L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di progettazione.

L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dall'efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti, ivi comprese quelle contrattuali, il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio. Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario scolastico. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro. All'Amministrazione Comunale sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica.

A tale riguardo il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola primaria e secondaria di primo grado, con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali (BES), è oggetto di specifiche attività deliberate dal collegio dei docenti, esplicitate nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente. In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano.

Inoltre, il Dirigente Scolastico ed il Collegio dei Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola primaria e secondaria di primo grado.

L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

4. DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA

Il genitore ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente Scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consigli di Classe, Comitato dei Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti, ivi incluse le norme sulla sicurezza, ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e del Regolamento per la concessione dei locali. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto.

All'interno del sito è istituito l'Albo Pretorio riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione, avente effetto di pubblicità legale.

L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 ("*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*") e successive modifiche e integrazioni. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

5. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni, tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate, organizza direttamente corsi di aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

AREA DIDATTICA

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definite dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal Consiglio d'Istituto. La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale coerente con le finalità formative e gli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;

- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni, dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione, di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e delle competenze acquisite, un momento di assunzione di responsabilità, uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

Le valutazioni vengono effettuate con cadenza periodica, come indicato nel P.T.O.F., sono precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

2. Continuità educativa e Orientamento

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte.

3. Offerta formativa e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

4. Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.T.O.F.

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di

collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni, così come risultano dal Patto di Corresponsabilità Educativa dell'istituto.

In particolare, la scuola, nelle figure del Dirigente Scolastico e dei Docenti, si impegna a:

- creare a scuola un clima di serenità, di cooperazione e di motivazione all'apprendimento;
- proporre modalità relazionali scuola/famiglia improntate alla chiarezza, tramite circolari, comunicazioni, diario, colloqui, ecc.;
- trasmettere le regole necessarie ad una buona convivenza civile, favorendo il percorso di integrazione culturale;
- attivare modalità comunicative adulto/ragazzo improntate al rispetto reciproco, al confronto e al dialogo costruttivo (rinforzo dell'autostima, disponibilità all'ascolto, valorizzazione degli sforzi fatti, rispetto delle regole);
- promuovere la conoscenza delle condotte corrette in materia di cyberbullismo, organizzando attività di informazione e prevenzione sia per gli studenti che per le loro famiglie;
- segnalare ai genitori e alle autorità competenti i casi di cyberbullismo di cui viene a conoscenza;
- gestire le situazioni problematiche di bullismo/cyberbullismo, sia attraverso interventi educativi (proponendo percorsi di confronto tra vittima e autore, molto spesso legati dalla medesima fragilità e scarsa conoscenza degli effetti dannosi conseguenti lo scorretto uso degli strumenti digitali) sia attraverso i necessari provvedimenti disciplinari;
- rispettare modalità, stili e ritmi di apprendimento di ciascuno, promuovendo l'autonomia e la cooperazione tra gli alunni;
- comunicare i principi educativi del Piano Triennale dell'Offerta Educativa (PTOF) e informare alunni e genitori sui contenuti dei Regolamenti di Istituto;
- realizzare i curricoli disciplinari, le scelte organizzative e le metodologie didattiche indicate nel PTOF;
- informare tempestivamente i genitori sugli interventi educativi realizzati dai docenti e sul livello di apprendimento dei singoli alunni;
- esplicitare i criteri per la valutazione delle verifiche scritte, orali e di laboratorio (Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado);
- distribuire in modo equilibrato i carichi di lavoro, quotidiano e settimanale, necessario per consolidare gli apprendimenti degli alunni (Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado).

La famiglia si impegna a:

- partecipare con regolarità alle riunioni previste durante l'anno scolastico;

- sostenere i propri figli accettando successi e insuccessi di ciascuno;
- riconoscere i docenti come alleati nel perseguire la formazione del proprio figlio, mediante la disponibilità al confronto e alla collaborazione;
- manifestare, nei confronti dei docenti, fiducia e rispetto della loro professionalità, accettando consigli ed interventi, continuando in famiglia il rispetto delle regole concordate;
- contenere eventuali tensioni, dovute a reciproche incomprensioni, tramite colloqui individuali con i singoli docenti, i coordinatori di classe o il Dirigente;
- condividere e accettare il regolamento della scuola, a partire dal rispetto degli orari di ingresso e di uscita;
- giustificare sempre le assenze e i ritardi;
- controllare quotidianamente il diario ed eventuali avvisi alle famiglie;
- controllare, attraverso un contatto frequente con i docenti, che l'alunno rispetti le regole della scuola (igiene, abbigliamento adeguato all'ambiente di studio, rispetto del materiale proprio e altrui, rispetto dell'ambiente scolastico, esecuzione dei compiti, studio, utilizzo del materiale didattico, divieto d'uso del cellulare);
- conoscere e rendere consapevoli i propri figli dell'importanza del rispetto e di un uso responsabile della rete e dei mezzi informatici, partecipando alle iniziative di formazione/informazione organizzate dalla scuola o da altri Enti sul tema del cyberbullismo (a seguito dell'introduzione della legge 71/2017);
- segnalare tempestivamente alla scuola e/o alle autorità competenti episodi di bullismo di cui venissero a conoscenza, anche se messi in atto al di fuori dell'orario scolastico;
- collaborare con la scuola nella gestione degli episodi di cyberbullismo.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. In caso di documentazione

incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti

Le certificazioni relative agli alunni e i nulla-osta vengono rilasciati nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

Qualità dei servizi

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA.

In particolare:

- assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
- cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
- accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

L'orario di ricevimento del pubblico è pubblicizzato sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

SICUREZZA E PRIVACY

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal Decreto legislativo n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy introdotte dal D.Lvo 196/2003 e integrate dal GDPR 679/2016.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza (attraverso verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare

adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità) ;

- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi , da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione. Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.