



# ISTITUTO COMPRENSIVO Satriano di Lucania

*SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO*  
Via G. Fortunato - c.a.p 85050 - Satriano di Lucania - Tel. 0975/383039 -  
Fax: 0975/383921

Sezioni associate  
*Satriano di Lucania - Sant'Angelo le Fratte - Savoia di Lucania*

## CARTA DEI SERVIZI



## PRINCIPI GENERALI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione italiana, ed in particolare gli artt. 3, 33 e 34.

L'art. 3 così recita: **"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. "**

L'art. 33, tra l'altro, afferma: **" L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. "**

Infine, l'art. 34 ricorda che: **" 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..."**

La Carta dei servizi si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio scolastico. Tale documento è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato dall'Istituto Comprensivo di Satriano di Lucania.

### 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 psicofisiche e socioeconomiche.

### 2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La Scuola, 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. Accoglienza e integrazione

3.1 La Scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni 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.

Particolare impegno é prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in situazione di handicap, attraverso la collaborazione con gli enti preposti.

**3.2** Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 ed organico.

#### **5 - Partecipazione, efficienza, trasparenza**

**5.1** Istituzioni, personale, genitori, 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 del servizio.

**5.2** L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, 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 di servizio scolastico.

**5.3** L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

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

**5.5** 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.

#### **6 - Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale**

**6.1** la programmazione assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari generali e specifici, recepiti nei piani di studio.

6.2 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 PRIMA

### 7. Area didattica

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 e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni e precisamente attraverso:

- incontri periodici con gli insegnanti delle scuole elementari;
- incontri /dibattiti con docenti delle scuole superiori;
- visite guidate, stages in istituti superiori.

7.3 Nella scelta dei libri 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.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equilibrata distribuzione dei testi nell'arco della settimana, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

A tal fine, in sede di nuove adozioni, il Collegio dei Docenti, tenendo soprattutto conto della effettiva validità didattica, adotterà libri di testo leggeri, possibilmente suddivisi in volumi per annata e, comunque, rientranti nei limiti di peso previsti dalle disposizioni ministeriali.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del C.d.C., tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva, al potenziamento delle conoscenze di lingue straniere, all'utilizzo di mezzi informatici ed all'apprendimento di arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al coinvolgimento ed al convincimento, non ricorrendo a forme di intimidazione o a minacce di punizioni o mortificazioni e cercando di realizzare un interessamento totale dei genitori.

**7.6** La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.);
- b) CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA;
- c) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA';
- d) REGOLAMENTO DI ISTITUTO;
- e) REGOLAMENTO DI DISCIPLINA.

## **PARTE SECONDA**

### **8. Servizi amministrativi**

**8.1** La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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

#### Standard specifici delle procedure

**8.3** La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti secondo l'orario esposto nella bacheca genitori.

**8.4** La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di giorni uno dalla consegna delle domande.

**8.5** Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, in tempo reale, sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con giudizi.

**8.6** Gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo, successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

**8.7** I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

**8.8** Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e per due rientri pomeridiani, in funzione delle esigenze degli utenti e del territorio.

**8.9** La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. A tal scopo viene stabilita la modalità di risposta che comprende:

- norme dell'istituto;
- nome e qualifica di chi risponde,
- persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

**8.10** La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione ed in particolare sono predisposti:

- orario di lavoro dei docenti;
- orario di lavoro, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, ATA ed ausiliario;
- organigramma degli uffici ( presidenza e servizi );
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente ed ATA;
- albo d'istituto;

sono inoltre disponibili spazi per:

- bacheca sindacale,
- bacheca dei genitori.

**8.11** Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

**8.12** Il regolamento d'istituto, la programmazione educativo-didattica ed il P.O.F. sono reperibili in segreteria e possono essere fotocopiati a spese del richiedente.

## **PARTE TERZA**

### **9. Condizioni ambientali della scuola**

**9.1** L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi 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, limitatamente al circondario scolastico.

**9.2** Gli edifici scolastici sono realizzati in cemento armato ed appaiono adeguati nella sua linea, solidi nelle strutture e sufficientemente funzionali.

Gli stessi edifici ospitano:

- Biblioteche per gli alunni;
- laboratori multimediali;

- laboratori di ceramica,
- aule e strumentazioni per la musica;
- aule degli audio -visivi e della LIM.

**9.3** La descrizione degli impianti scolastici e didattici sono riportati nella parte introduttiva del POF.

## **PARTE QUARTA**

### **10. Procedura dei reclami**

**10.1** I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta e telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'istituto, dopo aver esperito le indagini di merito, 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 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 é inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

1

---

<sup>1</sup> Carta dei Servizi  
Edizione Gennaio 2016

Approvato (in allegato al PTOF) dal Consiglio d'Istituto il 15/01/2016 - Delibera n. 33