



***ISTITUTO COMPRENSIVO  
VILAFRANCA TIRRENA***

*Prot. n. 9858/C24*

*Villafranca T.09-09-2016*

***CARTA DEI SERVIZI***

***ANNO SCOLASTICO 2016/2017***



## CARTA DEI SERVIZI

*L'Istituto Comprensivo Villafranca Tirrena comprende le Scuole dell'Infanzia "L. Puglisi" Castello e "E. Mattei" Divieto, Scuole Primarie "L. Sciascia" Castelluccio, "G. Ungaretti" Vallonello e "G. Marconi" Villafranca Centro, Scuola Secondaria di Primo Grado "L. da Vinci"*

*La presente Carta dei Servizi*

- si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana;*
- si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;*
- alle Carte Internazionali dei diritti dell'uomo, del fanciullo e del bambino.*

*La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di tutto il personale di questa Istituzione Scolastica al fine di rendere efficienti ed efficaci i servizi che la stessa è chiamata ad erogare, nella profonda consapevolezza del ruolo sociale, civile ed etico che essa svolge.*

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1. UGUAGLIANZA

*Nell'Istituto Comprensivo si accolgono alunni senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizione psico-fisica, socio-economica. Tutti i bambini hanno pari diritto alla formazione e alla istruzione. Tutti gli alunni della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado ricevono un servizio scolastico al massimo dell'efficienza e della funzionalità, senza alcuna distinzione. Particolare cura ed attenzione viene riservata agli alunni diversamente abili e/o con disagio socio-culturale. Nel rispetto dei diritti inviolabili di ogni persona, anche all'interno delle "formazioni sociali" una delle quali è la comunità scolastica, le modalità attuative si concretizzano attraverso progetti specifici relativi a:*

- Integrazione*
- Pari opportunità*
- Valorizzazione delle diversità*



#### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

*La scuola, nel rispetto delle norme sancite dalle Programmi Ministeriali, del C.C.N.I., dalle Nazionali, in tutte le sue componenti: Capo d'Istituto, D.S.G.A., docenti e A.T.A., opera secondo i*

*Leggi, dai Indicazioni*

**principi di obiettività, equità, imparzialità, regolarità e continuità. Attenzione e rispetto vengono rivolti alle condizioni, ai bisogni, alle aspettative di ciascuno e dell'utenza tutta, compreso le istituzioni operanti sul territorio.**

**2.1.** *L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:*

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

**2.2.** *Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.*

**2.3.** *L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicitazione delle capacità degli alunni particolarmente dotati.*

**2.4.** *Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi. A tal fine, se necessario, il Consiglio di Istituto prevederà anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della Istituzione scolastica.*

**2.5.** *L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente Scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.*

**2.6.** *L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.*

**INIZIO ANNO - Saranno stilati, ad inizio di anno, criteri e regole di vita comunitaria e relazionale che potranno assicurare con imparzialità, regolarità e continuità la fruizione del servizio a tutti.**

**SCIOPERO - In presenza di sciopero saranno assicurati comunque i servizi minimi previsti dall'art.3 del C.C.N.I.**



### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

**3.1.** *L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio – è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF.*

**3.2.** *In quanto Comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente Scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.*

**3.3.** *L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni, sia nel corso dell'anno scolastico.*

**3.4.** *Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative*  
· *sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare*  
· *sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.*

**ACCOGLIENZA** - *In relazione all'età, alla maturità degli alunni, si programmeranno occasioni e spazi di incontro per il progressivo inserimento e il sereno adattamento al nuovo.*

**ATTIVITA' LUDICHE E LUDIFORMI** - *Si valorizzeranno le attività ludiche e ludiformi che possono motivare la scoperta del nuovo, la relazionalità e la comunicazione in particolar modo nelle classi iniziali della scuola Primaria e nella scuola dell'infanzia, sempre nel "pieno rispetto dei diritti e degli interessi" dell'alunno.*

**TEMPO EXTRASCOLASTICO** - *Al fine di creare opportunità per un proficuo utilizzo del tempo libero si promuoveranno progetti extracurricolari e attività di laboratorio che possano fare da transfert per una efficace fruizione del tempo extrascolastico.*



### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

*Sarà data ampia informazione e pubblicazione delle norme che regolano il funzionamento e l'organizzazione dell'istituzione anche ai fini del diritto di scelta entro i limiti di capienza. In caso di eccedenza di domande di iscrizioni si adotteranno criteri di territorialità e si terrà conto di*

**particolari condizioni familiari e di disagio. Nel rispetto della circolare 440/90 si effettuerà il controllo in collaborazione con il Comune.**

**Al fine di prevenire e/o controllare il fenomeno dell'evasione e della dispersione scolastica, saranno elaborati progetti specifici con il coinvolgimento di tutte le istituzioni interessate al fenomeno, per un intervento funzionale ed organico.**

**4.1. Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.**

**4.2. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente Scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.**

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

**La Carta sarà portata a conoscenza di tutto il personale della scuola, dei genitori e delle Istituzioni operanti sul territorio mediante la programmazione di incontri che possano favorire anche la creazione del consenso sui punti strategici delle scelte educative ed organizzative.**

**5.1. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.**

**5.2. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consigli di Classe), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.**

**5.3. L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.**

**5.4. Il Dirigente Scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.**

**5.5. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Programma Annuale) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto ([www.ic.villafrancatirrena](http://www.ic.villafrancatirrena)). La sintesi del POF – sotto forma di opuscolo e specifica per ogni ordine di scuola – viene annualmente consegnata ai signori genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.**

**5.6. All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire a tutti i signori genitori:**

- il calendario scolastico.
- il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche (almeno quattro nelle scuole primarie e secondarie di primo grado)

· l'orario e i giorni che ogni docente di scuola secondaria riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.

5.7. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. I verbali del Consiglio di Istituto sono affissi all' Albo della scuola, le delibere vengono altresì pubblicate sul sito istituzionale. I verbali delle riunioni dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe sono a disposizione dei genitori che ne facciano richiesta. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al Dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi.

## 6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

6.2. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

6.3. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate, organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

## 7. AREA DIDATTICA

7.1. L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).

7.2. Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF e nel RAV - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

7.3. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

7.4. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.





*7.5. 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.*

*7.6. 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 di comportamento dei dipendenti pubblici.*

## **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI**

*8.1. I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.*

*8.2. Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.*

*8.3. Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento:*

### **8.4. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO**

*· Gli orari di ricevimento del pubblico (genitori, personale non in servizio nell'Istituto) sono i seguenti:*

*lunedì, martedì, venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00*

*mercoledì dalle ore 15,00 alle 17:00.*

*Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica.*



### **8.5. RILASCIO CERTIFICAZIONI**

*· La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nullatosta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata – previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente Scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.*

## **9. SICUREZZA E PRIVACY**

**9.1.** *L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale.*

*Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale: per quanto attiene l'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire che una istituzione articolata in sei sedi scolastiche dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy;*  
*· dell'Amministrazione Comunale: che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento alle norme di sicurezza delle strutture e degli impianti, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.*

**9.2.** *Il Dirigente designa annualmente il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e individua gli addetti al primo soccorso e antincendio; la RSU elegge al suo interno il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).*

**9.3.** *Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili*

*- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;*  
*- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza. Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate – in stretta collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile – le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.*

*Presso la sede centrale dell'I.C. è depositato il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;*

**9.4.** *L'Istituto si sta attrezzando anche per quanto attiene la configurazione e la struttura del proprio sistema informatico per garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica. All'Albo della scuola, nonché sul sito dell'Istituto viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili.*

## **10. PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI**

**10.1.** *Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti sia per iscritto (consegnandone copia anche direttamente all'Ufficio di Segreteria) sia utilizzando la posta elettronica.*



## **11. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

**11.1.** *L'Istituto persegue una politica per la qualità del servizio i cui obiettivi sono contenuti nel Piano della Performance approvato dal Consiglio d'Istituto e dal Collegio dei docenti.*



**11.1.** *La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.*

*Villafranca Tirrena, 09 settembre 2016*

*Approvato all'unanimità dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 09 Settembre 2016*

*Verbale n. 06, delibera n. 5*