



**ISTITUTO COMPRENSIVO "T. PATINI"**

Via Antica Arischia - C.A.P. 67100 L' AQUILA - Tel.0862317753

C.M. AQIC85000B C.F. 93105570662

E-mail: [aqic85000b@istruzione.it](mailto:aqic85000b@istruzione.it) PEC: [aqic85000b@pec.istruzione.it](mailto:aqic85000b@pec.istruzione.it)

Sito web: [www.icpatini.edu.it](http://www.icpatini.edu.it)



# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI "I.C.T.Patini"



*La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta*

**A.s.2021/2023**

## Premessa

L'adozione della Carta dei Servizi Scolastici è un obbligo e tutti devono attenersi ai suoi principi. E' stata istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, ed è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini. Essa fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza. La Carta, nella sua interezza, investe l'universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento della Dirigente Scolastica, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione.

Ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione, recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla Legge n. 241 del 07/08/1990 sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

La Carta dei Servizi dell'I.C. "T. Patini" predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Associazioni:

- i principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo-didattico;
- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica;
- gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;
- la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravveda la necessità;
- procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, anomalie, irregolarità, abusi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società; la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro attraverso i seguenti principi:

## **Uguaglianza**

La scuola si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione attraverso:

- 1) formazioni delle classi nel rispetto della eterogeneità e continuità, tenendo conto, per quanto possibile, delle richieste delle famiglie, secondo i criteri deliberati dal CdI;
- 2) attività alternative per coloro che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica;
- 3) ampliamento del tempo scuola ed interventi sostitutivi per assicurare pari opportunità a tutta l'utenza;
- 4) provvedimenti miranti a sostenere gli alunni in condizioni di disagio.
- 5) collaborazione con gli Enti locali e con i Servizi socio-assistenziali del territorio per rispondere a specifiche esigenze didattiche e ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà.

## **Imparzialità.**

La scuola garantisce l'equità del proprio operato con:

- 1) la collegialità della programmazione e della valutazione;
- 2) la comunicazione ai genitori e agli alunni degli esiti delle verifiche e delle valutazioni;
- 3) attività di recupero e potenziamento;
- 4) la comunicazione del calendario scolastico, dell'orario delle lezioni, dell'orario di servizio degli insegnanti, dell'orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria, dell'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti.

## **Regolarità.**

La scuola assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In presenza di scioperi e/o di assemblee, riunioni sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, l'Istituto interverrà:

- 1) informando tempestivamente le famiglie;
- 2) riducendo, se necessario, il servizio scolastico;
- 3) organizzando, come previsto da normativa, forme sostitutive del servizio;
- 4) sospendendo, eventualmente, le attività didattiche;
- 5) garantendo la continuità delle prestazioni indispensabili;
- 6) garantendo il servizio di vigilanza e di custodia degli alunni.

## **Accoglienza ed inserimento.**

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

- 1) contatti con i docenti della scuola Primaria;
- 2) incontri con i genitori;
- 3) promozione della socializzazione interna ed esterna delle classi;
- 4) informazione sul regolamento della scuola, sui libri di testo, sulle programmazioni didattiche dei singoli docenti e sull'uso del Registro Elettronico;
- 5) iniziative di conoscenza/accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria;
- 6) iniziative di continuità per le classi ponte e Open Day per i genitori;
- 7) orientamento per le classi terze della scuola Secondaria di primo grado;
- 8) apertura a studenti stranieri;
- 9) collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali per attuare tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione;
- 10) iniziative di aggiornamento finalizzate alla sensibilizzazione degli alunni sui problemi legati alle tematiche del disagio giovanile.

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

La scuola tutela il diritto di scelta e l'obbligo scolastico dell'utente con:

- 1) la libertà di scelta all'atto dell'iscrizione fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto;
- 2) il controllo della regolarità della frequenza degli alunni attraverso un attento esame delle giustificazioni ed un costante coinvolgimento delle famiglie tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza;
- 3) collegamento costante fra scuola, enti locali e rappresentanti dei genitori.

## **Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione assicurando un atteggiamento di apertura che si concretizza in:

- 1) promozione di tutte le forme di partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola;
- 2) massima semplificazione delle procedure con l'uso di standard generali del servizio;
- 3) promozione, nel rispetto della normativa per il contenimento del Covid, delle attività extrascolastiche, affinché la scuola, con l'aiuto dei genitori, divenga centro di cultura

sociale e civile;

- 4) uso delle strutture e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico nel rispetto del Regolamento di Istituto;
- 5) massima trasparenza amministrativa interna e con l'utenza attraverso la diffusione delle informazioni, dei documenti e degli atti ufficiali della scuola, anche per via telematica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

### **Libertà di insegnamento del personale.**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nel curriculum di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

La libertà di insegnamento avviene a diversi livelli e si esercita attraverso:

- 1) l'elaborazione del PTOF;
- 2) l'elaborazione delle programmazioni educative e didattiche;
- 3) l'elaborazione delle programmazioni disciplinari.

### **Aggiornamento del personale.**

Il diritto - dovere all'aggiornamento vede i docenti impegnati in attività di:

- 1) auto-aggiornamento;
- 2) aggiornamento in rete con altre scuole nel Comune.

## PARTE PRIMA

### Area didattica.

#### Area docenti

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna:

- 1) a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- 2) a predisporre curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola;
- 3) ad individuare ed elaborare gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La scelta dei libri di testo sarà fatta assumendo, come criteri di riferimento, la validità culturale, la funzionalità educativa, la natura e la forma dell'esposizione in relazione allo spessore culturale dei contenuti, alla adeguata trattazione delle tematiche, alla continuità dell'itinerario formativo, all'impostazione grafica e al costo.

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

### **Piano dell'Offerta Formativa**

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto e il Curricolo verticale.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata

presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

## **Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- iscrizioni, formazione classi e orari;
- regolamento dell'indirizzo musicale;
- sicurezza, gestione rischio ed emergenza;
- alunni (norme generali di comportamento e rapporti interpersonali);
- personale scolastico (compiti di deontologia professionale);
- sicurezza, gestione rischio ed emergenza;
- genitori/tutori legali (partecipazione alla vita scolastica);
- uscite didattiche e viaggi d'istruzione;
- regolamenti per l'utilizzo di spazi, laboratori, biblioteche, palestre e mense.

## **Programmazione didattica**

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

Essa viene elaborata nel consiglio di intersezione, di interclasse e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene solitamente redatta entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata nel registro dei verbali di ogni classe, sezione.

## **Patto di Corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07)**

Il Patto di Corresponsabilità è un "contratto formativo" che si stabilisce fra il docente e l'allievo, anche se coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

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

### **l'allievo, in relazione all'età, 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.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

### **Piano e regolamento per la DDI**

Per Didattica digitale integrata (DDI) si intende la metodologia innovativa di insegnamento-apprendimento, rivolta a tutti gli alunni dell'Istituto Comprensivo, come modalità didattica complementare che integra o, in condizioni di emergenza, sostituisce, la tradizionale esperienza di scuola in presenza con l'ausilio di piattaforme digitali e delle nuove tecnologie. I plessi che costituiscono l'Istituto Comprensivo "Teofilo Patini" investono sull'uso didattico delle nuove tecnologie, riconoscendo la loro efficacia nel processo di apprendimento/insegnamento e permettendo una didattica individualizzata, personalizzata ed inclusiva.

**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



dell'insegnante 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, 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**

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

## PARTE SECONDA

### Servizi amministrativi

La Scuola utilizza come criteri di efficienza del servizio: la celerità delle procedure, la trasparenza, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, la definizione dei tempi d'attesa, e la flessibilità degli orari, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza tutela della privacy.

In relazione ai criteri su elencati vengono specificati degli standard specifici cui la scuola si attiene nelle procedure amministrative:

- a) distribuzione moduli di iscrizione;
- b) procedure di iscrizione;
- c) rilascio certificati; attestati e certificati sostitutivi;
- d) rilascio documenti di valutazione (scheda personale alunno, certificato competenze);
- e) orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria;
- f) orario di ricevimento Ufficio di Presidenza;
- g) contatto telefonico;
- h) informazione sui documenti e atti ufficiali della scuola, anche per via telematica;
- i) presenza all'ingresso di un ausiliario in ogni plesso che avrà il compito di fornire agli utenti le prime informazioni necessarie per la fruizione di qualsiasi servizio didattico o amministrativo;
- j) obbligo per tutti gli operatori di riferire, a richiesta, il proprio nome, cognome e qualifica professionale.

L'Istituto deve assicurare un'adeguata informazione, anche on-line riguardo:

- l'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per la bacheca sindacale e il Regolamento d'Istituto avrà adeguata pubblicità mediante pubblicazione on-line.

**Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio resti aperto in giorni e orari che verranno pubblicizzati in modo efficace.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati gli eventuali documenti mancanti per perfezionare l'iscrizione.

**Orari di apertura ufficio di segreteria:** gli uffici di segreteria garantiscono un orario di

apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e dalle ore 12.30 alle ore 13.30; nelle giornate del martedì e del giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

**Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati saranno consegnati **previa richiesta scritta** agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

## PARTE TERZA

### Condizioni ambientali della scuola.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire l'affidabilità e la sicurezza delle strutture e degli edifici scolastici con:

- richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica;
- messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche;
- predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in tutti i plessi dell'istituto in situazioni di rischi e pericoli. I docenti si impegnano a sensibilizzare gli alunni affinché partecipino a rendere la scuola più gradevole e accogliente. I docenti e non docenti si impegnano a segnalare tempestivamente guasti, danni e deperimento delle attrezzature. I genitori sono chiamati a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri figli alle attrezzature e ai materiali della scuola, come previsto dal Codice Civile.

## PARTE QUARTA

### Procedure dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, possono essere presentati usando telefono ed e-mail, essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. La Dirigente Scolastica, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta (30) giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente Scolastica, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. La Dirigente scolastica informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

Non costituiscono reclami le osservazioni formulate dai genitori in sede di riunioni di OO.CC. o negli incontri tra docenti e familiari sul percorso didattico ed educativo degli alunni.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, pre-post-scuola saranno comunicate alla segreteria di presidenza e agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall' Istituto Comprensivo "T. Patini".