



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
Scuola dell'infanzia, Primaria e Secondaria di 1° Grado  
"DON LORENZO MILANI"  
Istituto a Indirizzo Musicale  
Sede di Coordinamento del Centro EDA n. 3



## CARTA DEI SERVIZI

Via F. De Roberto, 2 – 95045 – Misterbianco (CT)  
Tel. 095-7556948 Fax 095-7556949  
e-mail: [ctic88300n@istruzione.it](mailto:ctic88300n@istruzione.it) sito web: [www.icsdonmilanimisterbianco.it](http://www.icsdonmilanimisterbianco.it)  
Codice Fiscale 80012290872 Codice Meccanografico CTIC88300N

## Premessa

### *Che cos'è la carta dei servizi*

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono :

- a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i criteri di equeterogeneità ed eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.
- b) Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, biblioteca, laboratori informatici, aula audiovisivi) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- c) Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico.
- d) Eliminazione delle barriere architettoniche . La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
- e) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- f) Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- g) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

L'Istituto Comprensivo "Don Milani" comprende classi di scuola dell'infanzia, classi di Scuola Primaria e classi di scuola secondaria di primo grado ed è anche sede del Centro Territoriale per l'istruzione agli adulti (Centro EDA), frequentato da persone di età compresa tra i 16 anni ed i 60.

La popolazione scolastica è costituita da circa 719 alunni.

L'orario della scuola dell'infanzia, è di 25 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, con ingresso alle 8,15 e uscita alle 13,15.

L'orario della Scuola Primaria è di 27 ore settimanali, con ingresso alle 7,55 dal lunedì al venerdì e uscita alle 12,55 nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì e alle 13,55 nei giorni martedì e giovedì.

L'orario della scuola secondaria di primo grado è di 30 ore settimanali, dalle 8,00 alle 14,00 dal lunedì al venerdì.

La scuola è istituzionalmente il luogo privilegiato in cui l'alunno si forma e vive nella pratica quotidiana le regole fondamentali della convivenza civile come assunzione di responsabilità e capacità di collaborare con gli altri.

La vita all'interno e all'esterno della scuola deve essere improntata al massimo rispetto di tutte le persone (personale docente e non docente, alunni, genitori) e delle cose (ambienti, aule, palestra, attrezzature, strumenti, libri) appartenenti alla scuola e alle persone.

La Carta dei Servizi Scolastici è stata redatta ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana (artt. 3 - 33 - 34) che costituiscono l'essenza stessa della proposta educativa della scuola:

- 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 di tutti gli ordini e gradi"
- Art. 34: "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi".

e ai sensi dei seguenti riferimenti normativi:

- Legge del 07/08/1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni: principi di economicità, efficienza, responsabilità, pubblicità e trasparenza nel funzionamento della Pubblica Amministrazione.
- Legge del 14/01/1994 n. 20: necessità di monitoraggio interno o valutazione.
- D.P.C.M. del 27/01/1994: puntualizzazione dei principi di erogazione del servizio pubblico.
- D.P.C.M. del 11/10/1994: istituzione degli uffici di relazione con il pubblico.
- D.P.C.M. del 19/05/1995: scelta dei servizi pubblici di maggiore interesse.
- D.L. del 12/05/1995 n. 163 convertito dalla Legge del 11/07/1995 n. 273.
- D.P.C.M. del 07/06/1995: schema della Carta dei Servizi.
- Legge del 11/7/1995 n. 273: norme sulla semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa, sulla qualità dei servizi pubblici, sul servizio di controllo interno della P.A.
- CC.MM. del 21/07/1995 nn. 254 e 255: indicazioni per l'attuazione del suddetto D.P.C.M.
- C.C.N.L. comparto scuola.
- Disegno di legge delega 25/5/95: potenziamento dell'autonomia delle singole istituzioni scolastiche.

La Carta dei Servizi Scolastici è articolata nei seguenti punti:

- Principi fondamentali
- Area didattica
- Servizi amministrativi
- Valutazione del servizio e procedure di reclamo

## **Principi fondamentali**

### **Uguaglianza**

DPCM 7 Giugno 1995: “Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche”.

L'offerta del servizio scolastico si ispira al principio dell'uguaglianza, intesa nella duplice accezione di:

- rifiuto di ogni discriminazione e rispetto delle diversità individuali;
- garanzia di una formazione che assicuri a ciascun alunno gli strumenti per un arricchimento personale e sociale e che prevenga situazioni di emarginazione.

### **Imparzialità e regolarità**

Gli operatori della scuola, attraverso la collegialità delle fasi di programmazione, conduzione delle attività e valutazione, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità; la scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Accoglienza ed integrazione**

Attraverso la propria articolazione in Commissioni e Gruppi di Lavoro, il Collegio dei docenti si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, soprattutto delle classi iniziali, prevedendo nel proprio Piano dell'Offerta Formativa (P. O. F.) particolari iniziative nelle fasi di ingresso e specifiche attività e procedure a fronte di bisogni educativi specifici (alunni in situazione di handicap; alunni stranieri ed extracomunitari; alunni con difficoltà di apprendimento).

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Tutto il personale dell'Istituto promuove una gestione partecipata della scuola, nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità e gli organi dalla stessa definiti. L'Istituto assume tra i principi ispiratori della propria azione la piena integrazione con il territorio attraverso la collaborazione con le sue Istituzioni, in primo luogo gli Enti Locali, le sue organizzazioni le sue numerose associazioni.

L'organizzazione dell'attività scolastica si informa a criteri di efficienza e di efficacia attraverso un'attivazione flessibile dei gruppi-classe e un utilizzo razionale dei tempi, delle strutture e delle attrezzature presenti. Al fine di promuovere la partecipazione di tutti i soggetti interessati, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative ed un'informazione completa e trasparente.

### **Libertà di insegnamento**

È garantita la libertà di insegnamento dei docenti, intesa come libera scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei docenti e nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari. A tal fine costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico l'aggiornamento e la formazione in servizio.

### **Area didattica**

Attraverso l'analisi del contesto socio-culturale in cui la scuola opera, il Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto individua i bisogni educativi degli alunni (Programmazione educativa) e programma le azioni necessarie al loro perseguimento (Programmazione didattica).

La continuità tra i diversi ordini e gradi di scuola costituisce una scelta strategica e di metodo per promuovere l'orientamento degli alunni inteso come progressiva conquista di una sempre più armonica consapevolezza di sé. L'Istituto, attraverso una specifica Commissione composta da insegnanti provenienti dai diversi gradi di scuola, elabora progetti di accoglienza e di continuità educativo-didattica a favore degli alunni in ingresso e progetti di orientamento a favore degli alunni in uscita.

Il Contratto formativo esplicita operativamente le scelte dell'Istituto: quelle organizzative generali e/o definite dalle singole scuole (es.: calendario scolastico; orario settimanale delle lezioni;...) e quelle più specificatamente didattiche operate dagli insegnanti (es.: organizzazione dei tempi e degli spazi; scelta delle strumentazioni e dei sussidi; compiti a casa; ...); esso si ispira a criteri di validità culturale, di funzionalità educativa e di rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Sul piano relazionale i rapporti docenti/alunni saranno ispirati a stili comunicativi tendenti alla persuasione, alla chiarezza nelle richieste, all'assunzione di responsabilità personale, alla condivisione dei comportamenti nel gruppo-classe. Il Regolamento di Istituto codifica le regole di vita della comunità scolastica.

Per la valutazione degli alunni, i cui criteri generali sono esplicitati nel P.O.F. dell'Istituto, gli insegnanti, operando individualmente e collegialmente secondo le modalità previste dalla normativa scolastica, si riferiscono a criteri di obiettività, equità e trasparenza.

In collaborazione con l'Amministrazione comunale, l'Istituto garantisce condizioni ambientali adeguate allo svolgimento delle attività attraverso la cura dell'idoneità e della sicurezza degli spazi e delle strutture.

### **Servizi amministrativi**

L'Istituto organizza i propri servizi amministrativi perseguendo i seguenti fattori di qualità:- celerità e semplificazione dei procedimenti;

- tempestività dei contatti e trasparenza delle procedure;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico.

In ciascun plesso sono garantiti appositi spazi informativi attraverso le bacheche per il personale e per i genitori.

All'ingresso degli edifici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

È garantito l'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente in merito e compatibilmente con i valori discrezionali valutati dall'amministrazione in materia di riservatezza dei dati personale e/o sensibili.

Sono previste iniziative di aggiornamento per il personale addetto.

## **Valutazione del servizio e procedure di reclamo**

La valutazione e il monitoraggio delle attività dell'Istituto sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio prestato; allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

I genitori, tramite i rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- ai Consigli di intersezione, di interclasse e di classe per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici;
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità: qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se il disservizio rimane, se esso è di particolare gravità od urgenza, o se si tratta di aspetti generali e il problema investe l'intera scuola, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti. Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

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