

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

### DELIBERATA DEL CDC IL 07/02/2020 CON DELIBERA N. 28

La presente "Carta dei Servizi Scolastici" dell'Istituto Comprensivo di via Commerciale è redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 e rappresenta un quadro programmatico unitario della offerta formativa e culturale disponibile presso le scuole dell'infanzia, elementari e media che ne fanno parte.

La Carta dei Servizi rispetta i principi e la struttura del modello allegato al DPCM del 7 giugno 1995, sotto elencati:

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia

#### 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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

4.1. L'utente 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. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri definiti dal Consiglio di Istituto

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Firmato digitalmente da ROBERTO BENES

## 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche 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.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 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.

## 6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle 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, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

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

I principi sopra elencati sono così declinati all'interno del nostro Istituto:

### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1

La Carta dei Servizi Scolastici offerti dall'Istituto costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica dei quali delinea diritti e doveri.

La Carta attesta pertanto la concorde volontà dei componenti della comunità dell'Istituto di ispirare la loro attività ai principi sopra ricordati sanciti dalla Costituzione in materia di educazione, di libertà di insegnamento e di diritto allo studio, nel quadro più generale del rispetto della persona umana.

La comunità scolastica dell'Istituto considera la Carta dei Servizi una necessaria premessa all'attuazione dell'autonomia prevista dalla recente normativa nella convinzione che tale autonomia passi anche attraverso una sempre maggiore responsabilizzazione di tutti i componenti della comunità scolastica.

#### 1.2

La Carta si rivolge a tutti coloro che, all'interno o all'esterno della comunità scolastica, sono interessati al buon funzionamento delle istituzioni educative operanti sul territorio. Nella prospettiva sopra indicata, copie della presente Carta sono disponibili in visione presso la Segreteria. Chi ne avesse interesse può richiederne copia presso la Segreteria dell'Istituto alle condizioni previste al successivo numero 5.3.

#### 1.3



Il funzionamento della Scuola è legato alle dinamiche sociali e culturali del contesto in cui essa opera. Ciò vale anche per questo Istituto Comprensivo la cui Carta dei Servizi riflette l'evolversi dei rapporti scuola-società che non si traduce in normative statiche ed immutabili.

La Carta è pertanto suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni e miglioramenti.

## 2. UGUAGLIANZA

Nella prospettiva dei principi generali sopra enunciati l'erogazione dei servizi offerti dall'Istituto prescinde da ogni discriminazione basata su elementi quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, ideologia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Tutti i componenti del personale operante nell'Istituto sono impegnati pertanto, ciascuno secondo le proprie competenze, a rimuovere, con appropriati interventi di 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'

### 2.1

Il servizio scolastico viene erogato dall'Istituto secondo criteri di obiettività ed equità tendenti al conseguimento, da parte della totalità degli studenti, degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal Piano dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), secondo le finalità proprie dei vari ordini di scuola.

### 2.2

Attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno dell'istituzione collegate, l'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dei diritti dei lavoratori della scuola e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In situazioni di conflitto sindacale la scuola fornirà il servizio minimo previsto compatibilmente con le unità di personale presenti.

## 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

### 3.1

L'Istituto Comprensivo di via Commerciale si impegna, con opportuni ed adeguati interventi e strategie di tutti gli operatori (docenti e non-docenti), a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità (quali i casi di studenti trasferiti da altre scuole, provenienti da paesi stranieri, portatori di handicap, svantaggiati per motivi di salute o di carattere socio-familiare).

### 3.2

Nel convincimento che la scuola è prima di tutto istituita per gli alunni, tutti coloro che svolgono la loro attività nell'Istituto ispirano la loro azione al pieno rispetto dei diritti e



degli interessi degli allievi, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

Per quanto riguarda la scuola “G.Corsi”, pur non essendo previsto per gli studenti della scuola media il diritto di rappresentanza e di assemblea, si ritiene di dover incoraggiare esperienze che valgano a responsabilizzare gli allievi educandoli gradualmente agli ideali ed alla prassi della democrazia.

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

##### 4.1

Tutti gli allievi che fanno domanda di iscrizione nei vari ordini di scuola, vengono accolti dall’Istituto fatte salve esigenze oggettive di capienza, facendo riferimento ai criteri adottati dal Consiglio d’Istituto. Nella convinzione che l’assolvimento dell’obbligo scolastico, lungi da ridursi a pura formalità, debba attuarsi in un contesto di funzionalità ed efficienza, verrà particolarmente curata, eventualmente anche da una preposta commissione, la formazione delle classi secondo i criteri fissati dal Collegio dei Docenti e confermati dal Consiglio d’Istituto.

##### 4.2

Attraverso l’azione dei suoi Organi Collegiali e di tutti coloro che vi lavorano, l’Istituto Comprensivo prende ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nella fasi di passaggio da un ordine all’altro dalla scuola, a partire dalla scuola dell’infanzia.

Il controllo della regolarità della frequenza non si limita ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi ed all’esame fiscale delle motivazioni addotte dagli allievi, ma si esplica anche attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l’abbandono.

In tale azione di prevenzione l’Istituto si avvale della collaborazione degli Enti locali e della partecipazione dei genitori al servizio educativo.

#### 5.PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

##### 5.1

Poiché il personale scolastico, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell’attuazione della presente Carta, nel perseguire i fini educativi e culturali da essa previsti, l’Istituto Comprensivo sollecita e promuove la partecipazione alla vita della comunità scolastica, nell’ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti, nonché attraverso iniziative rivolte ai docenti, ai non-docenti e ai genitori, anche in collaborazione con altre scuole e gli Enti locali.

I comportamenti dei soggetti sopraindicati devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Alcune attività vengono poste in essere per rafforzare l’immagine dell’Istituto anche attraverso un regolare coinvolgimento degli allievi di ogni ordine di scuola in iniziative di carattere promozionale e culturale.



## 5.2

Sarà cura dell'Istituto Comprensivo stimolare, nei limiti del possibile, il coinvolgimento degli Enti locali e delle associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio, alle iniziative di cui al paragrafo precedente, curando altresì l'eventuale partecipazione degli allievi ed anche della componente genitori, docenti e non docenti, ad iniziative esterne alla scuola che vengano giudicate idonee ad una promozione culturale ed umana della collettività scolastica.

Saranno favorite le iniziative in collaborazione con gli Enti esterni di partecipazione ad attività di carattere culturale e divulgativo (spettacoli, conferenze, incontri, progetti, concorsi, ecc...) utili al perfezionamento delle competenze, alla prevenzione ed alla educazione degli alunni, purché adeguatamente preparate dagli insegnanti e inserite organicamente nell'attività scolastica stabilita dalla programmazione dei Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.

Analoga attenzione viene dedicata alla partecipazione degli alunni delle terze classi della Scuola Secondaria I° "G.Corsi" e dei loro genitori a manifestazioni similari indette dalle scuole superiori della Provincia, al fine di favorire i contatti con le secondarie superiori presenti sul territorio e di fornire agli alunni elementi utili all'orientamento.

## 5.3

Al fine di promuovere e stimolare ogni forma di partecipazione, l'Istituto Comprensivo garantisce la progressiva semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

A tale scopo copia della Carta dei Servizi offerti dall'Istituto è a disposizione degli interessati presso la Segreteria ed è pubblicata sul Sito Istituzionale. Gli interessati possono richiederne copia dietro il pagamento degli oneri previsti dal regolamento di Istituto

Allo stesso modo l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul Sito Istituzionale dei seguenti documenti:

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | getto di Offerta Formativa (P.O.F.)                                       | Pro |
| 2. | ndicontazione Sociale   | Re  |
| 3. | golamento d'Istituto.   | Re  |
| 4. | rme di funzionamento degli Organi Collegiali                              | No  |
| 5. | ti i documenti per cui è prevista la pubblicazione da leggi e regolamenti | Tut |

## 5.4

Accesso Civico generalizzato (FOIA):

Ai sensi del D.lgs 33/13 è garantito l'accesso civico agli atti. Il diritto all'accesso civico generalizzato riguarda la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria previsti dal d. lgs. n. 33/2013. La legittimazione a esercitare il diritto è riconosciuta a chiunque, a prescindere da un particolare requisito di qualificazione. La richiesta deve consentire all'amministrazione di individuare il dato, il documento o l'informazione; sono pertanto ritenute inammissibili richieste generiche.

Nel caso di richiesta relativa a un numero manifestamente irragionevole di documenti, tale da imporre un carico di lavoro in grado di compromettere il buon funzionamento dell'amministrazione, la stessa può ponderare, da un lato, l'interesse all'accesso ai documenti, dall'altro, l'interesse al buon andamento dell'attività amministrativa ([Linee guida Agenzia nazionale anticorruzione-Anac su accesso civico generalizzato, paragrafo 4.2](#)).

L'esercizio di tale diritto deve svolgersi nel rispetto delle eccezioni e dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti (articolo 5 bis del d. lgs. n. 33/2013).

Il rilascio dei dati da parte dell'amministrazione è gratuito, salvo l'eventuale costo per la riproduzione degli stessi su supporti materiali.

## 5.5

### Accesso agli atti:

Per tutti i documenti prodotti dall'istituto per cui è ammessa la richiesta di accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 art. 22, 24 e 25 e succ. modifiche ed integrazioni, può essere richiesto accesso informale ovvero accesso formale nei casi previsti. Nel caso sia richiesta estrazione di copia degli atti è necessario pagare i diritti di ricerca e il costo della copia, secondo i parametri definiti dal Regolamento emanato dal Consiglio di Istituto.

## 5.6

L'Istituto Comprensivo impronta le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## 5.7

Nell'ambito della trasparenza, l'Istituto garantisce l'affissione all'Albo della presente Carta dei Servizi Scolastici, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e del Regolamento Interno. Le Programmazioni Educativo-Didattiche sono consultabili tramite ciascun insegnante e/o presso la Presidenza della scuola, per le parti comuni. La consultazione delle parti riservate relative ad alunni specifici fanno riferimento alla normativa sull'accesso agli atti sensi della L. 241/90.

I verbali dei Consigli d'Istituto, di Classe, d'Interclasse e di Intersezione (parte genitori) sono depositati nell'ufficio di segreteria dell'istituto e sono consultabili da chiunque ne

abbia titolo su richiesta da esaudire entro un termine di 10 giorni come indicazione di qualità e comunque non oltre i trenta giorni dalla presentazione.

La parte dei verbali relativa alla riunione di soli docenti è consultabile con le attenzioni previste dall'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90

La richiesta di accesso va, indirizzata al Dirigente Scolastico, deve essere sempre scritta e deve essere motivata quando si tratta di accesso ai sensi della L. 241/90

## 6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

### 6.1

I docenti dell'Istituto Comprensivo ispirano la libertà del loro insegnamento. L'esercizio di tale libertà è intesa a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali la piena formazione della personalità degli alunni. Tale azione di promozione è attuata nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni stessi.

Gli organi competenti dell'Istituto formulano la programmazione che viene poi tradotta in azione educativa nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e del loro pluralismo culturale e delle esigenze di "formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità" (dal n. 6.1 dell'allegato al D.P. CM. 761/95).

Nell'Istituto la libertà di insegnamento si esercita attraverso il rispetto della personalità e del diritto ad una equilibrata formazione dell'alunno, si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai docenti, nel quadro più ampio dei progetti di istituto e della programmazione impostata nelle linee generali dal Collegio dei Docenti e dei Dipartimenti che ne sono una diretta strutturazione, dei Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione.

### 6.2

L'aggiornamento e la formazione sono sentiti dal personale docente e non docente dell'Istituto Comprensivo come un diritto-dovere, anche in considerazione di quanto espresso dalla L. 107/15 art.1, che deve essere realizzato attraverso interventi organici nell'ambito di iniziative generali prese dall'Amministrazione scolastica ovvero per autonoma iniziativa della scuola.

Saranno favorite anche le iniziative di aggiornamento previste per il personale ATA e per il personale di segreteria.

### 6.3

Per rendere operanti i criteri di cui al punto 5.4, l'Istituto favorisce la partecipazione di tutti i componenti del personale ad attività di aggiornamento organizzati dall'Ufficio Scolastico Regionale, dagli Enti culturali e dal privato-sociale, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione e del Piano triennale dell'Offerta Formativa che contiene al suo interno il Piano di formazione.



In particolare l'Istituto, nei limiti del possibile, eviterà di organizzare momenti di aggiornamento in orari o periodi che costituiscano turbativa delle attività scolastiche ovvero provvederà a idonea sostituzione dei docenti impegnati in attività di aggiornamento possibilmente con docenti appartenenti alla medesima area disciplinare o docenti operanti nelle medesime classi.

## 7. AREA DIDATTICA

### 7.1

L'Istituto Comprensivo, con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e 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 delle finalità educative sottese agli obiettivi peculiari della scuola.

### 7.2

L'Istituto, attraverso una 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 processo di formazione degli alunni.

Una volta preso atto della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi mediante opportune verifiche l'Istituto elabora, attraverso gli Organi Collegiali a ciò preposti, strategie di intervento per un proficuo inserimento di tutti gli alunni nella scuola e ne rende partecipi le famiglie.

In tale attività l'Istituto opera in collaborazione con le famiglie degli alunni cercando anche di responsabilizzare gli stessi, per quanto è possibile in relazione alla loro età. La scuola coinvolgerà pertanto i genitori e, nella misura possibile gli allievi, nel "Patto educativo di Corresponsabilità" previsto dal DPR 235/07 inteso come testimonianza di una presa di coscienza comune dei problemi da affrontare e risolvere insieme.

Nello svolgimento dei programmi e nell'identificazione, all'interno di una strutturazione modulare degli stessi, degli elementi indispensabili al proseguimento degli studi, si presterà attenzione al raggiungimento dei prerequisiti necessari ad un proficuo inserimento nel segmento successivo del sistema educativo.

### 7.3

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alle esigenze dell'utenza e a quelle metodologiche dei docenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa ancora attuale, definita dal MIUR con la nota n. 2581 del 9 aprile 2014 che fa riferimento alla L.128/13. Sono quindi scelti libri in **versioni digitali o miste**, come previste nell'allegato al decreto ministeriale n.781/2013 (versione cartacea accompagnata da contenuti digitali integrativi; versione



cartacea e digitale accompagnata da contenuti digitali integrativi; versione digitale accompagnata da contenuti digitali integrativi).

I libri di testo sono sempre coerenti con il PTOF, con l'ordinamento scolastico e con il limite di spesa stabilito

Opportune intese fra i docenti, famigli e gli alunni, in un'ottica di responsabilizzazione e gestione corretta del materiale scolastico, quando ciò è attuabile, sono volte ad evitare a tutti gli allievi un sovraccarico "fisico" nel trasporto a scuola di libri e strumentazioni didattiche. La scelta dei libri di testo, quando possibile, fermi restando i requisiti di cui sopra e la libertà di scelta dei docenti, ricade su libri più leggeri o se possibile in forma fascicolabile

Come previsto Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

#### 7.4

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti della scuola secondaria I° e delle scuole primarie operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe e di Interclasse tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo degli alunni.

Nell'osservanza degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo- didattica, le attività curricolari sono organizzate tenendo conto della necessità degli studenti di equilibrare lo spazio da dedicare allo studio con quello da dedicare al tempo libero per attività sportive o attività parascolastiche e più in generale al riposo ed al divertimento.

#### 7.5

Nel rapporto con gli allievi in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo sereno e teso al convincimento e ad una equilibrata fermezza. Quando si riscontra la necessità di un intervento in qualche modo più severo, questo ha finalità educative ed è commisurato all'infrazione commessa. In deprecabili casi di gravi mancanze, gli alunni vengono puniti secondo quanto previsto dal Regolamento d'Istituto.

#### 7.6

L'Istituto Comprensivo di via Commerciale garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e della Programmazione Educativa e Didattica.

#### 7.7 PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio Docenti, approvato dal Consiglio di Istituto, contiene le finalità educative ed il progetto curricolare, le scelte organizzative, i criteri di valutazione, l'offerta integrativa ed i servizi che caratterizzano l'Istituto, regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività; esso costituisce un



impegno per l'intera comunità scolastica e si pone come il principale strumento di confronto con l'esterno.

In tal modo il P.O.F. 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 dell'Istituto.

## 7.8

### PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA - DIDATTICA:

#### PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La Programmazione Educativa:

- progetta i percorsi formativi correlati alle finalità generali ed agli obiettivi delineati nei programmi,
- elabora le attività sulla base dei criteri espressi dal PTOF
- 

PR

#### PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La Programmazione Educativa - Didattica viene redatta dai singoli Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione, sulla base dei criteri generali definiti dal Collegio dei docenti e dal PTOF:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la progettazione dei percorsi didattici anche al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, Interclasse ed Intersezione,
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per i raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- 

- è

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.

#### PROGRAMMAZIONE DIDATTICA PER DISCIPLINA

- La Programmazione Didattica individuale per disciplina, viene redatta da ogni singolo

Firmato digitalmente da ROBERTO BENES



Via S. Anastasio 15 TRIESTE Tel. 040 363292 - Codice Fiscale: 90089570320

C.M. TSIC805005 - [www.icviacommerciale.edu.it](http://www.icviacommerciale.edu.it)

e-mail [tsic805005@istruzione.it](mailto:tsic805005@istruzione.it) pec [tsic805005@pec.istruzione.it](mailto:tsic805005@pec.istruzione.it)

docente relativamente alla situazione della singola classe e contiene le seguenti informazioni:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

## PROGRAMMAZIONE INDIVIDUALIZZATA

- La programmazione individualizzata per gli alunni protetti dalla L. 104/92 e succ. modifiche ed integrazioni è redatta dal Gruppo di Lavoro Interdisciplinare ai sensi del D.lgs 66/17 e della L. 104/92 e delle specifiche linee guida.
- Tal e programmazione è un allegato riservato alla programmazione di classe ed è protocollata in riservato. L'accesso alla stessa è regolato dalla L.241/90 e succ. modifiche ed integrazioni

## PROGRAMMAZIONE PERSONALIZZATA (PDP)

- La programmazione personalizzata è prevista sia per gli alunni protetti dal L. 170/10, sia per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali ai sensi della Direttiva del 27 dicembre 2012.
- Tal e programmazione è un allegato riservato alla programmazione di classe ed è protocollata in riservato. L'accesso alla stessa è regolato dalla L.241/90 e succ. modifiche ed integrazioni



Via S. Anastasio 15 TRIESTE Tel. 040 363292 - Codice Fiscale: 90089570320

C.M. TSIC805005 - [www.icviacommerciale.edu.it](http://www.icviacommerciale.edu.it)

e-mail [tsic805005@istruzione.it](mailto:tsic805005@istruzione.it) pec [tsic805005@pec.istruzione.it](mailto:tsic805005@pec.istruzione.it)

## 7.9

### INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA-DIDATTICA

La Programmazione Educativa-Didattica, elaborata ed aggiornata da ciascun Consiglio di Classe, Interclasse ed Intersezione ogni anno, di norma entro due mesi dall'inizio dell'anno scolastico è depositata in presidenza. Chi lo desidera può richiedere copia della Programmazione Educativa-Didattica della classe interessata e della programmazione didattica di ogni disciplina. Tutti hanno diritto ad avere accesso alla parte comune, ai sensi del D.lgs 33/13; per la parte della programmazione di classe e disciplinare specifica per i singoli alunni il diritto di accesso in caso di interesse diretto, concreto ed attuale fa riferimento alla normativa di cui alla L.241/90 e succ. modifiche e integrazioni, compresi i diritti degli eventuali controinteressati

## 7.10

### CONTRATTO FORMATIVO

Il termine contratto previsto espressamente dalla normativa annessa al D.P.C.M. del 7/6/95 e dallo Statuto delle studentesse e degli studenti di cui al Dpr 249/98 come novellato dal DPR 235/07, esprime l'intenzione di instaurare un rapporto educativo di tipo pattizio e condiviso, nel quale i controlli vengono esercitati da entrambe le parti del processo di formazione: chi fa apprendere e chi apprende, nonché coloro che sono interessati in quanto genitori o tutori, ai risultati dell'apprendimento.

•

Il Patto educativo di corresponsabilità si formalizza al momento dell'ingresso scuola dell'alunno, con il coinvolgimento diretto di ogni alunno nell'attività didattica, al fine di conseguire gli obiettivi propri di ogni disciplina. Si consolida nei rapporti con i genitori, improntati a correttezza, trasparenza e partecipazione. Viene ufficializzato e sancito anche dal documento di valutazione nel quale, accanto ai risultati conseguiti nei vari apprendimenti, sono indicati anche eventuali, specifici, personali percorsi aggiuntivi o paralleli.

A tal fine le parti in causa collaborano per realizzare un processo continuativo di aggiustamento dei propri ruoli, assumendone sempre maggiore consapevolezza.

•

Ne il corso di un'assemblea con i genitori, di norma entro il mese di ottobre, i coordinatori e i docenti delle sezioni e delle classi, illustrano la programmazione e le strategie educative e didattiche in concomitanza con le elezioni dei rappresentanti di classe dei genitori.

## 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI



Via S. Anastasio 15 TRIESTE Tel. 040 363292 - Codice Fiscale: 90089570320

C.M. TSIC805005 - [www.icviacommerciale.edu.it](http://www.icviacommerciale.edu.it)

e-mail [tsic805005@istruzione.it](mailto:tsic805005@istruzione.it) pec [tsic805005@pec.istruzione.it](mailto:tsic805005@pec.istruzione.it)

## 8.1

L'Istituto Comprensivo si impegna ad individuare gli standard ai quali commisurare il livello dei propri servizi amministrativi: tali standard saranno ispirati ai seguenti fattori di qualità dei servizi :

- celerità delle procedure,
- trasparenza,
- informatizzazione dei servizi di segreteria,
- brevi tempi di attesa e disponibilità ad incontri su appuntamento
- attenzione alle esigenze dell'utenza per quanto riguarda gli orari degli uffici a contatto con il pubblico,
- cortesia e correttezza.

## 8.2

Una volta individuati e fissati, gli standard vengono pubblicizzati e la Scuola si impegna a garantirne il rispetto.

## 8.3

La distribuzione dei moduli di iscrizioni, per le iscrizioni che non avvengono on-line, è effettuata attraverso la segreteria didattica nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace (orario di apertura della scuola). Sono previsti degli specifici servizi di assistenza per l'utenza che ha difficoltà ad accedere a dei Device per effettuare l'iscrizione on-line, mettendo a disposizione, anche su appuntamento, del personale di segreteria appositamente formato.

Sempre al fine di favorire le iscrizioni, l'Istituto mette a disposizione dell'utenza, se necessario, anche un servizio di mediazione linguistica per le famiglie non italofone

## 8.4

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi prime.

## 8.5

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro un termine di 10 giorni come indicazione di qualità e comunque non oltre i trenta giorni dalla presentazione..

## 8.6

Firmato digitalmente da ROBERTO BENES

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati 'a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

### 8.7

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati, direttamente ai genitori o ai responsabili dell'obbligo scolastico, di norma entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

### 8.8

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario di segreteria è pubblicizzato tramite Sito Istituzionale e tramite affissione dell'orario di servizio alla porta della segreteria.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico ogni giorno su appuntamento.

### 8.9

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e via e-mail, tramite mail Istituzionale e mail di servizio individuale per i docenti e il dirigente con dominio .edu, stabilendo nelle modalità di risposta il nome dell'Istituto, ed eventualmente il nome e la qualifica di chi risponde, e la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

### 8.10

L'Istituto assicura l'informazione istituzionale tramite Sito, che rappresenta la fonte di informazione ufficiale per tutte le comunicazioni pubbliche rivolte ad un numero indeterminato di utenti.

In aggiunta a tale informazione, sono disponibili spazi adibiti all'informazione in forma di bacheche all'ingresso dei locali scolastici, fermo restando che le informazioni presenti nelle bacheche non si sostituiscono al Sito istituzionale, che rappresenta l'unica fonte ufficiale e completa per la comunicazione pubblica dell'Istituto.

Oltre al Sito Istituzionale, nel corso dell'anno saranno rivolte alle famiglie e ai docenti delle apposite circolari che potranno essere comunicate anche in forma cartacea. Tali forme di comunicazione, rivolgendosi ad un numero specifico di utenti (famiglie, docenti o soggetti specifici) non comparirà necessariamente nel Sito Istituzionale, ma porterà all'attenzione dei soggetti a cui si rivolge delle tematiche spesso di grande importanza.

Nel caso delle comunicazioni scuola-famiglia la firma sul libretto di ricevuta comunicazione è sufficiente a qualificare l'efficacia e l'effettività della comunicazione avvenuta

Firmato digitalmente da ROBERTO BENES



Via S. Anastasio 15 TRIESTE Tel. 040 363292 - Codice Fiscale: 90089570320

C.M. TSIC805005 - [www.icviacommerciale.edu.it](http://www.icviacommerciale.edu.it)

e-mail [tsic805005@istruzione.it](mailto:tsic805005@istruzione.it) pec [tsic805005@pec.istruzione.it](mailto:tsic805005@pec.istruzione.it)

Nel caso delle circolari rivolte ai docenti, è responsabilità e compito di ogni docente leggere tempestivamente le circolari, che sono comunque raccolte e conservate all'interno delle bidellerie di ogni plesso

### 8.11

L'Istituto, provvede a dislocare presso l'ingresso e presso gli uffici i collaboratori scolastici ben riconoscibili - dotati di cartellino per l'intero orario di lavoro - in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;

### 8.12

I collaboratori scolastici in servizio presso l'Istituto indossano per l'intero orario ai lavori il cartellino di identificazione in maniera ben visibile;

L'orario dei docenti e le aule che occupano in ciascuna unità oraria è esposto negli uffici delle bidellerie di ogni plesso

### 8.13

Il Regolamento di Lavoro e gli orari del personale A.T.A. hanno adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo on-line, così come il Regolamento Generale di Istituto.

### 8.12

Genitori, docenti e fornitori hanno facoltà di esaminare e avere copia dei documenti depositati nella scuola.

Il diritto di accesso può essere esercitato verbalmente oppure con domanda motivata da chiunque ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Sono esclusi dal diritti di accesso i documenti coperti dal segreto di stato o dal divieto di divulgazione previsto dalla legge.

## 9 CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO DI VIA COMMERCIALE

### 9.1

L'intera comunità dell'Istituto considera come impegno di tutte le sue componenti ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente e sicuro. Alunni, personale e genitori devono adoperarsi per mantenerlo tale.

A tal fine vengono curate le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario ed i Collaboratori Scolastici dell'Istituto si adoperano per la costante igiene dei servizi e collaborano alle misure di sicurezza.

Al senso di responsabilità degli studenti ed alla vigilanza degli insegnanti è affidato il decoroso mantenimento dei locali e delle suppellettili; i genitori, d'altra parte, sono chiamati a sensibilizzare in tal senso i loro figli.

Si ricorda che la responsabilità nei confronti dell'uso dei locali o delle suppellettili coinvolge ciascuno anche nel senso di un eventuale rimborso in caso di danneggiamento o rottura.

L'Istituto sollecita, nei modi più opportuni, la collaborazione delle istituzioni interessate,

al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (con particolare riferimento alle immediate adiacenze della scuola).

La sorveglianza degli alunni e le norme comuni di sicurezza sono oggetto di apposita circolare del Dirigente, allegata al Regolamento di Istituto e sua parte integrante.

## 9.2

### Utilizzo dei locali, dei laboratori e delle biblioteche scolastiche:

I locali specifici (laboratori, palestre e biblioteche) sono utilizzati previo apposito regolamento.

Nessun alunno può comunque entrare in un aula laboratorio (compresa la biblioteca scolastica) senza la presenza di un docente incaricato alla sorveglianza e/o al servizio bibliotecario. L'utilizzo dei locali dovrà quindi rispettare rigorosamente le indicazioni del docente responsabile del laboratorio che ha il ruolo di preposto alla sicurezza dello stesso.

Gli edifici scolastici dell'Istituto di via Commerciale sono 5 suddivise in 2 scuole dell'infanzia, 2 scuole primarie e 1 scuola secondaria I°.

### 9.2 Piano di evacuazione degli edifici scolastici

L'Istituto Comprensivo attribuisce notevole importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possano minacciare, anche al di là di ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della comunità scolastica e dei locali della medesima.

A tal fine sono stati individuati alcuni responsabili per la sicurezza in ogni plesso dell'Istituto, identificati sia nel DVR che a livello di contrattazione Collettiva Integrativa. Il piano di evacuazione e il protocollo da seguire in caso di incendi e terremoti è comunicato alle famiglie e ai docenti tramite apposita circolare del Dirigente.

Almeno due volte all'anno sono previste delle esercitazioni applicative del piano di evacuazione, previa adeguata sensibilizzazione del personale docente e non docente, degli alunni e delle loro famiglie come previsto dalla presente Carta dei Servizi.

## 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 10.1

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

In apposito fascicolo verranno conservati i testi originali dei reclami pervenuti per iscritto, via e-mail, pec o via fax, mentre quelli oralmente espressi dovranno essere successivamente prodotti in forma scritta, anche via e-mail. Richiami nei quali sono presentate accuse specifiche e circostanziate a lavoratori dell'Istituto diranno sempre essere firmati in calce dal proponente e stanno protocollati in riservato.

Il Dirigente sarà quindi responsabile dell'eventuale istruttoria ulteriore da avviare sulla base della segnalazione così effettuata, anche al fine di rimuovere le cause del reclamo.

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, ha facoltà di rispondere al reclamo, qualora lo ritenga fondato e meritevole di risposta, entro un



termine di 10 giorni come indicazione di qualità. L'eventuale risposta sarà comunque effettuata non oltre trenta giorni.

Nel caso il reclamo riguardi invece possibili violazioni di carattere disciplinare, il Dirigente provvederà eventualmente ad attivare il procedimento di pertinenza, presso il proprio ufficio o con opportuna comunicazione all'UPD, nel qual caso le tempistiche saranno quelle specifiche del procedimento disciplinare.

Per ragioni di opportune riservatezza in tale caso il reclamo potrebbe non ricevere risposta alcuna, pur essendosi la direzione fatta parte attiva nella gestione del reclamo in parola.

La stessa cosa dicasi in caso di eventuali segnalazioni di reati, che saranno trattati dal Dirigente si sensi del codice di procedura penale art. 331.

## 10.2

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto, potranno essere individuati tempi e strumenti per la rilevazione di dati sulla valutazione del P.T.O.F. da parte delle diverse componenti della scuola (genitori, alunni, personale docente e non docente)

# 11. ATTUAZIONE

## 11.1

La presente Carta dei Servizi Scolastici offerti dall'Istituto Comprensivo di via Commerciale, approvata dai Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto, è pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni del superiore Ministero.

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

## 11.2

L'approvazione della Carta da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto è vincolante, secondo la prassi democratica, per l'intera collettività dell'Istituto.

I competenti organi dell'Istituto provvederanno pertanto tempestivamente a dare attuazione alla presente Carta secondo le indicazioni che verranno dal superiore Ministero.

A livello personale, tutti i componenti della comunità scolastica sono altresì impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici.

