



*Ministero dell'Istruzione e del Merito*  
**ISTITUTO OMNICOMPrensIVO DI ALANNO (PE)**  
*Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di Primo Grado,*  
*Istituto Tecnico Agrario Statale, Istituto Professionale di Stato per l'Agricoltura e l'Ambiente*  
Sede legale: Via XX Settembre, 1 - **ALANNO (PE)** Tel. 085/8573102  
C.F. 80014910683 – PEIC81200E <http://www.omnicomprensivoalanno.edu.it>  
e-mail: [peic81200e@pec.istruzione.it](mailto:peic81200e@pec.istruzione.it) [peic81200e@istruzione.it](mailto:peic81200e@istruzione.it)

# CARTA DEI SERVIZI



**Delibera del Commissario Straordinario n. 57 del 29.05.2024**

## **Premessa**

### **Art. 1**

La Carta dei Servizi dell'Istituto Omnicomprensivo di Alanno ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Il Dirigente Scolastico, il Collegio dei docenti, gli istitutori, l'assemblea del personale ATA, i genitori e gli alunni sono protagonisti 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 generali del servizio.

Tutte le componenti scolastiche organizzano la propria attività in modo da garantire lo sviluppo integrale della personalità dei ragazzi che devono essere messi in condizione di esprimere le proprie potenzialità.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza**

#### **Art. 2**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Particolare attenzione viene prestata all'integrazione degli alunni stranieri, diversamente abili con carenze socio-economiche, affettive, di relazione sociale.

### **Imparzialità e regolarità**

#### **Art. 3**

Il Dirigente Scolastico, il personale docente e non docente della scuola, nell'ambito delle rispettive competenze, agiscono secondo criteri di obiettività, di equità e di trasparenza.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate mira a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività didattiche anche in situazione di conflitto sindacale e nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni sindacali in materia.

In caso di sciopero la scuola comunicherà alle famiglie le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica nel rispetto del numero di ore di servizio di ogni singolo insegnante non scioperante.

### **Accoglienza ed integrazione**

#### **Art. 4**

La scuola si impegna a favorire l'integrazione e l'accoglienza dei genitori e degli alunni, specialmente quelli nella fase d'ingresso e nelle situazioni di evidente necessità. Ogni operatore si impegna a svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello 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. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di alternanza scuola lavoro - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. 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/formativo e frequenza**

### **Art. 5**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La scuola si impegna a seguire con particolare attenzione l'obbligo scolastico/formativo e il fenomeno della dispersione scolastica con la collaborazione degli Enti Locali e dei Servizi Sociali e con il coinvolgimento diretto dei genitori, che si impegnano personalmente a vigilare sulle assenze dei propri figli.

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**

### **Art. 6**

Il personale, gli alunni e i genitori sono protagonisti responsabili dell'attuazione della presente CARTA attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti e devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Con la collaborazione degli Enti Locali, la scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche per una promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico.

L'uso dei locali e delle attrezzature sarà riservato ad associazioni, Enti, società e gruppi che non perseguono fini di propaganda ideologica e /o di partito o in contrasto con le

finalità educative promosse dall'Istituzione scolastica e che assicurino una precisa e formale assunzione di responsabilità per quanto riguarda la sorveglianza, la cura delle attrezzature e la pulizia e che abbiano il parere favorevole del Comune o della Provincia, accettandone le condizioni.

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

La scuola garantisce la partecipazione di tutti i responsabili dell'azione educativa: istituzioni, docenti, personale scolastico, genitori, attraverso:

- colloqui individuali e collettivi con i genitori nelle ore, nelle date e nei modi stabiliti all'inizio dell'anno scolastico nell'ambito dei collegi, nei consigli di classe, interclasse e intersezione, e debitamente pubblicizzati;
- partecipazione dei rappresentanti di classe ai Consigli al fine di socializzare quanto è emerso nei vari incontri e di sensibilizzare alle diverse iniziative scolastiche;
- consultazione dei genitori per le questioni più significative della scuola (adozione dei libri di testo, viaggi di istruzione, esperienze didattiche...).

La scuola, inoltre, si impegna a fornire informazioni chiare, complete, trasparenti, che garantiscano la massima semplificazione di tutte le procedure e promuovano ogni forma di partecipazione.

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

### **Art. 7**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti a garanzia della formazione e dello sviluppo armonico della personalità dell'alunno.

La scuola favorisce inoltre la promozione dell'aggiornamento anche mediante iniziative interne alla scuola, per tutte le sue componenti, in quanto funzionali alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità oltre che indispensabile per un servizio di qualità.

L'aggiornamento dei docenti garantisce anche la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi recepiti nei piani di studio di ciascun ordine di scuola.

## **AREA DIDATTICA**

### **Art. 8**

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

- il Piano dell'Offerta Formativa;
- la Programmazione Educativa e Didattica;
- il Regolamento d'istituto;
- il Patto di Corresponsabilità (estratto dallo Statuto degli studenti e delle studentesse).

L'Istituto garantisce attraverso la collaborazione con le famiglie, con le istituzioni e con la società civile e l'apporto della professionalità dei docenti, attività educative

adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni e consone agli obiettivi programmati.

Esso assicura inoltre:

- il miglioramento del servizio scolastico da verificare, valutare, autovalutare attraverso rilevazioni tra gli utenti, individuazione di standard, confronti;
- la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istituzione al fine di promuovere un organico sviluppo della personalità degli alunni, per armonizzare metodologie, strategie, al fine di orientare/sostenere allievi/famiglie nel passaggio da un ordine di scuola all'altro.

L'Istituto ricomprende le seguenti scuole:

Scuola dell'Infanzia di Alanno Scalo
Scuola dell'Infanzia di Cugnoli
Scuola Primaria di Alanno Scalo
Scuola Primaria di Cugnoli
Scuola Secondaria di Primo Grado di Alanno Cu
Scuola Secondaria di Primo Grado di Cugnoli
Itas Alanno (+Convitto)
Ipa Cepagatti

### **Libri di testo e strumentazioni didattiche**

#### **Art. 9**

Nella scelta dei libri, anche in formato digitale, e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento:

- la validità culturale;
- la funzionalità educativa;
- il contenimento della spesa a carico delle famiglie;
- il peso dei volumi;
- la rispondenza alle esigenze degli allievi.

#### **Art. 10**

#### **Strategie educative**

Nella dinamica insegnamento-apprendimento rivolta agli allievi, i docenti adottano le strategie educative tese sempre alla promozione della personalità di ciascuno mediante:

- una serena relazione comunicativa-educativa;
- una costante ricerca del dialogo, come elemento essenziale per stabilire un rapporto di collaborazione e mutua fiducia;
- il rispetto delle capacità attentive degli alunni e dei loro tempi di assimilazione;
- l'assunzione di atteggiamenti sempre costruttivi e propositivi, e dunque motivanti, nei momenti di correzione e valutazione;
- l'adozione di metodologie interattive di insegnamento, più efficaci per la partecipazione, la promozione di interessi, la motivazione allo studio;

- il controllo sistematico dei compiti;
- la correzione tempestiva degli elaborati;
- la distribuzione equilibrata dei carichi settimanali di lavoro;
- il rispetto di persone, ambiente, cose;
- lo scambio di informazioni sui processi di apprendimento di ogni singolo alunno;
- le notificazioni sul diario e/o sul registro di classe per segnalare atteggiamenti inadeguati;
- l'adozione di comuni parametri per la valutazione;
- il patto educativo di corresponsabilità tra scuola e famiglie per un comune impegno;
- la conoscenza delle regole scolastiche (mediante il Regolamento di Istituto)
- il Patto formativo di corresponsabilità.

## **AREA AMMINISTRATIVA**

### **Art. 11**

L'Ufficio di Segreteria è composto da un Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi e da sette Assistenti Amministrativi. Esso è organizzato per garantire a tutta l'utenza un servizio celere e trasparente.

Tutti gli Assistenti Amministrativi sono incaricati del trattamento dei dati personali secondo le regole previste dal D.L.196/2003 e sono tenuti al segreto d'ufficio.

### **Fattori di qualità**

#### **Art. 12**

L'Istituto Omnicomprensivo individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

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

Lo sportello della segreteria è aperto tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e dalle ore 12,30 alle ore 13.30

Il Dirigente Scolastico riceve nei giorni di Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 11 alle ore 13.

#### **Art. 13**

#### **Sito web**

Gli atti della scuola (circolari, comunicazioni, graduatorie, etc.) vengono resi pubblici mediante affissione sul sito web della scuola.

L'organigramma è esposto all'albo online con l'indicazione delle funzioni e delle responsabilità di ciascun addetto.

E' a disposizione degli utenti la bacheca sindacale online.

## **Art. 14** **Collaboratori scolastici**

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

I collaboratori scolastici indossano il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

## **Art. 15** **Accesso in segreteria**

L'accesso nell'area di lavoro degli uffici è consentito, oltre al personale specificamente addetto, al Dirigente Scolastico, al DSGA e ai docenti collaboratori, in ottemperanza alla normativa sulla privacy. L'utenza e gli altri docenti con incarichi specifici possono accedere agli uffici utilizzando esclusivamente lo sportello.

Nell'ambito dei vari settori gli assistenti amministrativi si occupano principalmente dell'attività specifica dell'ufficio preposto richiedente relativa preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzo di strutture informatiche, tenendo comunque presente il concetto della condivisione del lavoro di segreteria nel suo complesso.

Il personale ATA dell'Istituto si compone delle seguenti figure:

<b>Profilo</b>	<b>Unità</b>
	<b>Organico di diritto</b>
DSGA	1
Assistente Amministrativo	7
Assistente Tecnico	4
Collaboratore Scolastico	34
Collaboratore Scolastico (az. agricola)	2
Cuoco	3
Infermiere	1
Guardarobiere	2
Autista	1

Gli assistenti amministrativi operano nei seguenti settori:

<b>N. Unità</b>	<b>Settore</b>
1	Contabilità
1	Alunni Infanzia, Primaria, Secondaria di I grado
1	Magazzino
1	Docenti scuola secondaria di I e II grado
1	Personale ATA, docenti infanzia e primaria
1	Alunni scuola secondaria di II grado (Itas Alanno, Convitto e Ipa Cepagatti)
1	Protocollo

I documenti e le procedure amministrative devono essere completati nel rispetto dei seguenti termini:

<b>Ufficio</b>	<b>Documenti e atti</b>	<b>Termine di consegna</b>
Settore del personale	Riepilogo mensile orario pers. ATA	Mensilmente
	Certificati di servizio	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Statistiche a soggetti istituzionali	Entro la scadenza stabilita
	Rilevazione sciopero	Entro le ore 13,00 del medesimo giorno
	Infortuni del personale	Entro i termini previsti dalla norma
Settore alunni	Certificati previsti dalla normativa	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Statistiche e rilevazioni	Entro i termini previsti
	Infortuni	I termini previsti dalla normativa Vigente
	Nulla-osta trasferimento	Previa autorizzazione del Dirigente Scolastico
Settore protocollo	Predisposizione posta cartacea in uscita	Gestione quotidiana entro le ore 11.30
	Circolari interne	Gestione quotidiana con diffusione immediata
	Intranet e posta elettronica	Gestione quotidiana entro le ore 14:00
	Protocollo posta in entrata	Gestione quotidiana entro le ore 14:00

### **Condizioni ambientali della scuola**

#### **Art. 16**

L'Istituto garantisce i seguenti standard di sicurezza, igiene ed accoglienza:

- la vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio da parte di tutti gli operatori della scuola;
- l'igiene dei servizi;
- l'affissione in ogni classe e nei corridori del Piano di evacuazione.

L'Ente locale è proprietario dell'edificio scolastico e responsabile degli standard qualitativi e di sicurezza degli ambienti della struttura.

L'Istituto comprende gli ordini di Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di I e II e si sviluppa nei comuni di Alanno, Cugnoli e Cepagatti.

### **Reclami e valutazione del servizio**

#### **Art. 17**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione; il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene elaborata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori e al personale.

### **Attuazione**

#### **Art. 18**

Le indicazioni contenute nella presente "Carta" si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norma di legge.

Il Dirigente scolastico ne garantisce il rispetto, entro i limiti delle proprie competenze e responsabilità