



## **ISTITUTO COMPRENSIVO "ILARIA ALPI"**

Scuola dell'Infanzia – Scuola Primaria – Secondaria di 1° grado

30173 VENEZIA - FAVARO VENETO Via Gobbi 13/d

Tel. 041630704 – fax 041634450 - c.f. 90092020271 – cod. mecc. VEIC83400V

[veic83400v@istruzione.it](mailto:veic83400v@istruzione.it) – [veic83400v@pec.istruzione.it](mailto:veic83400v@pec.istruzione.it)

Istituto Comprensivo "Ilaria Alpi"-Venezia  
Prot. 0010807 del 10/11/2023  
I-1 (Uscita)

# **Carta dei Servizi Scolastici**

## **dell'Istituto Comprensivo Statale "Ilaria Alpi", Venezia-Favaro Veneto**

Al fine di instaurare un rapporto di collaborazione fra Pubblica Amministrazione e utenza improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15.06.1995, si definisce la seguente Carta dei Servizi, documento che esplicita i servizi offerti dalla Scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, articoli che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

#### **Uguaglianza**

Gli elementi di diversità culturale, etnica, religiosa, sessuale e sociale sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della Scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni.

L'azione educativa della Scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno e delle potenzialità di arrivo.

Ne deriva che la Scuola si impegna a:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno in modo che tutti gli alunni abbiano la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della Scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

#### **Accoglienza e integrazione**

La Scuola si impegna a realizzare un ambiente scolastico quanto più possibile sereno.

I docenti elaborano progetti di accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a Scuola.

La Scuola promuove iniziative di conoscenza/accoglienza per i bimbi provenienti dai nidi, dagli spazi cuccioli e da esperienze di non-scuola; promuove iniziative di continuità per i bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria; nelle classi quinte di Scuola Primaria promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di primo grado; promuove iniziative di orientamento in uscita per gli studenti delle classi terze di scuola secondaria di primo grado.

Sono previste assemblee con le famiglie al fine di renderle consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili a un'interazione con i docenti.

Per le famiglie vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Nelle prime settimane di scuola i genitori dei nuovi iscritti sono invitati a un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La Scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni non italofoni.

La Scuola, grazie a un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

### **Imparzialità e Regolarità**

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

La Scuola si impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

### **Diritto di scelta, Obbligo scolastico e Frequenza**

Le famiglie hanno facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La Scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni e degli studenti sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

### **Partecipazione, Efficienza e Trasparenza**

La Scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e famiglie attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni e degli studenti.

Il Collegio dei Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione possibile delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Il P.T.O.F., la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'Istituzione scolastica: <https://www.icilariaalpifavaro.edu.it/>

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge n. 241 del 07.08.90 e del D.P.R. n. 352 del 27.06.92.

### **Regolarità del servizio**

La Scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (si veda il Regolamento di istituto) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni/studenti secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del servizio.

### **Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento, sancita dall'art. 33 della Costituzione, è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella sezione/classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio dei docenti un piano di aggiornamento, definito autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico.

## **AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni e degli studenti.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission definita.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume, nel rispetto della normativa vigente, come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e degli studenti.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare ai discenti il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

### **A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Contiene le scelte educative e organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il P.T.O.F. viene pubblicato sul sito di istituto; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria

### **B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni / studenti;
- comportamento degli alunni / studenti e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina per la scuola secondaria di primo grado;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

### **C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della sezione o della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni e degli studenti, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel P.T.O.F.

La stessa è presentata al consiglio di intersezione, di interclasse e di classe per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe, sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (D.P.R. 21 novembre 2007, n. 235, Regolamento recante modifiche e integrazioni al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249, concernente lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria)

All'inizio di ogni anno scolastico la Scuola pone in essere iniziative di accoglienza, rivolte ai nuovi iscritti e alle loro famiglie, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti Scuola – Famiglia – Territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano a esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, famiglie, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno/lo studente, tenendo conto dell'età, è tenuto a:

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

il docente è tenuto a:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione; la famiglia deve:
- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

La famiglia, responsabile diretta dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, ha il dovere di condividere con la Scuola tale importante compito, e all'atto dell'iscrizione è tenuta a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

E) PI – PIANO PER L'INCLUSIONE (art. 8 del D.lgs. 66/2017)

In questo documento la Scuola relaziona sul processo di inclusione agito, sullo stato dell'arte in merito agli interventi attivati in itinere e presenta una proiezione globale di miglioramento che si intende realizzare attraverso le specifiche risorse possedute.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, si impegna a garantire:

- 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. L'ufficio di segreteria si impegna a supportare le famiglie nell'espletamento degli adempimenti connessi, secondo gli orari di servizio pubblicizzati mediante il sito web dell'istituto. 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 allievi o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati di scuola primaria e secondaria di primo grado, sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni/studenti sono resi disponibili nell'area riservata del registro elettronico, cui i genitori possono accedere utilizzando le specifiche credenziali. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge n. 241 del 07.08.90.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico che consenta di rispondere a specifiche esigenze dell'utenza. Tale orario è pubblicato nel sito istituzionale della scuola.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico e può essere contattato via mail all'indirizzo riservato [dirigentesinatora@icalpifavaro.it](mailto:dirigentesinatora@icalpifavaro.it)

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**

Le condizioni di igiene e di sicurezza degli spazi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per discenti e personale. Il personale ausiliario, compatibilmente con gli standard di servizio resi dalla ditta esterna, si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La Scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni e agli studenti la sicurezza interna (strutture e impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio 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 è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza e uno responsabile di plesso.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, per posta istituzionale o per posta riservata al Dirigente Scolastico.

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, pre-post-scuola 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 a effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e alle famiglie, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel P.T.O.F.

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.