



## ISTITUTO COMPRENSIVO "Don Diana"

Via Cavour, 20 – 81033 Casal di Principe (CE)

C.F. 90033300618  Presidenza 081/8162731 

tel/fax 081/8921075

[ceic872001@istruzione.it](mailto:ceic872001@istruzione.it) [ceic872001@pec.istruzione.it](mailto:ceic872001@pec.istruzione.it)



Dipartimento per la programmazione  
Direzione Generale per gli Affari  
Internazionali Ufficio IV



# CARTA DEI SERVIZI

a. s. 2020/2021

**Aggiornata:**

*Collegio Docenti delibera n. 3 del 21/01/2021*

*Consiglio di istituto delibera n. 4 del 22/01/2021*

## PREMESSA

### a- che cos'è la Carta dei Servizi

È stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo Don Diana di Casal di Principe.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

*Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.*

*Art.21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.*

*Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

*Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

### b- i contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

## ▪ **PARTE PRIMA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

- UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### **□ IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

#### **□ ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola garantisce l'accoglienza e l'integrazione degli alunni delle classi iniziali in un clima sereno e collaborativi attraverso:

- contatti con i docenti della scuola;
- incontri con i genitori;
- promozione della socializzazione interna ed esterna delle classi;
- informazione sul regolamento della scuola, sui libri di testo, sulle programmazioni didattiche dei singoli docenti e sull'uso e la tenuta del diario personale e del giornale di classe;
- apertura a studenti stranieri;
- iniziative di aggiornamento finalizzate alla sensibilizzazione degli alunni sui problemi legati alle tematiche del disagio giovanile.

#### **□ DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto"). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

#### **□ PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web
- albo d'istituto
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- bacheche per l'informazione sindacale.

#### **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## ▪ **PARTE SECONDA**

### **AREA DIDATTICA** **FATTORI EDUCATIVI**

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, 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.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative...
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

### **ORARIO DELLE LEZIONI**

All'albo di ogni plesso e del sito web dell'istituto è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

### **IL CONTRATTO FORMATIVO**

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli:

l'allievo deve conoscere:

gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;  
il percorso per raggiungerli;  
le fasi del suo curriculum.

il docente deve:

esprimere la propria offerta formativa;  
motivare il proprio intervento didattico;  
esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

il genitore deve:

conoscere l'offerta formativa;  
esprimere pareri e proposte;  
collaborare nelle attività.

Area genitori

La scuola considera fondamentale la collaborazione con le famiglie per migliorare le attività della scuola e per concorrere al processo formativo degli alunni; pertanto, ai genitori saranno garantiti:

- il diritto- dovere di partecipare alla individuazione del profilo della personalità dell'alunno;
- il diritto – dovere di collaborare, con suggerimenti, a migliorare il funzionamento della scuola;
- la comunicazione tempestiva delle assenze e dei ritardi dell'alunno;
- il ricevimento antimeridiano da parte dei docenti secondo la disponibilità del docente concordata per appuntamento con il genitore;
- gli incontri periodici con il Consiglio di Classe;
- le comunicazioni telefoniche;
- la scheda personale.

#### Area alunni

Agli alunni viene garantita la formazione in tutte le sue dimensioni, da quella motoria a quella affettiva, sociale, estetica, morale, linguistica, cognitiva; la scuola si impegna a promuovere il perseguimento degli obiettivi formativi che attengono al sapere, al saper essere, al saper fare.

#### Area istituzioni

A tutte le Istituzioni, quali Enti Locali, ASL, Università, Sindacati, Associazioni Professionali, Associazioni culturali, Associazioni di categorie produttive e Associazioni religiose, saranno garantite forme di consultazione e di coinvolgimento.

### **VIGILANZA ALUNNI**

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scuola primaria, è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe; nella scuola secondaria gli spazi scolastici –sia all'interno che all'esterno- vengono suddivisi in aree, ciascuna delle quali viene sorvegliata da un docente preventivamente designato. Nel periodo della mensa e del dopo mensa, per la scuola d'infanzia , sono responsabili gli insegnanti appositamente designati. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

### **ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

### **SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI**

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile in Segreteria .

### **D.L. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

### **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti.

I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il

Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del POF.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

## **VISITE GUIDATE**

All' interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte all'assemblea di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

### ▪ **PARTE TERZA**

#### **Servizi Amministrativi**

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione sono consegnate entro cinque giorni dallo scrutinio.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni anche su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

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

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

### ▪ **PARTE QUARTA**

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

- ***PARTE QUINTA***

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono 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 degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

- ***PARTE SESTA***

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.