



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

**ISTITUTO COMPRENSIVO "L. PERNA – DANTE ALIGHIERI"**

Via Maffucci, 5 – 83100 AVELLINO – Tel. 0825/34041 Fax. 0825/792336

E-MAIL AVIC865001@ISTRUZIONE.IT

# CARTA DEI SERVIZI

---

## Premessa    Principi generali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e inclusione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento personale

## Parte prima    Area educativo – didattica

1. Contratto formativo
2. Continuità
3. Orario attività didattiche – criteri/compiti
4. Libri di testo e strumenti didattici
5. Documentazione dell'attività
6. Assegnazione docenti alle classi
7. Formulazione orario docenti
8. Formulazione orario personale ATA (il personale di segreteria e collaboratori scolastici)

## **Parte seconda Servizi amministrativi**

1. Servizi amministrativi
2. Standard specifici delle procedure: celerità dei tempi d'attesa
3. trasparenza e flessibilità
4. Informatizzazione servizi di segreteria
5. Orari uffici

## **Parte terza Condizioni ambientali**

1. Condizioni ambientali della scuola
2. Salute e sicurezza
3. Sicurezza e benessere
4. Attrezzature
5. rispondenza strutture alle norme di sicurezza

## **Parte quarta Procedura dei reclami e valutazione dei servizi**

1. Reclami.
2. Valutazione del servizio.

## **Parte quinta Attuazione**

# Premessa

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Perna-Alighieri" di Avellino si ispira ai principi fondamentali contenuti negli artt. 3-33-34 della Costituzione e ai seguenti principi fondamentali della CM n. 255, D.M. n. 254 del 21/07/1995.

### **1. Uguaglianza**

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

### **2. Imparzialità e regolarità**

L'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **3. Accoglienza e inclusione**

La scuola si occupa dell'inserimento e dell'accoglienza di alunni e genitori attraverso attività rivolte specialmente alle classi iniziali, nel rispetto anche della continuità scolastica.

Attraverso i contatti che si instaurano nei primi anni scolastici, i bambini strutturano la loro "idea di scuola". Se l'esperienza di incontro con la scuola è positiva (fasi di accoglienza progettate) migliori potranno essere la motivazione ad apprendere ed il senso di autorealizzazione.

Nel progettare l'accoglienza, i docenti terranno conto del fatto che è fondamentale:

- riconoscere ed accettare l'identità dell'alunno;
- credere nella sua possibilità di successo;
- rassicurarlo, in ogni momento del suo percorso scolastico, in modo tale che non debba mai sentirsi solo
- progettare esperienze positive, vissuti che producano apprendimenti significativi;
- valorizzare soprattutto la relazione educativa.

Tutto il personale docente e non docente si impegna altresì per l'inclusione degli alunni bes/dsa, creando un clima relazionale positivo, aiutandoli non solo nel superamento del disagio, ma anche favorendo l'inserimento socio-ambientale.

Per gli alunni diversamente abili la scuola si impegna a trovare soluzioni con le Amministrazioni Comunali per il superamento delle barriere architettoniche così da permettere loro di poter fruire completamente delle strutture scolastiche.

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

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari...).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

## **5. 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 collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'Istituzione scolastica in collaborazione con gli Enti Locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario di servizio scolastico. L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si conforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le iniziative di aggiornamento e di formazione del personale docente ed ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'amministrazione.

## **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento personale**

La programmazione educativa/didattica viene strutturata nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni e il loro sviluppo armonico nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici previsti nei piani di studio di ogni disciplina. 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.

# **Parte prima**

## **Area educativo – didattica**

### **1 – Contratto formativo**

L'Istituto Comprensivo "Perna-Alighieri" di Avellino si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adeguatezza delle attività educative/didattiche alle esigenze formative e culturali degli studenti, alla crescita e alla valorizzazione della persona. L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza, occasioni di esperienza che consentano a ciascun studente di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente,

la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile. L'azione educativa/didattica privilegia interventi basati sull'esperienza, sul dialogo, sulla riflessione; i docenti nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria personalità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti, ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli studenti, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola/famiglia e le modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti. Grande attenzione sarà data alla relazione educativa, oltre che alla prestazione scolastica.

Si favorirà lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli alunni attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte, la valorizzazione del lavoro svolto e la gratificazione dei risultati conseguiti; alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:

- **controllare con frequenza e regolarità il diario del figlio/a e la valutazione sul registro elettronico;**
- **responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti;**
- **controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;**
- **utilizzare le ore di colloquio e di assemblea per favorire la comunicazione reciproca.**

## **2 – Continuità**

Nell'ambito della programmazione delle attività d'Istituto è previsto un continuo raccordo tra la scuola dell'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria di I grado, i cui compiti, indicati dal collegio, sono finalizzati alla conoscenza della situazione generale dei ragazzi, di problemi particolari, delle metodologie didattiche e della definizione di curricoli comuni. La scuola si impegna altresì a corrispondere ad analoghe richieste da parte degli Istituti superiori presso i quali si iscriveranno i propri alunni a conclusione del primo ciclo scolastico.

## **3 – Orario attività didattiche – criteri/compiti**

Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni si tiene conto, per quanto possibile:

- a. di distribuire in modo equilibrato le discipline a prevalente carico cognitivo con quelle a prevalente carico operativo al fine di evitare un affaticamento psicofisico dell'alunno;
- b. di limitare il peso degli zaini evitando un carico eccessivo di materiale scolastico da trasportare;

- c. di assicurare agli alunni sufficienti tempi extrascolastici per coltivare interessi personali oltre che dedicarsi allo studio individuale .
- d. sarà evitata l'assegnazione di compiti da svolgere a casa per il giorno successivo nei giorni in cui gli alunni saranno a scuola per i rientri pomeridiani, fatti salvi i compiti assegnati nei giorni precedenti.

#### 4 – Libri di testo e strumenti didattici

La scelta dei libri di testo, nel rispetto delle competenze attribuite al consiglio ed al collegio dei docenti, sarà effettuata su proposta dei docenti interessati previa consultazione delle famiglie, optando ove possibile per i testi che non comportino eccessivi pesi per gli alunni.

Per evitare eventuali sovraccarichi di materiali didattici da parte degli alunni, non solo la scuola presterà particolare attenzione alla formulazione dell'orario delle lezioni, ma nel contempo gli insegnanti provvederanno ad indicare agli alunni il materiale e gli strumenti strettamente necessari per le attività della giornata. Le famiglie a loro volta saranno sollecitate a controllare che i propri figli inseriscano nelle cartelle soltanto il materiale richiesto. L'Istituto, inoltre, mette a disposizione libri in comodato d'uso per le famiglie indigenti che ne fanno richiesta e fornisce alle stesse materiale didattico .

#### 5 – Documentazione dell'attività

Le scuole dell'Istituto, in collaborazione con le famiglie e con le associazioni presenti sul territorio, sono responsabili della qualità delle attività educative/didattiche e si impegnano a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativo/didattici esplicitati nei seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta Formativa (POF) e PTOF:** è la carta d'identità con cui la scuola si definisce nei confronti delle famiglie, degli studenti e della realtà locale. Illustra la struttura, l'organizzazione della scuola e le attività che vi si svolgono; presenta tutti i progetti, e i servizi offerti dall'istituto; descrive le azioni di continuità, orientamento, sostegno e recupero corrispondenti alle esigenze degli alunni concretamente rilevate.
- **Regolamento d'Istituto:** definisce i criteri e le modalità organizzative in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi e dei servizi erogati.
- **Programma annuale:** è il documento amministrativo/contabile che definisce le modalità e l'entità delle risorse professionali e finanziarie necessarie a realizzare l'attività educativa/didattica curriculare obbligatoria e opzionale.

I documenti sopra citati sono:

- pubblicati sul sito [www.icluigiperna-dantealighieri.gov.it](http://www.icluigiperna-dantealighieri.gov.it) ;
- esposti all'albo delle scuole e/o dell'Istituto;
- depositati presso gli Uffici.

## **6 – Assegnazione docenti alle classi**

L'assegnazione dei docenti alle classi viene stabilita dal Dirigente Scolastico sulla base degli indirizzi generali indicati nel Regolamento interno .

## **7 – Formulazione orario docenti**

L'orario di servizio dei docenti è il seguente:

- per la scuola dell'infanzia 25 ore settimanali ;
- per la scuola primaria 24 ore settimanali di cui 22 ore di insegnamento e 2 ore di programmazione di modulo;
- per la scuola secondaria di primo grado 18 ore settimanali.

Alle ore di insegnamento si aggiungono le ore non quantificate inerenti la “funzione docente” (preparazione dell'attività didattica, correzione elaborati, colloqui individuali con le famiglie...) e le ore obbligatorie (40 + 40) per gli impegni inerenti la partecipazione agli Organi Collegiali.  
L'orario delle lezioni viene formulato in base ai criteri generali indicati nel Piano dell'offerta formativa.

## **8- Formulazione orario personale ATA (il personale di segreteria e collaboratori scolastici)**

Il personale A.T.A svolge un orario settimanale di 36 ore con riduzione a 35 ore per il personale coinvolto nella turnazione in modo da garantire un orario di apertura della scuola dalle 7.50 alle 18.00/18.30.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

# Parte seconda

## Servizi amministrativi

### 1 – Servizi amministrativi

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici per l'apertura al pubblico.

### 2 – Standard specifici delle procedure: celerità dei tempi d'attesa

Per la scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata in modalità "cartacea" nei giorni previsti.

L'iscrizione alle prime classi delle scuole del primo ciclo è effettuata esclusivamente online. L'Istituto offre un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono **disponibili online sul SITO dell'Istituto entro il termine** fissato dal calendario interno; tale termine sarà comunicato la settimana precedente la distribuzione. **I genitori sprovvisti di strumentazione informatica possono richiedere in segreteria copia cartacea del documento di valutazione.**

### 3 – Trasparenza e flessibilità

La scuola mette a disposizione, in spazi ben visibili all'informazione degli utenti, i seguenti documenti:

pubblicati all'albo e [sul sito](#)

- orario di lavoro del personale (docente, amministrativo, ausiliario)
- organico del personale (docente, amministrativo, ausiliario)
- organigramma e mansioni del personale amministrativo
- organigramma degli Organi Collegiali



- gruppi e commissioni
- calendario delle riunioni
- delibere del Consiglio di Istituto
- graduatorie e nomine del personale supplente
- circolari
- Regolamento d'Istituto
- Piano offerta formativa (P.O.F.) e PTOF
- Carta dei servizi
- Programma annuale
- Piano di emergenza

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca genitori (previa autorizzazione del Dirigente Scolastico per l'affissione di avvisi e/o comunicazioni varie);
- bacheca Sicurezza ed igiene legge 81/2008;
- bacheca OO.CC. (Organi collegiali della scuola)

a disposizione in segreteria

- Piano offerta formativa (POF) e PTOF
- Progetti specifici
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo/didattica

***Comunicati tramite avviso scritto e/o posta elettronica***

- Calendario scolastico;
- Convocazioni delle riunioni dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione ai genitori rappresentanti;
- Convocazioni delle riunioni del Consiglio d'Istituto ai genitori membri dello stesso;
- Comunicazioni relative ad attività scolastiche ed extrascolastiche degli alunni;
- Variazioni nell'erogazione del servizio;
- Esiti delle verifiche periodiche;
- Pubblicazione documenti di valutazione personale degli alunni
- Stralcio Polizza assicurativa alunni;
- Moduli per attività di monitoraggio e/o di autoanalisi di istituto
- Modulo trattamento dati personali o sensibili

#### **4 -Informatizzazione servizi di segreteria**

Come previsto da recenti disposizioni normative, l'ufficio di segreteria, si è adeguato ai nuovi dispositivi in materia di digitalizzazione, attraverso il potenziamento delle nuove tecnologie , portando a termine il piano di informatizzazione **per tutte le aree dell'attività amministrativa.**

#### **5 – Orari uffici**

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze organizzativo/didattiche e degli utenti.

Gli uffici sono aperti al pubblico *(nel periodo scolastico 1/9 – 30/6):*

Al mattino nei giorni di

**lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato dalle 10.00 alle 12.00**

Al pomeriggio nei giorni di

**Martedì dalle 14.00 alle 17.00 ( durante il periodo delle iscrizioni si aggiunge un altro giorno a disposizione dell'utenza)**

Nel periodo estivo dal 01/07 al 31/08:

Al mattino nei giorni di

**lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00**

**Gli uffici resteranno chiusi nel giorno che precede il Ferragosto.**

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento .

Il personale di segreteria ed i collaboratori scolastici assicurano la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome della scuola e/o ufficio;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.

I collaboratori scolastici e il personale di segreteria sono tenuti a portare il cartellino di identificazione, per l'intero orario di lavoro. I collaboratori scolastici, nell'orario di apertura al pubblico, sia dell'ufficio di segreteria sia di accesso alle altri sedi in occasione di riunioni, devono essere presenti presso l'ingresso per fornire all'utenza le indicazioni richieste.

# Parte terza

## Condizioni ambientali

### 1 – Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto Comprensivo è organizzato in ogni suo ambiente fisico allo scopo di assicurare il maggior benessere possibile in termini di salute, igiene ambientale e sicurezza. L'ambiente deve possedere caratteristiche a norma di legge, perché siano consentiti l'accessibilità e la fruizione da parte dell'utenza, la corretta aerazione degli ambienti e l'isolamento termo/fono/acustico. Sarà compito del Dirigente Scolastico controllare affinché le strutture possiedano i requisiti di idoneità con un ripristino efficace in seguito a casi di emergenza. È impegno di tutti gli operatori scolastici affinché l'ambiente, nel suo complesso soddisfi il benessere psicofisico di adulti e bambini, inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come esperienza in ambito emotivo, relazionale, cognitivo, in una situazione di sicurezza.

### 2 – Salute e sicurezza

Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo per garantire la salute e la sicurezza derivanti dalla messa a norma delle strutture e degli impianti. Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento, svolgimento di attività individuali e di gruppo. Il materiale e gli strumenti pericolosi sono adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni. Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza...). I Collaboratori scolastici sono consapevoli delle proprie responsabilità circa la garanzia degli standard di igiene. È assicurata dal personale non docente in servizio nelle singole scuole la sorveglianza degli ingressi durante le entrate e le uscite; porte e cancelli sono chiusi durante le ore di attività.

È controllato l'accesso delle persone non autorizzate. Vengono rigorosamente applicate le normative riferite alle uscite anticipate degli alunni. La scuola dispone di elenchi aggiornati dei recapiti dei genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato reperimento della famiglia.

### 3 – Sicurezza e benessere

La strutturazione degli spazi è tale da rispondere ai bisogni di benessere e di salute del bambino e degli adulti. L'ambiente verrà organizzato e gestito in modo da renderlo accogliente, esteticamente piacevole, stimolante e di immediata lettura da parte di bambini e adulti.

## **4 – Attrezzature**

I plessi dell'Istituto si stanno gradualmente dotando di strumentazione multimediale:

PC nelle aule;

Registro elettronico;

LIM (lavagna interattiva multimediale);

Adeguamento Rete Wifi

Laboratori multimediali e linguistici.

## **5 – Rispondenza strutture alle norme di sicurezza**

Il Dirigente Scolastico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità quale datore di lavoro, si impegna affinché nelle scuole vengano attuati da parte degli enti locali ,proprietari degli immobili, gli adeguamenti previsti dalle norme di sicurezza contenute nella Legge 626 del '94 e successive modifiche ed integrazioni:

- **Abbattimento delle barriere architettoniche;**
- **Adeguamento degli impianti;**
- **Interventi di manutenzione ordinaria**
- **Interventi di ristrutturazione**
- **Acquisto di arredi a norma**

### **Piano di evacuazione e prevenzione degli incendi**

La situazione relativa ai requisiti delle singole strutture scolastiche facenti parte dell'Istituto è descritta, in modo dettagliato, nel Piano di prevenzione e riduzione rischi agli atti dell'istituto.

Il piano di evacuazione è :

- pubblicizzato mediante affissione all'albo della scuola e/o dell'Istituto Comprensivo;
- depositato presso la sede dell'Istituto Comprensivo.

# Parte quarta

## Procedura dei reclami e valutazione dei servizi

### 1 – Reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax/posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni., attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto un relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti; tale relazione è inserita nella relazione generale di accompagnamento all'attuazione del programma annuale del Consiglio.

### 2 – Valutazione del servizio.

Alla fine di ciascun anno scolastico , in sede di consiglio di intersezione ,di interclasse,di classe, in sede di collegio docente e di consiglio di Istituto, si procede alla verifica ed alla valutazione del piano dell'offerta formativa , sulla base dei dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari e/o il confronto diretto tra docenti ed esperti. Le funzioni strumentali relazionano sulle attività svolte e formulano proposte migliorative per l'anno successivo .

I genitori membri dell'Interclasse/Intersezione e dei Consigli di Classe possono esprimere la valutazione del servizio allo scopo di raccogliere proposte per un miglioramento dello stesso anche mediante questionari opportunamente calibrati rivolti ai genitori e al personale.

# Parte quinta

## Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicheranno fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativo/didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto. La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.