



Cod. Fisc. 91017970426  
Cod. scuola: ANIC84000G  
Tel +39 0731206356  
Fax +39 0731223716

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE SAN FRANCESCO**

Viale Verdi, 29 60035 Jesi (An) Italia

**Web**

<http://www.comprendivojesisanfrancesco.gov.it>

**e-mail:** [anic84000g@pec.istruzione.it](mailto:anic84000g@pec.istruzione.it)

[anic84000g@istruzione.it](mailto:anic84000g@istruzione.it)

[segreteria.cistf@aesinet.it](mailto:segreteria.cistf@aesinet.it)

Codice univoco per la fatturazione elettronica UFNEOC

Scuola Infanzia  
«Rodari» e «Sbriscia»

Scuola Primaria  
«Collodi» e «Cappannini»

Scuola Secondaria di 1° grado:  
«Lorenzini»



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(Ai sensi art.2 DPCM 07.06.'95 - GU 138 del 15.06.'95)

## IL CONSIGLIO DI ISTITUTO

**Visti** gli Artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione italiana;

**Vista** la Legge n. 241 del 07/08/1990;

**Visto** il DPCM 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995,

**Vista** la Legge n. 190 del 06/11/ 2012 e s.m.i.;

**Visto** il DLgs n. 33 del 14/03/2013 e s.m.i.;

**Valutata** l'opportunità di rivedere la carta dei servizi attualmente in vigore, di integrarla e adeguarla alla normativa vigente

### EMANA

la presente Carta dei Servizi, approvata nella seduta del Consiglio di Istituto del 21/12/2021, delibera n. 42

TITOLO	PAG.
Premessa	1
Principi fondamentali	2
Informativa all'utenza	3
Area didattica	4
Servizi amministrativi	5
Condizioni ambientali della scuola	6
Reclami e valutazione del servizio	6

### PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi, che è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta. Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli. È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili. La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Uguaglianza**

Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via). L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

### **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

### **Accoglienza e integrazione**

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità. Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente. Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico. L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia. Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati, attuando interventi mirati attraverso l'attuazione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili, volte a valorizzare le "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro, anche attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive...- e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare

la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento. In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

### **Partecipazione efficienza e trasparenza**

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi. L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività oltre l'orario di lezione, che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità. La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità. All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.lgs. 196/2003.

## **INFORMATIVA ALL'UTENZA**

**Documentazione messa a disposizione** dei genitori su richiesta degli stessi:

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Progettazione coordinata e didattica di classe
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento...
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno
- Registri di classe e del docente
- Delibere del Consiglio di istituto

### **Informazione verbale**

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico fornisce le informazioni richieste agli aventi diritto in base alla normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo...). Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici di Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico, previa richiesta orale e/o scritta.

### **Pubblicizzazione**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti:

a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

## AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali. L'Istituto 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 studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D.I. n. 129/2018. Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti. Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui suoi interessi. La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, anche attraverso l'ausilio di laboratori, quotidianamente disponibili e dotati di apparecchiature idonee.

**Organizzazione delle lezioni** (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

**Sistema di valutazione** (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei giudizi indicati nel PTOF.

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno,
- consolidamento degli apprendimenti,
- acquisizione di un metodo di studio efficace,
- responsabilizzazione circa gli esiti scolastici.

Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva;
- autocorrezione;
- attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori;

➤ valorizzazione dei risultati positivi.

Le valutazioni quadrimestrali tengono conto sia degli esiti degli apprendimenti espressi nelle singole verifiche o interrogazioni orali, sia dei processi di maturazione degli allievi (atteggiamento, metodo, impegno, modalità di esecuzione). Pertanto la valutazione utilizzata nella scheda quadrimestrale indica non tanto una media dei prodotti scolastici in una singola materia, quanto piuttosto una più ampia considerazione degli aspetti di sviluppo della personalità dell'alunno.

Per quanto concerne il giudizio globale il Consiglio di classe, sulla base delle valutazioni disciplinari e delle osservazioni sistematiche esprimono nel 1° Quadrimestre una motivata osservazione sugli aspetti di maturazione degli allievi relativamente alla dimensione cognitiva, affettiva e relazionale. Nel 2° Quadrimestre gli stessi organi collegiali, oltre a dare una precisa definizione del processo di apprendimento e di maturazione degli alunni in riferimento agli esiti conseguiti, valutano anche gli interessi e le attitudini messi in evidenza durante l'anno dagli allievi. Tutte le decisioni finali di ammissione o non ammissione alla classe successiva, saranno frutto di adeguata analisi e dovranno essere dettagliatamente motivate.

Si assicura, compatibilmente con l'organico del personale e dei vincoli contrattuali, la completezza del servizio fin dall'inizio delle lezioni, nel pieno rispetto del calendario scolastico regionale. Per garantire la continuità durante le assenze del titolare, nel rispetto dei vincoli normativi e finanziari e del quadro organizzativo annuale dell'orario, si assicura la tempestività delle supplenze.

Di fronte ad iniziative di sciopero oppure di richieste di assemblea del personale in orario scolastico, si opererà in modo da creare il minor disagio possibile mediante informazioni preventive di sospensioni delle lezioni oppure garantendo l'attività alle classi non coinvolte nelle iniziative, oppure assicurando forme di vigilanza per gli alunni presenti a scuola.

### **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore. I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta viene effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria.

L'ufficio di segreteria rispetterà i seguenti tempi nel rilascio di certificazioni e attestati e fornitura di servizi:

- Certificato di servizio: 5 gg. lavorativi dalla richiesta scritta
- Certificato di iscrizione e di frequenza: 3 giorni lavorativi dalla richiesta scritta

- Attestati partecipazione corsi di aggiornamento: 45 giorni
- Autenticazioni firme: subito
- Autentica di copie di documenti di cui la scuola è in possesso: 1 giorno
- Stipendi al personale incaricato a tempo determinato di competenza dell'Istituto: entro il decimo giorno successivo alla prestazione del servizio
- Fondo di Istituto: entro il termine dell'anno scolastico, compatibilmente con la liquidità di cassa
- Compensi agli esperti esterni: entro un mese dall'erogazione della prestazione.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

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

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti. Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali. La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal DLgs 81/2008 un piano di valutazione dei rischi, costantemente aggiornato. Sia nella sede centrale che nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso sempre aggiornato; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

### **RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via e-mail, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi, generici o finalizzati alla diffamazione di persone non saranno tenuti in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità.

Per tutti gli altri aspetti relativi all'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto, non contemplati nella presente Carta, si rinvia alla normativa vigente.