

# IC3 PONTE SICILIANO POMIG. Pomigliano d'Arco La Carta dei Servizi



**“...Nella nostra infanzia c'è sempre un momento  
in cui una porta si apre e lascia entrare  
l'avvenire”...  
Graham Greene**

Prot. n. 7229 del 09/11/2022

Delibera n. 36 del Collegio dei docenti del 07/10/2022

Delibera n. 25 del Consiglio d'Istituto del 07/11/2022



ISTITUTO COMPRENSIVO 3 PONTE-SICILIANO POMIG.  
VIA ROMA 77-80038 POMIGLIANO D'ARCO  
Ambito NA 19 Cod. Fisc. 93076650634 Cod.Mecc. NAIC8G0007  
Tel./ Fax 081 3177300 - e-mail: [naic8g0007@istruzione.it](mailto:naic8g0007@istruzione.it)  
PEC [naic8g0007@pec.istruzione.it](mailto:naic8g0007@pec.istruzione.it) Sito web: [www.ictrepontesiciliano.edu.it](http://www.ictrepontesiciliano.edu.it)

# LA CARTA DEI SERVIZI

## **Principi fondamentali e organizzazione generale**

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995" (oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

La Carta dei Servizi è un documento pluriennale, elaborato, discusso e valutato dagli organi collegiali dell'Istituzione scolastica e, successivamente, approvato in sede di Consiglio di Circolo.

I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali e con essa ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui nella scuola si concretizza l'offerta formativa, nonché il patto d'intesa con le famiglie-utenti, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

## **Principi fondamentali**

Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatica.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione: la scuola garantisce la salvaguardia dei principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione:

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.30:** è dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a decidere chi debba assolvere 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.

## 1. Uguaglianza

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere atti costruttivi per:

- Impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- Assumere la diversità come valore e ricchezza;
- Dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione.
- Favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della loro dignità con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003)

Al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, l'IC3 di Pomigliano d'Arco garantisce che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

## 2. Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.

I criteri d'imparzialità, di obiettività e di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi.

Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto didattico-educativo di Istituto.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

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.

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12106190 n. 146 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero:

- In occasione di ogni sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario in base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.
- Il Dirigente Scolastico, in occasione di ciascun sciopero, comunica alle famiglie, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

### **3. Accoglienza e integrazione**

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze.

Si favorisce in tal modo:

- la continuità formativa verticale con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità; iniziative di "continuità" atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- iniziative didattiche curriculari (integrazione dei piani di lavoro) funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi alla sicurezza e alle innovazioni metodologiche.

alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

### **Iniziative nella Scuola dell'Infanzia**

La scuola dell'infanzia ritiene particolarmente importante il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento nella scuola, poiché dalla qualità di questi due momenti, che conseguono al primo distacco dalla famiglia, dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà nei confronti della scuola e, più in generale, del "mondo".

Per favorire un buon inserimento, durante la prima settimana di scuola, le sezioni dei piccoli funzionano con orario ridotto ed i due insegnanti saranno in compresenza.

Le insegnanti definiscono le modalità di inserimento in un'assemblea con i genitori, da effettuarsi prima dell'inizio dell'anno scolastico.

### **Iniziative nella Scuola Primaria**

La prima conoscenza degli alunni si esplica attraverso il rapporto con le scuole di provenienza, che consentirà di acquisire gli elementi relativi al percorso educativo compiuto dal bambino:

- mediante il rapporto diretto degli insegnanti della scuola primaria con quelli della scuola dell'infanzia e con quelli delle scuole secondarie di primo grado.
- mediante incontri con le famiglie, in forme e modi da concordare.

Momento successivo fondamentale è la formazione delle classi: quanto più essa sarà basata su una buona consapevolezza ed informazione, tanto più sarà efficace, equilibrata e razionale la distribuzione degli alunni nelle classi, valorizzandone l'eterogeneità.

Gli insegnanti avranno grande cura nel promuovere fin dai primi giorni di scuola le condizioni materiali e psicologiche di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli diversamente abili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- mediatori culturali...)

## **4. Diritto di scelta**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri programmati (Open-Day) con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il PTOF e viene distribuita una brochure informativa.

## **5. L'obbligo scolastico e la frequenza**

Le attività scolastiche si svolgono per la Scuola dell'infanzia e per la Scuola Primaria nell'arco di 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.

Nella Scuola dell'Infanzia le attività didattiche si articolano in 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30.

Nella Scuola Primaria le attività didattiche si articolano:

– per le classi a tempo normale in 27 ore settimanali, dalle ore 8:00 alle ore 13:30 dal lunedì al giovedì, dalle ore 8:00 alle ore 13:00 il venerdì;

-Per le classi a tempo pieno, 40 ore settimanali, dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì.

La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

Il Dirigente e gli insegnanti, infatti, hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni della scuola primaria ed al fenomeno della dispersione scolastica

Se il Dirigente Scolastico rileva casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

La Scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse e con progetti per favorire il successo formativo di tutti gli alunni.

## **6. Partecipazione**

Il personale, i genitori, gli 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 generali del servizio.

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, previa autorizzazione del Consiglio di Circolo.

Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

## **7. Trasparenza**

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- convoca periodicamente i Consigli di Classe/Intersezione/Interclasse aperti ai genitori per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle équipes pedagogiche e dei singoli docenti.
- predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente.
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola.
- cura l'affissione nell'Albo pretorio on line della Scuola di tutti gli atti e provvedimenti adottati.
- Le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite on line o con avviso dettato sul diario o con apposito ciclostilato.
- i docenti incontrano i genitori durante gli incontri scuola-famiglia programmati annualmente, durante colloqui personali, previo appuntamento, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali.

## **8. Efficienza**

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## **9. Programmazione Educativa d'Istituto**

La Programmazione Educativa d'Istituto come Curricolo Formativo Didattico esplicita alcuni principi fondamentali ispiratori dell'azione educativa, è il documento di riferimento lealmente condiviso e attento al contesto socioculturale. Si configura come la «carta pedagogica» della scuola e costituisce il quadro di riferimento per l'elaborazione di un piano d'intervento a medio e lungo termine. Definisce le scelte relative agli obiettivi fondamentali della scuola che possono essere distinti in: formativi, culturali, sociali.

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

La programmazione (settimanale per la Scuola Primaria), (mensile per la Scuola dell'Infanzia) educativo- didattica è predisposta collegialmente dall'équipe dei docenti di

classe/sezione in modo che risulti aderente ai reali bisogni dei propri alunni; assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti , nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle competenze e degli obiettivi formativi delle Indicazioni Nazionali per il Curricolo della Scuola dell'Infanzia e del Primo Ciclo di Istruzione; garantisce la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi. Della sua attuazione viene data informazione ai genitori durante le assemblee di classe e di interclasse.

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

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

**Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate previa richiesta scritta tramite mail0.

I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

**Orari di apertura ufficio di segreteria:** gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo e previo appuntamento telefonico e/o tramite mail , ricevono gli utenti nei seguenti giorni:

dal Lunedì al Venerdì in orario antimeridiano

dalle ore 10:00 alle ore 12:00

e in orario antimeridiano dalle 14:30 alle 16:00

Il Dirigente Scolastico e il Direttore dei servizi Amministrativi ricevono il pubblico previo appuntamento nei seguenti giorni:

Lunedì dalle 10:00 alle 12:00

Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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 informazioni richieste.

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 del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI - covid**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizi di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso sono state nominate le varie figure atte a garantire la sicurezza.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'IC3 di Pomigliano d'Arco.