



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
ISTITUTO COMPRESIVO STATALE  
Piazza della Repubblica 6 - 10083 FAVRIA tel. 0124 470067  
e-mail: [TOIC865006@istruzione.it](mailto:TOIC865006@istruzione.it) - sito web: [www.icfavria.edu.it](http://www.icfavria.edu.it)  
CF 85502080014



## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

L'Istituto Comprensivo di Favria ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

**Art.3:** 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 o gli altri mezzi di diffusione.

**Art.30:** E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

**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.

**Art.34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

### 3. UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola promuove azioni per la diffusione dei principi di eguaglianza all'interno dei regolamenti delle classi, per la partecipazione degli studenti alle attività e alla vita della scuola senza esclusioni di genere o condizione economica o di provenienza.

La scuola si impegna in azioni di recupero didattico e supporto psicologico.

La scuola persegue con progetti e attività diffuse i valori della legalità, della trasparenza, dell'equità, del rispetto e della valorizzazione della diversità.

La scuola si impegna in azioni di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine ( nei limiti permessi dalla componente anagrafica ) in tutti gli ordini di scuola

### 4. VIGILANZA

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (vedasi Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

### 5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

*Continuità Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:*

La scuola, attraverso una commissione di lavoro, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente; distribuzione dei fascicoli illustranti la nostra Offerta Formativa;
- coordinamento di attività educative e didattiche di continuità;
- unità didattiche di tutoring tra alunni di scuola primaria e alunni di scuola dell'infanzia cinquenni;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una griglia di competenze predisposta dai docenti della scuola dell'infanzia

*Continuità Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:*

La scuola, attraverso una commissione preposta, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado: Presentazione dell'offerta formativa ad alunni e famiglie

- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado: open day;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico).

La commissione Continuità si occupa di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- attività di formazione comuni;
- percorsi progettuali annuali comuni tra gli ordini di scolarità

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione dell'offerta formativa da parte del dirigente e dei docenti.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di disabilità;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le ore a disposizione dei docenti per:

- ✓ attività integrative;
- ✓ realizzazione di specifici progetti educativi;
- ✓ attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- ✓ attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

*Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:*

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- somministrazione di test psico-attitudinali;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
  - l'organizzazione di incontri con rappresentanti di professioni e mestieri
  - l'organizzazione di un salone dell'orientamento;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici;
- l'attivazione e partecipazione a progetti in rete.

## **6. DIRITTO DI SCELTA**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata o l'entrata posticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

## **7. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni . Nella scuola dell'infanzia le attività educative si svolgono dal lunedì al venerdì con inizio dalle ore 8.00 alle ore 9.00 ; l'uscita dopo pranzo: è dalle ore 13.00 - 13.15/13,30 a seconda dei plessi . Dalle ore 15,45 alle ore 16.00 si realizza la prima uscita pomeridiana. La seconda uscita ,per i genitori lavoratori che ne fanno richiesta, è dalle ore 16,45 alle ore 17.00 .

Nella scuola Primaria le attività didattiche si articolano in 27.30 ore di didattica con tre rientri pomeridiani (lunedì ,martedì e giovedì). Cooperative di servizi forniscono momenti di pre e post scuola

dalle ore 7.15 alle ore 8.25, dalle ore 16.30 alle ore 18.00 e dalle ore 14,00 alle 16,30 nel giorno di mercoledì .

Nella scuola secondaria di 1° grado le lezioni si svolgono in 30 ore settimanali da lunedì a venerdì

Le classi a tempo normale frequentano le lezioni dalle ore 8,15 alle ore 14,15. Per il tempo prolungato l'orario è il seguente: lunedì- martedì- giovedì 8.15/13.15 – pausa mensa - rientro 14.15/16.15 ; mercoledì – venerdì 8.15/14.15

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro elettronico di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado viene monitorato allo scopo di definire interventi appropriati per un suo contenimento.

## **8. PARTECIPAZIONE**

La scuola sollecita, favorisce e valorizza la partecipazione dell'utenza alla sua attività, attraverso:

- gli organi collegiali previsti dalla normativa vigente;
- un fattivo rapporto di collaborazione con il Comitato dei genitori;
- commissioni e/o gruppi di lavoro;
- assemblee di sezione/classe;
- colloqui periodici;
- colloqui su richiesta.

Su richiesta dell'Amministrazione comunale o di associazioni operanti sul territorio, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, le strutture della scuola possono essere utilizzate per attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

## **9. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione educativa e didattica, nel rispetto della libertà di insegnamento, garantisce la formazione dell'alunno, favorendo lo sviluppo delle potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto della sua coscienza morale e civile, nel rispetto degli obiettivi formativi fissati a livello nazionale e dalla comunità scolastica, nel rispetto del principio di collegialità e corresponsabilità tra i docenti, al fine di garantire l'unitarietà dell'insegnamento e del processo educativo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per la scuola, per mettere in campo interventi organici e regolari.

Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti. Ci si attiene inoltre a quanto previsto dal Piano Nazionale di formazione dei docenti. L'istituto aderisce alla rete di Ambito TO 08.

## **10. TRASPARENZA**

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- una assemblea di classe ad inizio anno scolastico e in corso d'anno su richiesta di docenti o genitori
- tre incontri annuali di Intersezione /Interclasse/classe con rappresentanti di classe

- periodiche assemblee di classe;
  - le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; le comunicazioni sono trasmesse anche tramite registro elettronico e sul sito la scuola in link dedicato;
- i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria e sul registro elettronico visibili ai genitori;
- le programmazioni educative/didattiche e le programmazioni disciplinari ,sono disponibili sul sito dell'IC Favria

Il PTOF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono anch'essi visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: [www.icfavria.gov.it](http://www.icfavria.gov.it).

L'accesso alla visione dei documenti che non rientrano nella normativa di libero accesso civico avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

L'accesso alla visione dei documenti che non rientrano nella normativa di libero accesso civico avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui al Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018.

Sul sito istituzionale è presente l'area Amministrazione Trasparente, che contiene la documentazione prevista dalla norma in materia di comunicazione ai cittadini.

## 11. EFFICIENZA

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale si basa su criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, attraverso definite procedure desunte dal Disciplinare MARCHIO SAPERI e dal piano della qualità di istituto.

## 12. AREA DIDATTICA

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa Triennale (PTOF). Il PTOF è proposto dal Collegio dei Docenti sulle linee dell'atto di indirizzo del Dirigente Scolastico e viene approvato dal Consiglio di Istituto.

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

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.

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 deontologico .

La scuola promuove lo sviluppo delle competenze digitali per un uso positivo e responsabile delle TIC garantendo la sicurezza degli alunni attraverso specifici Regolamenti .

## 13. SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI Servizi amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo garantisce:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- disponibilità nei confronti dell'utenza;

- tutela della privacy

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.

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; fornisce assistenza ad alunni con disabilità; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica. Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento di massima che possono essere lievemente modificati funzionalmente a situazioni contingenti:

#### ORARIO SEGRETERIA

dal lunedì al venerdì 12.00/13.30 segreteria didattica e personale

lunedì 15.30/16.30 segreteria didattica

giovedì 15.30/16.30 segreteria personale

#### 14. RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli orari di ricevimento del pubblico (genitori, personale in servizio e non nell'Istituto) sono pubblicati e aggiornati periodicamente, a seconda delle attività annuali e delle relative scadenze, nel sito alla pagina: Amministrazione Trasparente.

Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica. Detti periodi sono annualmente pubblicati nel Sito, alla stessa pagina. Durante il periodo delle iscrizioni, l'orario di apertura sarà potenziato per consentire all'utenza di accedere agli uffici con facilità. I genitori degli alunni che dovranno frequentare le classi prime saranno informati tempestivamente sulle modalità di iscrizione.

L'iscrizione alle classi successive viene effettuata d'ufficio. Solo per la scuola dell'infanzia, i genitori devono sempre confermare l'iscrizione.

#### 15. RILASCIO CERTIFICAZIONI

La certificazione di competenza dell'Istituto 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.

E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione.

#### 16. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Gli edifici dei diversi plessi scolastici sono dotati di aule idonee per la didattica, in alcune aule della scuola primaria e in tutte quelle della secondaria sono presenti lavagne multimediali e ambienti attrezzati per le attività laboratoriali.

Le scuole dell'Infanzia sono dotate di ricchi spazi gioco interni ed esterni.



Il dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale
- 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 collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile – le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

L'Istituto applica le procedure previste – 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.

Sul sito dell'Istituzione scolastica , sul portale del registro elettronico sono pubblicati i documenti relativi il trattamento dei dati personali e sensibili , aggiornati all'uopo.

E' nominato il DPO (Responsabile del trattamento dati).

## **17.GESTIONE RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata ; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## **18. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Ciascun organo collegiale dell'Istituto monitora e valuta gestione, funzionamento e risultati dell'azione svolta, indicandone le criticità e intervenendo di conseguenza.

Collegio docenti e Consiglio d'Istituto esercitano il controllo sul funzionamento generale, accogliendo eventuali segnalazioni provenienti dai genitori.

Il Collegio Docenti nelle sue diverse articolazioni e i Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe monitorano, analizzano e valutano funzionamento e risultati dell'azione didattica.

La scuola effettua autovalutazione periodica per l'analisi delle proprie strategie attraverso il riesame di direzione e con appositi questionari rivolti ai portatori di interesse . In base ai risultati ottenuti adotta un piano di miglioramento.