



## ISTITUTO COMPRENSIVO DI PALMANOVA

SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIA DI 1° GRADO

*Comuni di Palmanova, Santa Maria la Longa, Trivignano Udinese e Visco*

Via Dante Alighieri, 3 - 33057 PALMANOVA - Tel. 0432/928379 – fax 0432/924524 - Cod. Min.: UDIC83300B - C.F. 90011210300

e-mail: [udic83300b@istruzione.it](mailto:udic83300b@istruzione.it) – PEC: [udic83300b@pec.istruzione.it](mailto:udic83300b@pec.istruzione.it)

### CARTA DEI SERVIZI

#### PREMESSA

L'Istituto Comprensivo Palmanova, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola, in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docente e non docente, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

##### 1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.

##### 2. Imparzialità e regolarità

I soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio scolastico agiscono in ossequio ai criteri di obiettività, equità, imparzialità e buon andamento come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. Sono garantite la regolarità e continuità del servizio e

delle attività educative nel rispetto dei valori sopra riportati, delle disposizioni normative e contrattuali in materia.

### **3. Accoglienza e integrazione**

La scuola favorisce l'accoglienza delle studentesse e degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali dei diversi ordini.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

La collaborazione tra scuola e famiglia è essenziale per il successo formativo e il benessere degli studenti e, nell'interesse primario di questi ultimi, è proficuo mantenere una comunicazione aperta e tempestiva tra docenti e famiglie. In caso di urgente necessità di colloquio, al di fuori dei calendari stabiliti, i docenti potranno convocare le famiglie; allo stesso modo le famiglie potranno richiedere colloqui straordinari in forma scritta, tramite mail indirizzata ai docenti.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali, Disturbi Specifici di Apprendimento e/o in condizioni di disabilità (Legge 104 art 3 comma 3 e sostegno scolastico).

Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

### **5. Partecipazione efficienza e trasparenza**

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli Enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola, in conformità con le normative vigenti, autorizza, a seguito di convenzioni, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico a Enti, Associazioni o privati che operano nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

**Documentazione messa a disposizione** dei genitori su richiesta degli stessi:

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento, ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Registri di classe (Registro Elettronico)
- Delibere del Consiglio di Istituto
- Patto educativo di corresponsabilità che stabilisce un accordo tra scuola, famiglie ed alunni/e ed indica diritti e doveri di ciascuno.

### **Informazione verbale**

In conformità con la normativa vigente, gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente, previa richiesta orale o scritta, secondo gli orari di apertura al pubblico presso gli uffici di Segreteria e/o Dirigenza. Il personale di segreteria darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

È invece compito degli insegnanti informare i genitori sul processo di apprendimento delle alunne e degli alunni nel corso degli incontri programmati.

### **Pubblicizzazione**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA**
- b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

In particolare il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- copia depositata presso la segreteria.

### **6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio alle allieve e agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

La progettazione assicura quindi al contempo il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

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. Come richiamato nella Legge 107 del 13 luglio 2015, la formazione in servizio è obbligatoria. Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA. I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento

di arricchimento della propria professionalità.

## **7. Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento.

Le proposte per l'acquisto di dotazioni didattiche sono formulate dal Collegio dei Docenti, organo composto da tutti i docenti di ruolo e non di ruolo in servizio nell'istituzione scolastica, responsabile dell'organizzazione didattica ed educativa, o da una delle sue articolazioni (Collegio di dipartimento, Collegio dipartimentale per materia, Commissione). L'ordine di acquisto viene poi portato a conoscenza del Consiglio di Istituto, che rappresenta tutte le componenti della scuola, inclusi docenti, genitori, personale non docente. La decisione dell'acquisto, competenza dirigenziale, è presa in base alle risorse finanziarie disponibili, come stabilito dal D.I. n. 129/1018 (Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche").

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento delle alunne e degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

### **Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria/Scuola Secondaria di primo grado**

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso le bambine e bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria e delle alunne e degli alunni da quest'ultima alla Scuola Secondaria di primo grado:

- presentazione delle scuole ai genitori da parte dei docenti;
- Open-day con illustrazione dell'offerta formativa;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche condivise tra le classi finali e le classi iniziali del successivo ordine di scuola;
- raccolta informazioni sugli alunni attraverso colloqui tra i docenti dei diversi ordini di scuola.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone - docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

### **Sistema di valutazione (operazioni e strumenti) e orientamento**

Le modalità e le strategie di verifica e valutazione differiscono notevolmente tra i tre ordini di scuola e sono descritte nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, cui si rimanda per la consultazione completa (in particolare Curricolo Verticale - PTOF). In questo documento si delineano i traguardi di competenza nei tre ordini di scuola, individuando quali dovrebbero essere le abilità nella Scuola dell'Infanzia, e le competenze e conoscenze alla fine delle classi II e V della Scuola Primaria, e della classe III della Scuola Secondaria di Primo Grado.

Per supportare gli studenti nella scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, il nostro istituto implementa un programma di orientamento mirato a sviluppare una riflessione consapevole circa scelte accademiche e professionali. Più in generale, l'orientamento scolastico riveste un ruolo cruciale nel percorso educativo degli studenti poiché contribuisce a sviluppare una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie capacità. Un efficace programma di orientamento può ridurre il rischio di abbandono scolastico e migliorare la motivazione e il rendimento degli studenti. Questo obiettivo viene perseguito attraverso:

- attività didattiche focalizzate sulla scoperta e la consapevolezza del sé durante tutto il ciclo;
- attività specifiche di orientamento;
- colloqui con lo psicologo;
- organizzazione di incontri con le scuole secondarie di secondo grado presenti nel territorio;
- promozione di visite agli open day;
- stage presso scuole secondarie di secondo grado.

#### **Studio autonomo** (per la scuola primaria e secondaria di primo grado)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare, in coerenza con la programmazione didattica e tenendo presente la necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni.

Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno;
- consolidamento degli apprendimenti;
- acquisizione di un metodo di studio efficace;
- responsabilizzazione circa gli esiti scolastici.

Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adequata correzione in classe.

### **8. Servizi Amministrativi**

Il Dirigente Scolastico è disponibile a ricevere il pubblico tutti i giorni, anche su appuntamento. Si garantisce la tempestività del contatto telefonico con l'utente, adottando modalità di risposta che includano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde e l'indicazione della persona o dell'ufficio competente a fornire le informazioni richieste.

Per assicurare la trasparenza amministrativa e l'informazione, saranno predisposti spazi ben visibili dedicati all'informazione, in particolare:

- Organigramma degli uffici;
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Organigramma del personale docente e ATA.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico esibiscono in maniera ben visibile il cartellino di riconoscimento o una targa sulla propria scrivania per tutta la durata del loro orario di lavoro.

La scuola pone grande attenzione alla qualità dei servizi amministrativi, identificando alcuni fattori chiave come la rapidità delle procedure, la trasparenza, la digitalizzazione dei servizi di segreteria, i tempi di attesa agli sportelli e la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per quanto riguarda le procedure gestite dagli uffici, sono stati stabiliti i seguenti standard:

- la consulenza per la compilazione dei moduli di iscrizione sarà disponibile tutti i giorni non festivi, durante l'orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- la documentazione richiesta sarà rilasciata entro un massimo di cinque giorni lavorativi;
- gli attestati di studio o di frequenza saranno disponibili a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione saranno disponibili entro cinque giorni dallo scrutinio.

L'orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria è:

- da lunedì a venerdì con orario 8:00-9:00 su appuntamento e 12:00-13:30 con accesso libero.

### **9. Condizioni ambientali della scuola**

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico un'assidua sorveglianza per la pulizia dei locali. La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e



incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due all'anno) precedute da apposite esercitazioni.

#### **10. Procedure dei Reclami**

I reclami possono essere presentati in diverse forme: orale, scritta, telefonica, via email. È importante che ogni reclamo includa le generalità del proponente, il suo indirizzo e le informazioni di contatto per poter essere reperito. Nel caso di reclami espressi oralmente o telefonicamente è necessario che questi vengano successivamente confermati per iscritto e sottoscritti dal proponente. I reclami anonimi, ossia quelli che non riportano le informazioni identificative del proponente, non saranno presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità del personale scolastico a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità.

#### **SICUREZZA E PRIVACY**

L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale.

Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale per quanto attiene l'assegnazione delle risorse finanziarie e umane necessarie per garantire che un'istituzione articolata in otto plessi scolastici, di cui uno sede centrale, dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy nonché delle Amministrazioni Comunali che decidono autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

Il Dirigente assegna ad un tecnico qualificato l'incarico Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio, individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
*Matteo Tudech*