



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
ISTITUTO OMNICOMPRESIVO STATALE**

"Nicola da Guardiagrele"

Via G. Farina 1 - 66016 GUARDIAGRELE (CH)

Tel. Presidenza 0871/801682 - Tel. Segreteria 0871/82232 - Fax
0871/801681

e-mail: chmm062004@istruzione.it - PEC: chmm062004@pec.istruzione.it

web: www.omnicomprensivoguardiagrele.gov.it



Distretto Scolastico n. 9 - Cod. Fiscale 80003660695
LICEO SCIENTIFICO, Via Grele 24/b Tel.- Fax 0871/809355
ISTITUTO TECNICO - SETTORE ECONOMICO E TECNOLOGICO,
Via Grele 24/a Tel.- Fax 0871/809301
SCUOLA SECONDARIA I GRADO, Via G. Farina 1 Tel. 0871/82232 - Fax 0871/801681



CARTA DEI SERVIZI

A.S. 2017/2018



**Deliberati dal Collegio dei docenti del 24 novembre 2017 – Verbale n. 4
e dal Commissario Straordinario il 28 novembre 2017 – Verbale n. 83**

PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995" (oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatica.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione.

DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

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.

E' 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, economica e sociale del paese.

Art. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo 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 e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione.

Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

FONTI NORMATIVE

È utile riepilogare il contesto normativo generale in cui è maturato questo importante documento, anche e soprattutto per capirne l'essenza e la funzione.

La Carta dei servizi pubblici s'intravede già nella Legge n.241 del 7/08/1990, che concerne il procedimento amministrativo e nella sostanza mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire, soprattutto quando tale azione tocca ed investe direttamente o indirettamente interessi generali. Un'Amministrazione trasparente è aperta a tutti e tutti possono vedere, sapere, controllare e valutare il suo essere e il suo divenire, e, soprattutto, il modo in cui e con cui è e diviene. Le regole di condotta della P. A. con legge n. 241/1990 sono divenute autentici parametri di carattere giuridico al pari di quelli tradizionali come: violazione di legge, incompetenza, eccesso di potere.

A seguito della detta Legge 241/1990, che ha aperto le porte, sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo n. 29 del 3/02/1993, e successive modificazioni ed integrazioni. Con tale decreto, i principi introdotti dalla Legge 241/1990 si sono concretizzati in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative, vedi l'art. 12 "Ufficio relazioni con il pubblico", l'art. 20 "Controllo interno", l'art. 59 "Responsabilità disciplinari".
- Legge n. 20 del 14/01/1994. Tale legge ha introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni per verificare, oltre la legittimità, anche la regolarità e il corretto funzionamento dei servizi di controllo interno.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. La direttiva tende ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia. Definisce gli strumenti: adozione di standard, semplificazioni procedurali, informazione agli utenti, valutazione interna. Offre mezzi di tutela più agevolmente esperibili per rimuovere situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri dell'11/10/1994. La direttiva disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- Decreto Legge n. 163 del 12/05/1995, convertito in Legge n. 273/1995. Il Decreto sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo n. 286 del 30/7/1999, art. 11. La norma stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Principi fondamentali

La carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 luglio 1995.

➤ Uguaglianza

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere:

- ✓ Atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- ✓ Assumere la diversità come valore e ricchezza;
- ✓ Dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione. Al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, l'Istituto Comprensivo di Treviolo articola la proposta formativa strutturandola in tempi scuola diversificati (ore curricolari, ore opzionali);
- ✓ Garantire che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

➤ Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. I criteri d'imparzialità, di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi. La scuola si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto

della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali. In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12106190 n. 146 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero.

In particolare:

A) In occasione di ogni sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.

B) In base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.

C) Il Dirigente Scolastico, in occasione di ciascun sciopero, comunica alle famiglie, almeno cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

➤ **Accoglienza e integrazione**

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze.

Gli erogatori del servizio favoriscono:

- ❖ La continuità formativa verticale (curricoli continui del primo ciclo d'istruzione); iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola primaria, scuola secondaria); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- ❖ Colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- ❖ Iniziative didattiche curricolari (integrazione dei piani di lavoro) funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- ❖ Soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- ❖ Contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- ❖ Iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disortografia...) e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- ❖ Soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative ad adulti, studenti lavoratori, stranieri.
- ❖ **Diritto di scelta obbligato scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). 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 che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

A tal fine:

- ❖ Il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.
- ❖ Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

➤ **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

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

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

A tal fine:

- ❖ Il Dirigente Scolastico convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli aperti a tutti i genitori per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle equipe pedagogiche e dei singoli docenti.
- ❖ Il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente.
- ❖ Convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola.

Le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite o con avviso sul sito o dettate sul diario.

I docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli di classe, ecc.).

➤ **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

Le progettazioni didattiche assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi.

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.

SEZIONE 1

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con l'attiva partecipazione al lavoro scolastico degli alunni/e, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

ART. 1 FINALITA'

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli alunni una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

ART. 1.1. AZIONE DIDATTICA

L'azione didattica—formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) modalità della programmazione per competenze;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

ART. 1.2 ATTIVITÀ DIDATTICA

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali tracciate dalle indicazioni nazionali e gli Assi culturali (allegati al [DM 139/2007](#)) e le Competenze chiave per l'apprendimento permanente.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico - educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e l'orientamento al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli alunni per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

ART. 1.3 ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente oltre il normale orario delle lezioni, in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);
- c) Attività di recupero svolte in modo autonomo dagli allievi con il consenso dei genitori.

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli alunni i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

ART. 1.4 DIPARTIMENTI E COMMISSIONI

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel P.T.O.F. e in Commissioni di lavoro.

Entro i primi mesi di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, delle commissioni e del laboratorio, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario i quali dovranno redigere il verbale della seduta e archivarlo negli appositi registri. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico.

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro

I gruppi di lavoro sono istituiti con delibera collegiale sulla base delle criticità e dei bisogni emersi dai rapporti di Autovalutazione e dei Piani di Miglioramento.

SEZIONE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 1 FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

1) L'istituto garantendone l'osservanza e il rispetto ha stabilito i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

3) L'iscrizione è effettuata online sul sito del MIUR ed è opportunamente pubblicizzata attraverso il SITO istituzionale www.omnicomprensivoguardiagrele.it.

4) Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi, per alunni frequentanti, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

5) I documenti di valutazione relativi al primo quadrimestre sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio; mentre quelli finali sono per la scuola secondaria di 1° grado consegnati alle famiglie per la secondaria di 2° grado affisso all'albo.

8) L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente dal Lunedì al Sabato dalle ore 11,15 alle ore 13,45; martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

9) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento.

10) Il Direttore S.G.A. riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento.

11) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

ART. 16. MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione.

In particolare sono predisposti sul sito dell'istituzione scolastica:

- tabella dell'orario
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto on line

Sono inoltre disponibili spazi per:

- bacheca generale d'Istituto,
- bacheca dei docenti
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori
- bacheca sindacale

2) Presso l'ingresso e presso gli uffici l'Istituto garantisce la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

3) Il Regolamento d'istituto è presente sul SITO dell'istituzione scolastica.

SEZIONE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ART. 17. IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA

a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.

b) La vigilanza dei ragazzi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti ed ai collaboratori scolastici.

c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna in collaborazione con tutte le risorse interne all'istituzione scolastica.

SEZIONE IV CAPO V

RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

ART. 18. RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami possono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via e-mail e devono presentare le seguenti caratteristiche: devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, redatti in forma scritta e debitamente firmati. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

ART. 19. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola realizzata nel corso dell'anno rilevando i punti di forza e di debolezza.