



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE “ALDO MORO”**

Via Pigna, 103 80015 - Casalnuovo di Napoli (NA)

Tel. e Fax Segreteria: 081-8423190

Codice meccanografico: NAIC8AJ002

E-mail [naic8aj002@istruzione](mailto:naic8aj002@istruzione)

### **CARTA DEI SERVIZI**



*“ 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.”*

*Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 3*

*“L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.”*

*Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 33*

*“ La scuola è aperta a tutti. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi...”*

*Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 34*

## **INTRODUZIONE**

*L'Istituto Comprensivo " Aldo Moro "* ispira la propria azione formativa, che costituisce il nucleo fondamentale e caratterizzante del servizio scolastico, alla Carta Costituzionale ed in particolare agli articoli 2-3-33-34; gli obiettivi fondamentali che persegue (e di cui la presente Carta si fa promotrice e garante) si riferiscono ai **principi di uguaglianza e di pari dignità, imparzialità, partecipazione, efficienza e trasparenza** di un servizio pubblico, qual è la Scuola, dal cui buon funzionamento deriva la formazione di giovani consapevoli, maturi e capaci di inserirsi utilmente nel processo produttivo. Con la **Carta dei Servizi** l'Istituto intende perseguire la qualità del servizio scolastico offerto, nella consapevolezza che oggi, più che mai, bisogna garantire a tutti, di fatto, uguali opportunità di crescita. Don Milani diceva : “ *non è giustizia il fare parti uguali tra diseguali, ma solo se si dà di più a chi ha di meno*”; uguaglianza, dunque, non è uniformità, non è dare risposte uguali a bisogni diversi, uguaglianza è garantire risposte differenziate e altamente individualizzate, potenziare e predisporre al meglio gli apprendimenti e le capacità di ciascuno; uguaglianza è far diventare tutti, e non solo alcuni, uomini e cittadini. La presente Carta dei Servizi ha il compito di definire all'utenza ciò che deve aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali. Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due principali enti preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia. Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente Carta, tuttavia, non può e non deve essere uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che possono intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse; ma soprattutto grazie ai contributi e suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dagli "utenti" (alunni, famiglie, docenti e quanti sono interessati al processo formativo).

**Il Dirigente Scolastico  
Prof. Michelangelo Riemma**

## PRINCIPI FONDAMENTALI

All'interno dell'Istituto Comprensivo "A. Moro" di Casalnuovo, si opera nel rispetto dei principi di:

### **Articolo 1 UGUAGLIANZA**

L'I.C. "Aldo Moro" garantisce pari opportunità formativa a tutti gli alunni pertanto nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Sono garantiti:

- criteri omogenei nella formazione delle classi che prevedono creazioni di classi eterogenee al loro interno ed omogenee tra loro, sulla base anche di obiettive esigenze rappresentate dalle famiglie; valorizzazione dei piccoli gruppi di provenienza; integrazione socioculturale;
- programmazione di occasioni di apprendimento e di crescita socioculturale che favoriscano la piena integrazione di tutti gli alunni;
- strutturazione flessibile del tempo scolastico per garantire pari opportunità agli alunni non avvalendosi dell'insegnamento della religione cattolica;
- accordi di programma con l'ASL N2 e con gli Enti Locali, allo scopo di garantire assistenza psicologica, accudienza fisica, sussidi ed ausili per la piena integrazione degli alunni portatori di handicap;
- organizzazione degli spazi per l'apprendimento funzionali ai piani educativi individualizzati per gli alunni portatori di handicap.

### **Articolo 2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

1. Tutti gli operatori della scuola si impegnano ad agire in ogni momento ed in qualunque situazione secondo criteri di obiettività, di equità e di imparzialità.

2. La scuola attraverso tutte le sue componenti si impegna a garantire la regolarità e la continuità delle attività didattiche. In presenza di agitazioni sindacali, saranno garantiti il rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia attraverso:

- tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- servizi minimi di vigilanza per gli alunni attraverso la valorizzazione di tutte le risorse professionali in rapporto alle mansioni ed all'orario di servizio.

### **Articolo 3 ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

1. L' I.C. "Aldo Moro" si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori scolastici 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, mediante:

- programmazione di situazioni formative tendenti alla conoscenza dei nuovi iscritti;
- valorizzazione di una programmazione educativa e didattica in continuità con la scuola di provenienza;
- consegna ai genitori, previa richiesta scritta e dietro rimborso dei costi di duplicazione, di copia della carta dei servizi scolastici;
- istituzione di opportunità di colloquio e comunicazione per reclami o istanze al Capo di Istituto.

2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori e a quelli in situazione di handicap.

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

1. 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 della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

2. L'I.C. "Aldo Moro" attua iniziative mirate a prevenire e controllare l'evasione e l'erosione scolastica attraverso: un costante monitoraggio delle assenze e dei ritardi; un piano integrato Scuola-Ente Locale-Famiglia tendente a prevenire e a recuperare i fenomeni della frequenza irregolare e dell'evasione scolastica.

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

1. La trasparenza nei rapporti interni amministrativi ed in quelli con l'utenza, per l' I.C. "Aldo Moro" è la condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica del personale, dei genitori e degli alunni alla gestione sociale della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

2. Vengono, pertanto, garantiti:

- specifiche assemblee, ove richiesto, di classe, di Istituto sulla carta dei servizi, sul regolamento d'istituto e sul POF;
- spazi per l'affissione in via permanente di copia del regolamento, della carta dei servizi, del POF, dell' organigramma di presidenza;

- spazi per l'affissione, per un minimo di dieci giorni, degli atti del C d l, del C.d.D., della Giunta Esecutiva, dei servizio offerti alla scuola da soggetti esterni ( iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.);
  - spazi per l'affissione per il personale ATA, contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio, di vigilanza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali;
  - spazi per l'affissione per il personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori e dei segretari di classe, dei componenti eventuali dipartimenti, commissioni e gruppi di lavoro, dei responsabili dei progetti specifici, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni, l'orario di ricevimento e delle disponibilità di ogni singolo docente;
  - spazi per l'informazione sindacale;
  - spazi per le circolari.
3. L'attività scolastica, compreso l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
4. La scuola in tale ambito garantisce e organizza 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. 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 dall'orario delle attività e delle iniziative scolastiche.

#### **Articolo 6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

1. La libertà di insegnamento dei docenti è assicurata dalla programmazione.
2. La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno
3. L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto con gli altri operatori;
4. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

## ***PARTE PRIMA***

### ***AREA DIDATTICA***

#### ***Articolo 7***

- 1.** 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, è responsabile della qualità delle attività educative.
- 2.** Il Collegio dei Docenti utilizzando i poteri di auto organizzazione si articola in commissioni, dipartimenti gruppi di lavoro per adeguarsi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 3.** 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.
- 4.** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- 5.** La scuola fissa criteri efficaci, in grado di garantire una distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana per fornire allo studente un'equa distribuzione giornaliera dei libri di testo, una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio e la possibilità di disporre di tempi da dedicare al gioco, alle attività sportive, ad attività artistiche ed altro. Rapporto alunni istituzione ( vedi Regolamento di Istituto ) Progetto di Offerta Formativa e programmazione ( vedi POF ).

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Articolo 8**

**1.** L'I.C. "Aldo Moro" garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

**a.** l'orario di lavoro del personale ATA, fissato dal CCNL, verrà attuato in 5/6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere o permessi. Se le ore di straordinario prestate saranno superiori ai recuperi, verranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni; l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente Scolastico e dal Responsabile Amministrativo, secondo le esigenze siano esse prevedibili ( richiesta di aumento di prestazioni al personale ) siano esse imprevedibili ( sostituzione personale assente );

**b.** l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato annualmente e affisso all' Albo;

**c.** la distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in deroga all'orario di ricevimento e con procedura d'iscrizione entro 10 minuti dalla consegna delle domande;

**d.** durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato:

- "entro tre giorni" lavorativi dalla data di presentazione, per certificati di iscrizione o frequenza;
- "entro cinque giorni" lavorativi dalla data di presentazione, per certificati con votazione o giudizio;
- "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati, gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma;

**e.** i documenti di valutazione saranno consegnati dai docenti incaricati dal Capo d'Istituto entro 10 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

**f.** gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e/o di pomeriggio;

**g.** l'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo generale, la presidenza riceve inoltre anche dietro prenotazione telefonica;

**h.** tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;

i. l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

I.C.S. "ALDO MORO"

## **PARTE TERZA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **Articolo 9**

**1.** L'I.C. "Aldo Moro" garantisce le seguenti condizioni minime di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a.** la sicurezza degli alunni all'interno dell'edificio scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte del personale scolastico;
- b.** la custodia, specie degli oggetti appartenenti agli alunni, con adeguata vigilanza e con le modalità di cui al Regolamento d'Istituto,
- c.** l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che a fare attività giornaliera;
- d.** l'informazione all'utenza, con affissione all'albo e con allegato a margine della presente carta, sul numero, dimensioni, cubatura e dotazioni ( arredi, strumenti, attrezzature tecnologiche ed altro ) delle aule dove si svolgono le normali attività didattiche, delle aule speciali e dei laboratori, dei locali di servizio e dei servizi igienici.

## **PARTE QUARTA**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Articolo 10 PROCEDURA DEI RECLAMI**

1. La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate.
2. Tutti i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali e telefonici debbono però, nei tempi brevi, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
3. I reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico ed al Responsabile Amministrativo.
4. La scuola garantisce risposta tempestiva entro 48 ore per le questioni semplici e risposta scritta, entro quindici giorni, per le problematiche più complesse; qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario;
5. Il Dirigente Scolastico curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio d'Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.

#### **Articolo 11 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:
  - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
  - efficacia delle iniziative di recupero della domanda formativa, rispetto al bacino di utenza della scuola;
  - efficacia della attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e degli abbandoni;
  - efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e professionale;
  - livello di soddisfacimento della domanda, di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
  - tassi di utilizzazione delle attrezzature, patrimonio librario e tecnologico;
  - livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe;
  - capacità di utilizzazione piena e coerente delle risorse finanziarie;
  - efficacia della rete informativa interna (socializzazione delle informazioni, distribuzione delle circolari, tempestività della circolazione).

## **Articolo 12 INDICATORI DI QUALITÀ**

1. La valutazione di sistema si ispirerà al principio dell'autoanalisi ed avrà come riferimento il POF ed una coerente programmazione educativa e didattica.
2. La valutazione del servizio riguarda:
  - i contesti, le strutture, i processi, le competenze disciplinari, le competenze metodologico-didattiche, le competenze relazionali e gestionali, gli esiti formativi, il prodotto.
3. E' esclusa ogni valutazione delle persone.
4. La valutazione delle strutture riguarda:
  - lo stato di manutenzione dell'edificio e dell'arredo, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per i disabili, lo stato di manutenzione degli spazi esterni, lo stato di efficienza della palestra, dei laboratori delle aule speciali e delle relative attrezzature, la congruità degli spazi rispetto ad eventuali progetti innovativi, lo stato d'uso e di efficienza dei servizi igienici e degli impianti elettrici e di riscaldamento.
5. La valutazione dei processi riguarda:
  - i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studio, le ripetenze, gli abbandoni, i tassi di frequenza scolastica degli alunni, i tassi di assenza dal servizio degli operatori, il funzionamento degli organi di programmazione.
6. La valutazione del prodotto riguarda:
  - l'analisi del rapporto alunni in entrata e alunni in uscita a fine ciclo, i risultati medi di profitto in uscita, il proseguimento degli studi.

## **PARTE QUINTA**

### **ATTUAZIONE**

#### **Articolo 13**

Le indicazioni contenute nel testo definitivo della presente carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norme di legge.

#### **Articolo 14**

**1.** Il Consiglio d'Istituto, anche dopo l'approvazione della carta dei servizi, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi ed a pronunciarsi accogliendo o respingendo con articolata motivazione la proposta.

**2.** Le proposte devono essere sottoscritte da un terzo della componente genitori o da un terzo della componente docente più la componente ATA. Il Collegio dei Docenti ha la possibilità di deliberare proposte di modifica della carta dei servizi.

APPROVATO DAL:

COLLEGIO DEI DOCENTI DEL 09-10-2014 DELIBERA N° 110

CONSIGLIO D'ISTITUTO DEL 21-10-2014 DELIBERA N° 75

IN VIGORE DALL'ANNO SCOLASTICO 2014-2015