



## ISTITUTO COMPrensIVO STATALE “DON MILANI - LINGUITI”

Via Beneventano, 8 – 84095 Giffoni Valle Piana (Sa)  
Segreteria Tel/Fax: 089 868360 – 089 865578- C.M. SAIC857007 - C.F. 80025860653  
saic857007@istruzione.it - saic857007@pec.istruzione.it

### Carta dei servizi

Prot. n. 4594/28/09/2022

#### PRINCIPI, CRITERI DI ATTUAZIONE E FINALITÀ

##### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'IC Don Milani-Linguiti di Giffoni Valle Piana (SA) ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. Uguaglianza.

1.1 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.

#### 2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2.2 L'IC Don Milani-Linguiti, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 3. Accoglienza e integrazione.

3.1 L'Istituzione Scolastica si impegna, con opportune ed adeguate iniziative 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 e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, per promuoverne il benessere e prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno anche ai sensi del DPR n. 249/98. In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sui criteri di scelta delle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione.

#### 4. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

4.1 Il Personale direttivo, docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022



4.2 L'IC Don Milani-Linguiti si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

4.3 L'IC Don Milani-Linguiti si impegna altresì ad assicurare interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli alunni e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire le devianze ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.

4.4 L'IC Don Milani-Linguiti, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative (L.15/68, L.241/90, L.127/97, L.191/98) e didattiche ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente; tutela altresì il diritto alla riservatezza (L. 675/96).

4.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si fonda sui criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

4.6 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.

## 5. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

5.1 La programmazione delle attività educative e didattiche attraverso il **Piano dell'Offerta Formativa e del PTOF**, pur nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, assicura la formazione civile, umana e sociale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

5.2 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 I

### 6. Area didattica.

6.1 L'Istituzione Scolastica, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

6.2 L'Istituzione Scolastica individua ed elabora metodologie e 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. Promuove altresì attività di accoglienza per gli alunni delle classi dei cicli iniziali.

6.3 Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici l'IC Don Milani-Linguiti assume come criteri di riferimento la validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa e la convenienza economica con particolare riguardo agli obiettivi formativi stabiliti dal Ministero.

6.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, l'Istituzione Scolastica opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse, tenendo presente sia i corretti metodi di studio e sia la necessità di rispettare razionali tempi di apprendimento degli alunni.

6.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso all'apprendimento, usando opportune e pianificate metodologie di insegnamento, tali da garantire, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno, organizzando i relativi processi su criteri il più possibile individualizzati.

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022



6.6 L'Istituzione Scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione relativamente a tutti gli atti di natura didattica da esso prodotti. In particolare:

#### **A1 Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) e Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.).**

Il P.O.F. ed il P.T.O.F., elaborati dall'IC Don Milani-Linguiti, contengono le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrati dal regolamento d'Istituto, definiscono, in modo razionale e produttivo gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola.

In particolare, organizzano l'uso delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituzione Scolastica e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero e di orientamento.

Contengono, inoltre, i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

#### **A2 Regolamento d'Istituto**

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- usi degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- le modalità di comunicazione con alunni e genitori con riferimento ad incontri con docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti;
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n. 249/98;
- il regolamento sul diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.n.241/90).

#### **A3 Programmazione educativa e didattica dei Consigli di classe/interclasse.**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe/interclasse delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad esso i processi di insegnamento/apprendimento. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

#### **A4 Piano annuale delle attività del docente.**

Il piano contiene i prerequisiti, gli obiettivi disciplinari, le metodologie, i sussidi didattici, i strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento. Gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4 sono depositati ogni anno scolastico presso la segreteria didattica dell'Istituto e pubblicati sul sito della scuola.

LA DUPLICAZIONE GRATUITA DEI PREDETTI ATTI VA RICHIESTA PRESSO LA SEGRETERIA DIDATTICA.

#### **A5 Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, attraverso gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4, dell'operato dell'IC Don Milani-Linguiti nel suo rapporto di servizio con l'utenza. Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo ma anche tra l'intero Consiglio di classe/interclasse, gli alunni ed i genitori. In particolare:

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022



### **l'allievo deve conoscere**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;
- i criteri di valutazione scelti dai docenti;

### **il docente deve**

- comunicare la propria offerta formativa presente nel piano annuale delle attività;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione (esplicitare le valutazioni formative e sommative al fine di educare all'autovalutazione dell'allievo);
- comunicare le valutazioni delle prove scritte nel tempo più breve possibile dall'effettuazione della verifica.

### **il genitore deve**

- conoscere l'offerta formativa del Progetto dell'Istituto e dei Consigli di classe ed interclasse;
- esprimere pareri e proposte agli Organi monocratici e Collegiali;
- collaborare alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

## **PARTE II**

### **7. Servizi Amministrativi.**

7.1 L'IC Don Milani-Linguiti individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
- trasparenza;
- informatizzazione anche in rete dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
- competenza del personale di sportello;
- fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.241/90);
- la riservatezza degli atti in possesso dell'Istituzione Scolastica per quanto e come previsto dalla L.n. 675/96.

7.2 Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

#### **Standard specifici delle procedure**

7.3 Le iscrizioni degli alunni dell'infanzia sono effettuate in segreteria nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace sul sito. Viene assicurata assistenza ai genitori per le iscrizioni online per la scuola primaria e sec. di I grado.

7.4 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 di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

7.5 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo-garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022



utenti e del territorio ed in particolare: durante le attività didattiche dalle ore 10:00 alle ore 12:00 dal lunedì al venerdì, ed in orario pomeridiano il martedì dalle ore 15 alle ore 17 solo per i docenti ed il giovedì

dalle ore 15 alle 17 al pubblico. Durante la sospensione delle attività didattiche dalle ore 10:00 alle ore 12:00 dal lunedì al venerdì.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico. In casi gravi anche senza preavviso.

L'Istituzione scolastica assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituzione scolastica, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Responsabile del procedimento è il dirigente scolastico che può, per particolari atti, delegare il responsabile amministrativo.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

7.6 L'Istituzione scolastica assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare pubblicati all'albo online:

tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario-ATA);

- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, responsabile amministrativo e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali;
- bacheca dei genitori.

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

7.7 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro; i collaboratori scolastici la divisa prevista dalla vigente normativa.

7.8 Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito.

### PARTE III

#### 8. Condizioni ambientali dell'IC Don Milani-Linguiti.

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

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna ai sensi della L.626/94 e D.

8.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza mediante pubblicazione all'albo dell'Istituzione scolastica:

- Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- Numero, dimensione e dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
- Numero di aule speciali e laboratori;
- Numero di digital board, LIM, Personal Computer e tablet a disposizione degli alunni e degli Uffici;

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022



- Strumentazioni Scientifiche e Tecnologiche di particolare complessità e rilievo didattico;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- Carta dei rischi, piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità con relative piantine della scuola con la segnaletica relativa agli impianti antincendio ed alle vie di fuga;
- Nominativi del responsabile della sicurezza e del servizio di protezione e prevenzione;
- Nominativi degli addetti al servizio antincendi e dei rappresentanti dei lavoratori ai sensi del Dlgs 626/94.

## PARTE IV

### 9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio erogato.

#### 9.1 Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti entro due giorni.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, ove appurato, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

9.2 Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo d'Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

9.3 Valutazione del servizio amministrativo e didattico erogato. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e dei relativi standard, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sulla attività formativa della scuola che viene sottoposta alla attenzione del Consiglio d'Istituto.

## PARTE V

### 10. Attuazione.

10.1. La presente carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

10.2. Le indicazioni contenute nella presente Carta, approvata con deliberazione del Consiglio d'Istituto, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il segretario del Consiglio d'Istituto

Il Presidente del Consiglio d'Istituto

F.to Palo Giuseppina

F.to Carmando Margherita

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 27/09/2022