



**Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado**

Via Ruggero Marturano, 77/79 – 90142 Palermo

Telefono 0916374806 – Fax 0916379151

Email: [paic89900q@istruzione.it](mailto:paic89900q@istruzione.it) - [paic89900q@pec.istruzione.it](mailto:paic89900q@pec.istruzione.it)

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

Cod.Fisc.: 97239910827 Codice Univoco : UFGUKR

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

(Delibera N. 67 Consiglio di istituto del 23/02/2017)

### **1. Introduzione: Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, impegnando tutti gli operatori e la struttura pubblica nel rispetto di tali principi.

### **§**

**Visto** il D.P.C.M. del 7 Giugno 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici", includendo tra essi anche l'istruzione;

**Vista** la circolare n. 255 del 21 Luglio 1995 relativa alla carta dei servizi scolastici;

**Ritenuta** la necessità di dare attuazione ai principi ed alle disposizioni recepiti nello schema generale di riferimento di cui alla parte V della predetta direttiva si propone la seguente

## **CARTA DEI SERVIZI PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2. La Costituzione**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli della Costituzione italiana:

- art. 3 – “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge”;
- art. 33 – “La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione”;
- art. 34 – “La scuola è aperta a tutti”.

### **3. Uguaglianza**

- 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.

### **4. Imparzialità e regolarità**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio scolastico e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **5. Accoglienza ed integrazione**

- 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 ed alle situazioni di rilevante necessità.
- Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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

- L'utente ha diritto di scelta fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità.
- 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.

### **7. Partecipazione, efficacia, trasparenza**

- Istituzioni, personale, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle loro procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione del servizio.

- I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 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 scolastico.
- Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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 uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 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.

### **8. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

- 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 studio di ciascun indirizzo.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

### **9. Premessa**

- 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 a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora 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.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa; nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adotteranno soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare sovraccarico di materiale nella stessa giornata.

## **10. Piano Triennale dell'Offerta Formativa Triennio 2016/17, 2017/18 e 2018/19.**

- Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (ai sensi della Legge 107/2015) viene elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente scolastico.
- Il Piano è approvato dal Consiglio di Circolo entro 25 gennaio 2015.
- Esso viene pubblicato sul sito web dell'Istituzione scolastica.
- Esso viene integrato dal Regolamento di Istituto.

## **11. Curricolo di scuola**

Sulla base delle Indicazioni nazionali la scuola elabora il proprio curricolo. Le Indicazioni Nazionali "costituiscono il quadro di riferimento per la progettazione curricolare affidata alle scuole costituendo, le Indicazioni, un testo aperto che la comunità professionale è chiamata ad assumere e a contestualizzare, elaborando specifiche scelte relative a contenuti, metodi, organizzazione e valutazione.

Ogni scuola predispone il curricolo all'interno del Piano dell'Offerta Formativa."

## **12. Programmazione educativa e didattica**

- La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi, alle finalità e ai traguardi per lo sviluppo delle competenze individuati nel Curricolo di scuola sulla base dei documenti nazionali.

## **13. Organizzazione progetti di ampliamento dell'offerta formativa**

E' realizzata nei limiti delle disponibilità finanziaria e di risorse umane dell'Istituto scolastico.

## **14. Regolamento di Istituto**

Attraverso il senso più profondo di un Regolamento, tutte le componenti scolastiche sono chiamate in prima persona a conoscere le regole per il migliore funzionamento della scuola e a rispettarle, perché siano un aiuto a cooperare, per far sì che la scuola sia un luogo veramente formativo del cittadino di domani.

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a organi collegiali, procedimenti disciplinari, criteri uscite, utilizzo laboratori e LIM, uso temporaneo e precario dell'edificio scolastico, ingresso e uscita alunni, uscita anticipata.

## **15. Patto formativo tra Scuola e Famiglia Scuola dell'Infanzia e Patto educativo di corresponsabilità Scuola Primaria**

Istituito dal D.P.R. 235/2007 per le scuole secondarie di primo e secondo grado, è finalizzato ad offrire agli insegnanti, agli alunni e alle loro famiglie, un'occasione di confronto responsabile, di accordo partecipato, di condivisione di metodologie e obiettivi fondanti la vita comunitaria in ambiente scolastico.

Condividere il Patto di corresponsabilità significa:

- condividere in maniera dettagliata diritti e doveri nel rapporto tra Istituzione scolastica autonoma, alunni e famiglie;
- promuovere la condivisione delle regole di convivenza e di esercizio dei rispettivi ruoli all'interno dell'Istituzione scolastica e, in particolare, condividere con le famiglie le azioni da implementare per la gestione dei comportamenti problematici

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

##### **16. Pulizia**

L'ambiente scolastico sarà mantenuto pulito ed accogliente; costante sarà il rispetto delle norme igieniche.

##### **17. Sicurezza**

- o La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

### **PARTE IV**

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

##### **18. La Segreteria**

La Segreteria è aperta **dalle ore 07.45 alle ore 14.30** dal Lunedì al Venerdì.  
Martedì pomeriggio **dalle ore 15:00 alle ore 17:15**.

##### **19. Apertura al pubblico**

Gli Uffici di Segreteria - compatibilmente con l'organizzazione di servizio disposta dal DSGA – volendo garantire un orario di apertura al pubblico sia di mattina che di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, rispetta i seguenti orari:

<b>lunedì e venerdì</b>	<b>mattina:</b>	<b>dalle ore 10:00</b>	<b>alle ore 12:00</b>
<b>martedì</b>	<b>pomeriggio:</b>	<b>dalle ore 15:15</b>	<b>alle ore 16:45</b>

##### **20. Ricevimento dirigente scolastico e vicario**

Il D.S. riceve per appuntamento, il vicario riceve tutti i giorni dalle 10:00 alle 11:00

## PARTE V PROCEDURA DEI RECLAMI

**21.** La gestione delle situazioni conflittuali che può anche ingenerare ricorsi è di stretta competenza dell'Istituzione scolastica. Il Dirigente Scolastico, avuta comunicazione del reclamo, può accoglierlo o rigettarlo, motivando la scelta. Solo in questi casi particolari si potrà, con relazione motivata, coinvolgere il corpo ispettivo per gli accertamenti ulteriori, secondo quanto possibile nell'ambito delle attribuzioni di cui agli art. 8 e 9 del DPR 11/2/2014 n. 98. Esposti e contenziosi possono essere trasmessi all'USR unicamente per iniziative e provvedimenti non di competenza della singola Istituzione scolastica. Relativamente ai provvedimenti formulati da organi collegiali, riguardanti la valutazione degli alunni, i reclami avverso le procedure di scrutinio vanno proposti alla stessa autorità responsabile dell'atto conclusivo del procedimento.

In questo caso direttamente al Dirigente Scolastico.

La richiesta di atti è regolata dalla normativa sull'accesso civico, reperibile sul sito dell'Istituto.

## PARTE VI INFORMAZIONE AL PUBBLICO

**24.** Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- Esposizione al pubblico, in appositi spazi, dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti...);
- Albi in ogni plesso scolastico.

Presso l'ingresso saranno presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il PTOF, il Regolamento di Istituto ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web istituzionale.