



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Istituto Comprensivo "A. Montini" – Castelnuovo del Garda**

### **Premessa**

La Carta dei Servizi Scolastici, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza. La Carta, nella sua interezza, investe l'universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione, che si riportano di seguito; recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

*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. 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. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.*

*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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.*



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

*Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

La Carta dei Servizi della Scuola Secondaria di IC "A.Montini" di Castelnuovo del Garda predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- **i principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo-didattico;**
- **i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica;**
- **gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;**
- **la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità;**
- **procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi.**

L'adozione della Carta è un obbligo e tutti devono attenersi ai suoi principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società; la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro attraverso i **seguenti principi**:

### **1.Uguaglianza**

La scuola si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione attraverso:

- ✚ formazioni delle classi nel rispetto della eterogeneità e continuità, tenendo comunque conto delle richieste delle famiglie, secondo i criteri deliberati dal CdI;
- ✚ attività alternative per coloro che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica;
- ✚ ampliamento del tempo scuola ed interventi sostitutivi per assicurare pari opportunità a tutta l'utenza;
- ✚ provvedimenti miranti a sostenere gli alunni in condizioni di disagio.

### **2.Imparzialità.**

La scuola garantisce l'equità del proprio operato con:

- ✚ la collegialità della programmazione e della valutazione;
- ✚ la comunicazione ai genitori e agli alunni degli esiti delle verifiche e delle valutazioni;



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

- ✚ la possibilità di consultazione dei registri personali dei docenti e di classe;
- ✚ prove comuni d'istituto di ingresso, intermedi e finali con analisi delle situazioni corrispondenti alla fase iniziale, intermedia e finale uguali per tutte le classi;
- ✚ attività di recupero e potenziamento.

### **3. Regolarità.**

La scuola assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in presenza di conflitti sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, mediante:

- ✚ tempestiva informazione alle famiglie;
- ✚ eventuale riduzione del servizio scolastico;
- ✚ organizzazione di forme sostitutive del servizio;
- ✚ eventuale sospensione dell'attività didattica;
- ✚ comunicazione sul diario dello studente delle modalità e dei tempi dell'agitazione;

### **4. Accoglienza ed integrazione.**

La scuola garantisce l'accoglienza e l'integrazione degli alunni delle classi iniziali in un clima sereno e collaborativi attraverso:

- ✚ contatti con i docenti della scuola elementare;
- ✚ incontri con i genitori;
- ✚ promozione della socializzazione interna ed esterna delle classi;
- ✚ informazione sul regolamento della scuola, sui libri di testo, sulle programmazioni didattiche dei singoli docenti e sull'uso e la tenuta del diario personale e del giornale di classe;
- ✚ apertura a studenti stranieri;
- ✚ iniziative di aggiornamento finalizzate alla sensibilizzazione degli alunni sui problemi legati alle tematiche del disagio giovanile.

### **5. Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza.**

La scuola tutela il diritto di scelta e l'obbligo scolastico dell'utente con:

- ✚ libertà di scelta all'atto dell'iscrizione fra diverse proposte didattiche;
- ✚ priorità di scelta agli alunni con fratelli che stanno frequentando lo stesso corso;
- ✚ controllo dell'evasione attraverso un attento esame delle giustificazioni ed un costante coinvolgimento delle famiglie;
- ✚ controllo dell'evasione attraverso uno scambio di informazioni con le altre scuole ed un rigoroso riscontro della documentazione di passaggio;
- ✚ collegamento costante fra scuola, enti locali e rappresentanti dei genitori.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

- + promozione delle attività extrascolastiche, affinché la scuola, con l'aiuto dei genitori, divenga centro di cultura sociale e civile;
- + uso delle strutture e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico nel rispetto del Regolamento di Istituto;
- + massima trasparenza amministrativa interna e con l'utenza attraverso la diffusione delle informazioni, dei documenti e degli atti ufficiali della scuola, anche per via telematica.

### **6. Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione assicurando un atteggiamento di apertura che si concretizza in:

- + promozione di tutte le forme di partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola;
- + massima semplificazione delle procedure con l'uso di standard generali del servizio;

### **7. Libertà di insegnamento del personale.**

La libertà di insegnamento, che garantisce la formazione del discente e ne facilita le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, tesa alla piena conquista degli obiettivi formativi, avviene a diversi livelli e si esercita attraverso:

- + l'elaborazione del PTOF.
- + l'elaborazione delle programmazioni educative e didattiche.
- + l'elaborazione dei piani di lavoro disciplinari.

### **8. Aggiornamento del personale.**

Il diritto – dovere all'aggiornamento vede i docenti impegnati in attività di:

- + Auto-aggiornamento
- + Aggiornamento in rete con altre scuole.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **PARTE PRIMA**

#### **Area didattica**

##### ***Area docenti***

Il Collegio dei docenti, responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto – organizzazione, si articola in aree e in gruppi di lavoro. Il coordinatore di area o di commissione presiede le riunioni e relaziona sull'esito dei lavori all'Ufficio di Presidenza e/o al Collegio dei docenti. I laboratori sono affidati ad un docente responsabile che risponde dei materiali e delle attrezzature al Capo di Istituto. La scelta dei libri di testo sarà fatta assumendo, come criteri di riferimento, la validità culturale, la funzionalità educativa, la natura e la forma dell'esposizione in relazione allo spessore culturale dei contenuti, alla adeguata trattazione delle tematiche, alla continuità dell'itinerario formativo, all'impostazione grafica, al costo ed al peso. Sulla programmazione dell'attività educativa e didattica i docenti scelgono le soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana per evitare agli alunni un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Sull'assegnazione dei compiti a casa il consiglio di classe tiene presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di assicurare spazi da dedicare al gioco e ad attività sportive. I docenti con gli alunni usano le tecniche del colloquio e del convincimento, evitando di ricorrere a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

##### **Interventi educativi e didattici**

Approvati dal Consiglio di classe, progettano i percorsi formativi della classe correlati agli obiettivi ed alle finalità delineate nel Piano.

Individuata la situazione iniziale, definiscono gli obiettivi educativi, quelli cognitivi generali, distinti per aree, gli obiettivi didattici minimi, distinti per classe e per discipline, indicano i criteri per la scelta di contenuti e metodologie, forniscono indicazioni e strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Elaborano le attività riguardanti l'orientamento, quelle di potenziamento, recupero e di sostegno.

Essi vengono sottoposte a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

##### **Patto di Corresponsabilità**

Il Patto di Corresponsabilità è un contratto formativo, cioè è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola; in particolare si stabilisce fra il docente e l'allievo, anche se coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli:

##### **l'allievo deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **il docente deve:**

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

### **il genitore deve:**

- conoscere l'offerta formativa e collaborare;
- esprimere pareri e proposte;

### ***Area genitori***

La scuola secondaria considera fondamentale la collaborazione con le famiglie per migliorare le attività della scuola e per concorrere al processo formativo degli alunni; pertanto ai genitori saranno garantiti:

- il diritto- dovere di partecipare alla individuazione del profilo della personalità dell'alunno;
- il diritto – dovere di collaborare, con suggerimenti, a migliorare il funzionamento della scuola;
- la comunicazione tempestiva delle assenze e dei ritardi dell'alunno;
- il ricevimento antimeridiano da parte dei docenti secondo la disponibilità del docente concordata per appuntamento con il genitore;
- gli incontri periodici con il Consiglio di Classe
- le comunicazioni telefoniche
- la scheda personale.

### ***Area alunni***

Agli alunni viene garantita la formazione in tutte le sue dimensioni, da quella motoria a quella affettiva, sociale, estetica, morale, linguistica, cognitiva; la scuola si impegna a promuovere il perseguimento degli obiettivi formativi che attengono al sapere, al saper essere, al saper fare.

### ***Area istituzioni***

A tutte le Istituzioni, quali Enti Locali, ASL, Università, Sindacati, Associazioni Professionali, Associazioni culturali, Associazioni di categorie produttive e Associazioni religiose, saranno garantite forme di consultazione e di coinvolgimento.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **PARTE SECONDA**

#### **Servizi amministrativi**

La Scuola ha individuato, come fattori di qualità del servizio, la celerità delle procedure, la trasparenza, l' informatizzazione dei servizi di segreteria, la definizione dei tempi d'attesa, e la flessibilità degli orari.

In relazione ad essi vengono specificati degli standard specifici cui la scuola si attiene nelle procedure amministrative:

- a) distribuzione moduli di iscrizione;
- b) procedure di iscrizione;
- c) rilascio certificati;
- d) consegna attestati e certificati sostitutivi;
- e) consegna documenti di valutazione;
- f) orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria;
- g) orario di ricevimento Ufficio di Presidenza;
- h) contatto telefonico;
- i) informazione sui documenti e atti ufficiali della scuola, anche per via telematica.
- j) presenza all'ingresso di un ausiliario in ogni plesso che avrà il compito di fornire agli utenti le prime informazioni necessarie per la fruizione di qualsiasi servizio didattico o amministrativo;
- k) obbligo per tutti gli operatori di riferire, a richiesta, il proprio nome, cognome e qualifica professionale.
- l) l'Istituto deve assicurare un'adeguata informazione, anche on-line riguardo:
  - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
  - organigramma e funzionigramma degli organi collegiali
  - organico del personale docente e A.T.A.
- m) sono inoltre resi disponibili appositi spazi on line per la bacheca sindacale.
- n) presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- o) gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- p) il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione on-line.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **PARTE TERZA**

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

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di 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 a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire l'affidabilità e la sicurezza delle strutture e degli edifici scolastici con:

- richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica;
- messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche;
- predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in situazioni di rischi e pericoli. I docenti si impegnano a sensibilizzare gli alunni affinché partecipino a rendere la scuola più gradevole e accogliente. I docenti e non docenti si impegnano a segnalare tempestivamente guasti, danni e deperimento delle attrezzature. I genitori sono chiamati a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri figli alle attrezzature e ai materiali della scuola, come previsto dal Codice Civile.

**La scuola occupa quattro edifici per tutti viene chiesto all'Amm.ne Com.le di provvedere alle certificazioni previste dalla normativa e intervenire in base alla normativa per adeguare le strutture.**





## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **PARTE QUARTA**

#### **Procedure dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e possono essere presentati usando telefono, e mail, essi 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, se non circostanziati. La Dirigente Scolastica, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente Scolastica, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'andamento dell'anno scolastico.

Non costituiscono reclami le osservazioni formulate dai genitori in sede di riunioni di OO.CC. o negli incontri tra docenti e familiari sul percorso didattico ed educativo degli alunni. La scuola è in ogni momento disponibile al confronto con i genitori sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio per migliorare gli standard di qualità.



## **Istituto Comprensivo "A. Montini"**

Via degli Studi, 1 - 37014 Castelnuovo del Garda (VR)

Tel .045/7570117

[info@scuolacastelnuovodg.edu.it](mailto:info@scuolacastelnuovodg.edu.it) - [www.scuolacastelnuovodg.edu.it](http://www.scuolacastelnuovodg.edu.it)

### **PARTE QUINTA**

#### **Attuazione**

Tutte le norme contenute nel testo della presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti deliberati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto. La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto previa consultazione, con proposta di emendamenti, del Collegio dei docenti e dell'assemblea del personale ATA.

Le varie componenti scolastiche (docenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non siano in contrasto con disposizioni contenute in norme di legge.

**La presente Carta dei Servizi vale fino a nuova modifica.**

**Castelnuovo del Garda 28/10/2019**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

*Prof.ssa Annapia De Caprio*

Firma autografa omessa  
ai sensi dell'art.3 del D.Lgs n.39/1993