

# LA CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Collegio dei Docenti con Delibera n. 36, Verbale n. 3 del 24.10.2013

## *Presentazione*

L'Istituto Comprensivo "G. Palmieri – San Giovanni Bosco" in ottemperanza al D.P.R. 275/95 ha elaborato la Carta dei Servizi della Scuola. Essa rappresenta un patto di garanzia non derogabile, adattato dagli erogatori del pubblico servizio d'istruzione scolastica, a favore dei propri utenti nel rispetto delle direttive emanate.

Tale Carta ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana che recitano:

(art. 3) "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..."

(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..."

(art. 34) "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto (ora 10) anni, è obbligatoria e gratuita..."

La regolamentazione del servizio ha come punto di riferimento fondamentale, la legge 241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso a documenti amministrativi).

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. UGUAGLIANZA- Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ – Il personale presso l'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri d'obiettività ed equità. Inoltre garantisce, nell'ambito delle proprie competenze, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.
3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE – L'Istituzione Scolastica si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso nelle classi iniziali, alle situazioni di rilevante necessità, di handicap, di svantaggio e gli alunni stranieri.
4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA – L'utente ha facoltà di scegliere fra le scuole che erogano il servizio scolastico. L'obbligo scolastico e la frequenza sono assicurati con opportuni interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione, in collaborazione con i Servizi Sociali o altre Agenzie presenti sul territorio.
5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA – Tutto il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata nell'ambito degli Organi e delle procedure vigenti. L'Istituzione Scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica s'informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE – La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno. 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.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i fattori di qualità, fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### **PROCEDURE STANDARD**

1. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato.
2. La Segreteria sancisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di trenta minuti dalla consegna delle domande.
3. Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi.
4. Gli attestati, il certificato sostitutivo del diploma e il Diploma del Primo Ciclo d'Istruzione sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti titolari entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
6. I certificati di servizio del personale entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta.
7. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di un pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Circolo delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
8. L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento, sia secondo un orario di apertura, comunicato con appositi avvisi.
9. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
10. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
  - a. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
  - b. organigramma degli uffici;
  - c. organico del personale docente e A.T.A.;
  - d. organigramma degli Organi Collegiali;
  - e. bacheca sindacale;
  - f. bacheca dei genitori.
11. Presso l'ingresso degli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per gli operatori scolastici. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna nel circondario scolastico.

## **DISPOSIZIONI GENERALI SUL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI COLLEGIALI A LIVELLO D'ISTITUTO**

### **ART. 1**

La convocazione degli OO.CC. è individuale e va formalmente comunicata per iscritto a tutti i componenti dell'organo, con un preavviso non inferiore ai cinque giorni rispetto alla data delle riunioni.

La convocazione è fatta dal Presidente/Dirigente e deve recare il giorno, l'ora e il luogo della riunione e l'ordine del giorno.

### **ART. 2**

Di ogni seduta dell'organo collegiale è redatto, a cura del Segretario verbalizzante, processo verbale su apposito registro a pagine numerate, contenente l'oggetto delle discussioni, i nomi dei partecipanti e l'esito delle votazioni.

Il verbale è sottoscritto dal Presidente e dal Segretario, o anche dai membri dell'organo quando sia previsto da norme specifiche.

### **ART. 3**

Ciascun organo collegiale opera in forma coordinata con gli altri organi collegiali che esercitano competenze parallele, ma con rilevanza diversa, in determinate materie.

Dopo tre assenze consecutive, senza giustificato motivo, i componenti eletti decadono dalla nomina.

Per la sostituzione dei membri che abbiano perso i requisiti di eleggibilità, si procederà alle nomine di coloro che ne siano in possesso e risultino primi fra i non eletti nelle rispettive liste.

## **IL CONSIGLIO DI INTERSEZIONE, DI INTERCLASSE E DI CLASSE**

### **ART. 4**

Il Consiglio di Intersezione della Scuola dell'Infanzia e di Interclasse della Scuola Primaria comprendono rispettivamente:

- tutti gli insegnanti della scuola primaria e tutti gli insegnanti della scuola dell'infanzia;
- un rappresentante eletto da tutti i genitori per ciascuna classe e per ciascuna sezione;
- il Dirigente Scolastico o un suo delegato.
- Per il Consiglio di classe vengono eletti quattro genitori per ciascuna classe.

#### **ART. 5**

I Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe sono convocati dal Dirigente Scolastico o su richiesta scritta e motivata di almeno 1/3 dei componenti di ciascun organo, escluso dal computo il Presidente sono presieduti dal Dirigente Scolastico o da un docente da lui delegato.

#### **ART. 6**

Nei Consigli di Intersezione e di Interclasse le funzioni di Presidente e di Segretario sono attribuite dal Dirigente Scolastico a uno dei docenti che fanno parte dell'organo nella struttura in cui è stato convocato. Nel Consiglio di classe della scuola Secondaria di primo grado il Dirigente Scolastico nomina un Coordinatore che funge anche da segretario.

#### **ART. 7**

La procedura semplificata per l'elezione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe è regolata dagli artt. 21 e 22 dell'O.M. n. 215 del 15 luglio 1991.

### **COLLEGIO DEI DOCENTI**

#### **ART. 8**

Fanno parte di diritto del Collegio dei Docenti, oltre al D.S., che lo presiede, tutti i docenti di ruolo, anche quelli in assegnazione provvisoria e utilizzati, i docenti supplenti annuali e, limitatamente alla durata della supplenza, i docenti supplenti temporanei che prestano servizio nell'Istituzione Scolastica.

#### **ART. 9**

Il Collegio dei Docenti, in via ordinaria, è convocato in forma congiunta dei tre ordini di scuola, può essere convocato anche, a seconda delle necessità, per il solo settore della Scuola dell'Infanzia, per il solo settore della Scuola Primaria, per il solo settore della Scuola Secondaria di 1° grado.

#### **ART. 10**

Il Collegio dei Docenti si riunisce:

- all'inizio di ciascun anno scolastico;
- almeno una volta ogni trimestre o quadrimestre;
- quando il D.S. ne ravvisi la necessità;
- su richiesta motivata di almeno 1/3 dei componenti di ciascun settore o di entrambi i settori, a seconda di come si intende riunire l'organo collegiale, entro dieci giorni dalla data della richiesta.

#### **ART. 11**

Il Segretario del Collegio dei Docenti è nominato tra i collaboratori del D.S. ed ha il compito di redigere il verbale della riunione e di darne lettura seduta stante o prima dell'inizio dei lavori della seduta successiva.

#### **ART. 12**

Il Collegio dei Docenti elegge al suo interno il Comitato per la Valutazione del servizio. Fanno parte del Comitato per la Valutazione quattro membri effettivi e due supplenti eletti dal Collegio dei Docenti, e il D. S.

#### **ART. 13**

La funzione del Presidente è esercitata dal D.S., quella di Segretario da un docente, membro del Comitato, designato dal Presidente.

La valutazione del servizio va notificata al docente nei termini di legge, lo stesso deve essere informato sulle procedure da seguire nel caso intenda proporre ricorso.

### **IL CONSIGLIO D'ISTITUTO**

#### **ART. 14**

Il Consiglio d'Istituto è costituito dai rappresentanti del personale docente, del personale A.T.A., dei genitori e dal D.S.

#### **ART. 15**

Il Consiglio d'Istituto dura in carica tre anni ed è presieduto da uno dei suoi membri eletto a maggioranza assoluta tra i rappresentanti dei genitori degli alunni. Le votazioni avvengono per scrutinio segreto.

Può essere eletto anche un Vice-Presidente.

Le funzioni di Segretario sono affidate dal Presidente ad un membro del Consiglio stesso, anche a rotazione.

#### **ART. 16**

Il Consiglio d'Istituto è convocato dal Presidente, sentita la Giunta Esecutiva, e ogni qualvolta lo ritenga opportuno e, comunque, quando ne facciano richiesta tre membri del Consiglio o due membri della Giunta, o un completo Consiglio d'Interclasse o d'Intersezione, di classe o il Collegio dei Docenti, anche di un solo settore, o l'Assemblea dei Genitori.

#### **ART. 17**

Per la validità delle sedute del Consiglio è necessaria la presenza di almeno la metà più uno dei componenti in carica.

La votazione è segreta nel caso di questioni relative a singole persone.

Il Consiglio d'Istituto può decidere di ascoltare, a titolo consultativo, gli specialisti che operano in modo continuativo nella scuola ed esperti in materie attinenti le attività scolastiche e parascolastiche.

#### **ART. 18**

Il Presidente e i Consiglieri hanno diritto di libero accesso agli uffici della scuola, durante l'orario ordinario di servizio e di assumere dagli uffici stessi tutte le informazioni sulle materie di competenza del Consiglio, di prendere visione della relativa documentazione e di esternele copia.

**ART. 19**

La Giunta Esecutiva è composta da due genitori, da un docente e da un non docente; fanno parte di diritto il D.S. e il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi.

**ART. 20**

Il Presidente della Giunta Esecutiva è il D.S.

**ART. 21**

La Giunta Esecutiva è convocata dal Presidente.

### **L'ASSEMBLEA DEI GENITORI**

**ART. 22**

Le Assemblee dei Genitori possono essere di una sola classe, di più classi o d'Istituto.

**ART. 23**

I rappresentanti dei Genitori nei Consigli di Interclasse, di Intersezione e di classe possono esprimere un Comitato dei Genitori d'Istituto.

**ART. 24**

Qualora le Assemblee si svolgano nei locali della scuola, l'orario di svolgimento di ciascuna di esse deve essere concordato di volta in volta con il D.S.

**ART. 25**

Il D.S., sentita la Giunta Esecutiva, autorizza la convocazione e i genitori promotori ne danno comunicazione mediante affissione all'albo, rendendo noto anche l'ordine del giorno.

**ART. 26**

L'Assemblea dei Genitori deve darsi un Regolamento per il proprio funzionamento, copia del quale viene inviata al Consiglio d'Istituto.

**ART. 27**

Alle Assemblee possono partecipare con diritto di parola il D.S. e gli insegnanti.

**ART. 28**

La pubblicità degli atti degli OO.CC. avverrà mediante affissione delle delibere nelle apposite bacheche e nei termini di legge.

### **UTILIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DELLE ATTREZZATURE**

**ART. 29**

Il Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, stabilisce i criteri generali per il funzionamento della biblioteca, in modo da assicurare:

- l'accesso ai docenti e agli alunni in locali appositamente allestiti, e nei limiti del possibile anche nelle ore pomeridiane o, in concomitanza con l'orario delle lezioni;
- l'accesso al prestito e alla consultazione senza eccessive formalità burocratiche, ma secondo agevoli modalità;
- la partecipazione, in via consultiva, dei genitori alla scelta delle dotazioni librerie da acquistare.

### **ART. 30**

Il Consiglio d'Istituto stabilisce i criteri generali per il funzionamento dei gabinetti scientifici e dei laboratori, perché la programmazione educativa di competenza del Collegio dei Docenti realizzi "...le condizioni di progetto, di organizzazione e verifica sulle esigenze formative degli alunni e sulle risposte disponibili nella scuola e nel territorio, per garantire un servizio rispondente agli obiettivi della legge e dei programmi".

I detti criteri generali devono mirare ad assicurare spazi adeguati per le attività di sperimentazione e di ricerca, per quelle grafiche, pittoriche e plastiche, per quelle ludiche, motorie, espressive, musicali, per la lingua straniera, per il sostegno agli alunni diversamente abili, per il recupero individualizzato rivolto al singolo o a gruppi di alunni con ritardo di apprendimento, da effettuarsi nelle ore di contemporaneità di due insegnanti, per le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, per la continuità educativa tra Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di 1° grado.

## **ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA (Regole comportamentali e procedurali)**

### **ART. 1**

I lavori dell'Assemblea si improntano a criteri di trasparenza, di efficienza, di efficacia, di collaborazione, di buon andamento ed imparzialità.

### **ART. 2**

Durante i lavori dell'Assemblea i telefoni cellulari dovranno essere spenti.

### **ART. 3**

L'allontanamento temporaneo dei membri dell'Assemblea, o l'uscita anticipata sono consentiti solo dietro motivata richiesta al Presidente.

### **ART. 4**

La discussione sugli argomenti segue l'ordine del giorno stabilito. Solo in casi eccezionali, su proposta approvata a maggioranza, gli argomenti possono essere discussi in ordine diverso da quello fissato.

### **ART. 5**

Le comunicazioni del Presidente dell'Assemblea possono essere poste all'O.d.G., solo se sono oggetto di delibera urgente.

**ART. 6**

Il Presidente introduce brevemente gli argomenti oggetto della discussione.

**ART. 7**

Ciascun membro dell'Assemblea, prima di intervenire nella discussione, chiede la parola al Presidente.

**ART. 8**

Il Presidente concede la parola nell'ordine in cui viene richiesta.

**ART. 9**

Ogni intervento deve essere attinente all'argomento in discussione e non deve superare il tempo massimo di 5 minuti, salvo casi eccezionali, opportunamente valutati dal Presidente.

**ART. 10**

Il Presidente sospende gli interventi che superano il tempo massimo stabilito o che non si attengono ai temi discussi.

**ART. 11**

Il rendiconto verbale deve contenere i dati relativi alla convocazione della riunione, la data, l'ora e il luogo in cui la riunione avviene, l'elenco dei membri assenti e l'apertura della seduta.

**ART. 12**

Per ogni accapo il verbale deve riportare l'introduzione del Presidente, i vari interventi in forma sintetica, la circostanziata formulazione della proposta da deliberare, le eventuali deliberazioni, le astensioni, i voti favorevoli e i voti contrari.

**ART. 13**

In caso di votazioni a scrutinio segreto, il verbale deve contenere anche i nomi degli scrutatori, il numero delle schede bianche e di quelle nulle, l'esito della votazione e la proclamazione degli eletti.

**ART. 14**

Il verbale viene redatto successivamente all'adunanza e viene approvato nella seduta seguente.

**ART. 15**

Dopo la lettura per l'approvazione nella seduta successiva, i membri dell'Assemblea hanno il diritto di verificare la veridicità di quanto contenuto nell'atto e di chiedere le opportune rettifiche ed integrazioni.

**ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA SCUOLA  
(Regole comportamentali e procedurali)**

**ART. 1**



Il personale docente è tenuto a trovarsi in classe 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni.

**ART. 2**

Durante l'intervallo, di almeno 15 minuti, i docenti assicurano sorveglianza sul comportamento degli alunni per evitare che si arrechi pregiudizio alle persone e alle cose.

**ART. 3**

Al termine delle lezioni gli insegnanti assistono all'uscita degli alunni, accompagnandoli fino ai portoni principali del Plesso di "Via Alfieri", e fino ai cancelli del giardino per il Plesso di "Via Marconi".

**ART. 4**

L'uscita degli alunni è assicurata prima alle classi ubicate ai piani bassi degli edifici.

**ART. 5**

Il personale collaborativo ha il compito di sorvegliare il settore a cui è assegnato durante le attività didattiche e durante l'intervallo. In particolare controlla la frequenza dei bagni da parte degli alunni.

**ART. 6**

Lo stesso personale deve assumere atteggiamenti positivi di accoglienza e di vigilanza verso gli alunni e di collaborazione verso i docenti.

**ART. 7**

Gli alunni sono accolti nella scuola al suono della campana.

**ART. 8**

I ritardi degli alunni sono comunicati, a cura dei docenti, per iscritto ai genitori o a chi ne fa le veci.

**ART. 9**

La presenza degli alunni a scuola è obbligatoria, sia per le lezioni, sia per tutte le attività programmate.

**ART. 10**

Ogni assenza dell'alunno va giustificata da un genitore o da chi ne fa le veci. Dopo un'assenza causata da malattia e superiore ai 5 giorni, la riammissione a scuola è consentita dietro presentazione del certificato medico di avvenuta guarigione.

**ART. 11**

I genitori sono tenuti a giustificare eventuali ritardi di entrata a scuola dei loro figli protratti per tre giorni consecutivi.

**ART. 12**

I genitori dei bambini della Scuola Primaria hanno l'obbligo di lasciare i propri figli all'ingresso degli edifici in modo che questi ultimi possano accedere autonomamente alle aule.

**ART. 13**

Deroghe all'art. 12 sono previste per i bambini delle classi prime nelle due settimane d'inizio dell'anno scolastico e per i casi di effettiva necessità, valutati opportunamente dal D.S.

**ART. 14**

I genitori dei bambini della Scuola dell'Infanzia possono accompagnare o prelevare i propri figli all'entrata delle rispettive sezioni.

**ART. 15**

Per giustificati motivi, debitamente valutati dagli insegnanti, al genitore o a chi ne fa le veci, è consentito prelevare il proprio bambino dalla scuola prima del termine delle lezioni, previa firma di specifica dichiarazione.

**ART. 16**

Ai genitori è vietato conferire con gli insegnanti durante le ore di lezione.

**ART. 17**

Eccezionali deroghe dell'art. 16 sono consentite quando i genitori sono convocati dagli insegnanti per questioni urgenti o quando sono autorizzati dal D.S.

**ART. 18**

È vietato l'ingresso a scuola a persone che abbiano scopi di vendita di libri, di propaganda, di questua, ecc...

**ART. 19**

In via del tutto eccezionale, e quando se ne ravvisi la necessità, il D.S. può autorizzare deroghe scritte a quanto specificato all'art.18.

**ART. 20**

È fatto obbligo a tutti di rispettare e far rispettare il divieto di fumo. I trasgressori saranno puniti a norma di legge.

**ART. 21**

Non è consentito l'uso del telefono cellulare durante le ore di lezione e durante le attività collegiali.

**ART. 22**

È permesso l'accesso agli atti amministrativi secondo le disposizioni vigenti.

**ART. 23**

Per quanto non previsto si rimanda alle Leggi dello Stato, alle disposizioni ministeriali e a quanto contemplato in giurisprudenza e in dottrina, secondo il principio di gerarchia delle fonti.

### **RECLAMI**

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, per fax e via e-mail.
- I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici sono successivamente sottoscritti .
- I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico risponde, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, in forma scritta entro 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Francesca CHIECHI