



## Istituto Comprensivo "Cittadella – Margherita Hack"

Via Tiziano, 50 – 60125 Ancona Tel.- 0712805041 Fax.-  
0712814625 codice fiscale: 93084460422 - codice  
meccanografico: ANIC81600P PEO: [anic81600p@istruzione.it](mailto:anic81600p@istruzione.it) - PEC:  
[anic81600p@pec.istruzione.it](mailto:anic81600p@pec.istruzione.it)



Sito web: <https://cittadellascuola.edu.it> - Codice univoco fatturazione elettronica: F7CYZ



# CARTA DEI SERVIZI

Istituto Comprensivo  
"Cittadella - Margherita Hack"

## **PREMESSA**

La “**Carta dei servizi della scuola**” è un documento che riguarda il servizio prestato agli utenti, che definisce e rende noti:

1. i principi ai quali la scuola si ispira;
2. l'organizzazione del servizio;
3. il controllo e la valutazione del servizio.

### **Parte Prima - PRINCIPI FONDAMENTALI**

La “**Carta dei servizi della scuola**” ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

#### **Uguaglianza e imparzialità**

La scuola è un'istituzione che deve perseguire il fine della **valorizzazione dell'identità del singolo e il suo diritto alla diversità** nel pieno rispetto dei **principi di uguaglianza e imparzialità**. Garantisce inoltre che al proprio interno **non sia compiuta alcuna discriminazione** e che il personale della scuola agisca secondo criteri di **obiettività ed equità**.

#### **Accoglienza e integrazione**

L'alunno ha diritto ad un'istruzione e ad una formazione che gli consentano di sviluppare integralmente la sua personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La scuola, pertanto, si impegna ad attuare interventi specifici per promuovere **il diritto all'apprendimento e al successo scolastico** di ogni alunno, con il superamento di eventuali svantaggi sociali e culturali.

Per far sì che tutti possano trovare un proprio spazio e una propria dimensione verranno pertanto particolarmente curati i progetti di **accoglienza, inclusione, orientamento**, con particolare attenzione alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Le necessità e i bisogni che derivano da situazioni individuali trovano un clima di accoglienza che si concretizza in una **attenzione particolare** a tutti i livelli (personale docente, non docente e Dirigente Scolastico) e in una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione; tutto ciò dovrà favorire l'integrazione degli allievi in situazione di handicap e degli alunni stranieri.

#### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

La famiglia dell'alunno ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domanda, vanno comunque considerati i criteri di accettazione redatti dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le istituzioni coinvolte.

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

Allo sforzo della scuola, teso a garantire l'effettiva soddisfazione del **diritto allo studio**, devono corrispondere **il dovere dello studente di impegnarsi** per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali e **il dovere della famiglia a collaborare** consapevolmente e positivamente al progetto educativo.

La trasparenza degli atti ed **il rapporto costante con le famiglie** favoriscono l'interazione educativa.

**L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi:** Servizi Sociali, ASL, UMEE, etc. ed opera per il benessere comune specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, bisogni educativi speciali, disagio, problematiche familiari).

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici.

L'Istituto assicura **spazi ben visibili adibiti all'informazione;** in particolare predisponendo:

- 1) un sito web istituzionale ([www.cittadellascuola.edu.it](http://www.cittadellascuola.edu.it));
- 2) uno spazio riservato alla consultazione del POF, del Regolamento d'Istituto, della Carta dei servizi, ecc.
- 3) bacheche per l'informazione sindacale.

## **Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale**

La programmazione assicura l'equilibrio tra impegni collegiali e rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, promuovendone le potenzialità educative e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari, generali e specifici, recepiti nel Piano dell'Offerta Formativa.

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.

## Parte II – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### A - Area didattica

Nella scuola l'allievo viene aiutato " [...] come *essere pensante, a colorare i suoi costrutti razionali e logici con i toni propri della partecipazione affettivo/emotiva all'esperienza*" (Petracchi). L'ambiente scolastico è intenzionalmente e sistematicamente consapevole che, "[...] *dietro il pensiero c'è tutto l'insieme delle inclinazioni affettive e volitive*" del soggetto umano.

È su questa consapevolezza che poggia gran parte della nostra dinamica di insegnamento.

- **Il docente**, con adeguate conoscenze didattiche e metodologiche, **deve saper valorizzare**, negli allievi, i lati affettivi e intellettivi, intesi come elementi interattivi della condotta di apprendimento.
- **La scuola non è solo trasmissione del sapere, ma ambiente privilegiato ove si facilita l'organizzazione del pensiero**, cioè l'apprendimento formativo, motivando e sostenendo gli alunni e, contemporaneamente, indirizzando l'autonomo processo di realizzazione delle personalità.

In questa ottica:

- La **scelta dei libri di testo** e delle strumentazioni didattiche hanno come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità operativa.
- L'attività scolastica, ed in particolare **l'orario di servizio** di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, funzionali all'attività didattica e all'offerta formativa.
- **L'orario delle lezioni** è organizzato tenendo presente le primarie esigenze di apprendimento degli alunni e un'equilibrata distribuzione delle discipline.

*"Il compito essenziale della scuola è quello della trasmissione critica delle conoscenze e delle acquisizioni culturali in una prospettiva che tenga conto delle esigenze della società, della collaborazione, del rispetto reciproco, della tolleranza, che, d'altra parte, si realizza comunque in una situazione sociale di gruppo, caratterizzata dall'esistenza di una istituzione che ha le sue norme e prescrizioni, ruoli prestabiliti, modalità interne di funzionamento e che, anche attraverso tutto ci, realizza la socializzazione dell'allievo"* (Pontecorvo).

Nel nostro Istituto Comprensivo si persegue una comune linea educativa e didattica: le forme educative e le professionalità tipiche e specifiche della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado condividono un unico progetto educativo, nel rispetto della libertà d'insegnamento, concordano le modalità didattiche e valorizzano le competenze via via acquisite, puntando all'innalzamento dei livelli formativi.

La continuità educativa viene intesa anche come la **personalizzazione** dei percorsi formativi scolastici, per la piena realizzazione di ciascuno di essi e come collaborazione con le famiglie e l'extrascuola per definire indispensabili linee di collaborazione. In quest'ottica la **gestione partecipata** a tutte le attività della scuola assume un rilievo di particolare importanza.

Questi principi sono esplicitati:

- nel **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (POF)**, consultabile presso il nostro sito web [www.cittadellascuola.edu.it](http://www.cittadellascuola.edu.it)
- nelle **progettazioni generali dei consigli di classe/équipes docenti**,
- nelle **progettazioni individuali** dei vari docenti consultabili presso l'ufficio del Dirigente Scolastico previa richiesta scritta;
- nel **Patto di corresponsabilità educativa** consultabile presso il nostro sito web [www.cittadellascuola.edu.it](http://www.cittadellascuola.edu.it) e consegnato a tutte le famiglie al momento della iscrizione.

## Piano dell'Offerta Formativa e Regolamenti di Istituto

Il **Piano dell'Offerta Formativa** contiene le scelte educative di fondo e quelle organizzative delle risorse, divenendo un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Il **Regolamento di Istituto** comprende, in particolare, norme relative a:

- funzionamento Organi Collegiali;
- diritti e doveri nell'ambito della comunità scolastica vigilanza sugli alunni; disciplina;
- aspetti e criteri dell'organizzazione scolastica (es. regolamentazioni dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, ...);
- visite e viaggi d'istruzione;
- sezione "allegati", contenente tutti i criteri elaborati dal Consiglio di Istituto.

Fanno inoltre parte integrante del P.T. O.F. i seguenti allegati: (aggiornato elenco)

- Regolamento valutazione per la Scuola Primaria
- Regolamento valutazione per la Scuola secondaria
- Istruzioni per Incarichi e Deleghe alle figure di sistema
- Protocollo Accoglienza alunni stranieri " Non più estraneo, meno straniero"
- Verifiche Autovalutazione d'istituto e mappa della qualità

Il P.O.F. prevede aggiornamento annuale.

## Programmazione educativa e didattica

**La programmazione educativa**, elaborata dal Collegio dei Docenti, costituisce il cuore del POF e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delle Indicazioni per il curricolo, proposte a livello nazionale dal MIUR.

Al fine di armonizzare l'attività dei team docenti e dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

La Programmazione Educativa del nostro Istituto costituisce la trama per elaborare in verticale il curricolo di scuola, con un percorso metodologico coerente tra i vari segmenti scolastici.

Tale Programmazione viene rivista quando necessario.

**La programmazione didattica** viene elaborata, per la scuola dell'Infanzia e Primaria, dall'equipe pedagogica e per la Secondaria di I grado dal consiglio di classe ed accoglie anche le progettazioni disciplinari dei vari docenti. Tutte vengono poi presentate alla componente genitori nelle sedi previste.

La programmazione didattica

- delinea il percorso formativo della classe, dei gruppi di allievi e/o del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati: Collegio dei Docenti due volte all'anno (febbraio, maggio); verifiche mensili o bimensili da parte delle singole équipe, verifica annuale (solo per II e IV Primaria e I sec. I grado) dell'INVALSI.

Le progettazioni didattiche vengono redatte entro il 30 novembre di ogni anno.

Il **contratto formativo** è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola e si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e la famiglia, ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse, di classe e la classe. Esso tiene conto dei principi riportati dal Regolamento "**Statuto delle studentesse e degli studenti**", del quale il nostro Istituto ha elaborato e provvede a diffondere ogni anno tra gli alunni delle classi prime della Scuola Secondaria di I grado, copia e commento.

Ogni insegnante (o team docenti) esplicita nella progettazione annuale il contratto educativo proposto alla classe e alle famiglie. In esso, nello specifico del nostro istituto, si possono trovare:

- obiettivi didattici ed educativi
- strategie e gli strumenti per raggiungerli
- gestione dell'handicap
- criteri di valutazione
- criteri di assegnazione dei compiti a casa e durante le vacanze

Le famiglie sono invitate a:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare alle attività

## Figure di riferimento

Le figure di riferimento del nostro Istituto, i cui nominativi costituiscono l'allegato 1 alla presente carta, sono le seguenti:

- **Dirigente Scolastico**
- **Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi**
- **Collaboratore vicario**
- 
- **Coordinatori di plesso:** responsabili dei vari plessi.
- **Responsabile del servizio Prevenzione e Protezione:** è il responsabile della sicurezza dell'Istituto.
- **Presidente del Consiglio d'Istituto:** contattabile tramite gli uffici di segreteria
- **RSU di Istituto:** contattabile tramite gli uffici di segreteria

## B - I servizi amministrativi ed ausiliari

La Segreteria è sita in Via Tiziano, 50 presso la scuola secondaria di primo grado "Donatello". Gli orari di apertura, allegati in calce alla presente carta, sono affissi ai portoni d'ingresso e pubblicati nel sito della scuola.

### Qualità dei servizi amministrativi

L'Istituto individua, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza, affidabilità e riservatezza;
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza; - gestione ottimale delle attese.

Ai fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

### Standard specifici delle procedure

La distribuzione dei moduli di **iscrizione** è effettuata tramite le scuole interessate oppure, a vista, negli orari di apertura al pubblico degli uffici. I moduli sono altresì scaricabili da Internet, dal sito della scuola.

La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Il **rilascio di certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli **attestati e i documenti sostitutivi del diploma** sono consegnati, "a vista", a partire dalla settimana successiva alla pubblicazione dei risultati finali.

I **documenti di valutazione** degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati, concluse le operazioni di scrutinio, secondo le modalità previste. La Dirigente Scolastica dà comunicazione scritta della data.

La **composizione delle nuove classi e sezioni** viene resa pubblica entro il 20 luglio di ogni anno scolastico, per l'anno scolastico successivo.

Gli **elenchi dei libri di testo** vengono pubblicati nel sito della scuola entro la fine di giugno e, su richiesta, consegnati in copia presso gli uffici.

Tutte le procedure si attengono alle disposizioni legislative per la **tutela dei dati personali e sensibili** previste dal D. Lgs 196/2003, Testo unico "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Testo unico Privacy).

La scuola rende accessibili all'utenza, con pubblicazione sul sito della scuola, i seguenti documenti amministrativi:

- Programma annuale;

- Conto consuntivo;
- Contratto integrativo di Istituto;
- Percentuali mensili sulle assenze del personale;
- Codici comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e del Codice disciplinare CCNL comparto scuola.

Presso gli uffici possono inoltre essere consultati:

- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- Piani di emergenza;
- Documento Programmatico Sicurezza dei Dati (DPS).

Per ogni osservazione o problematica, i genitori possono avere un confronto contattando nell'ordine:

- i docenti, nelle modalità previste da ciascun segmento scolastico;
- i collaboratori della Dirigente Scolastica, negli orari stabiliti;
- il Dirigente Scolastico, previo appuntamento, anche telefonico.

Presso l'ingresso e gli sportelli sono presenti operatori scolastici (A.T.A.), dotati di cartellini di riconoscimento, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, l'organizzazione per l'affissione di:

- assegnazione dei docenti alle classi;
- calendari annuali dei Consigli di classe/interclasse/intersezione;
- ogni altra informazione utile;
- bacheca degli studenti (scuola Secondaria di I grado);
- bacheca per i genitori (se richiesta);

Nei rapporti col pubblico il servizio fornito dovrà essere improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari

## **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere sempre 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.

I collaboratori scolastici, specialmente nella scuola dell'Infanzia e Primaria, devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, per quanto di propria competenza e in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, a garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del perimetro scolastico).

Tutti i plessi sono dotati di precisi piani di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. All'interno del personale vengono individuate e formate specifiche figure incaricate di mansioni particolari riguardanti la sicurezza (addetto al primo soccorso, incendio, calamità), coordinate dal RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione).

L'istituto è dotato del documento di valutazione dei rischi previsto dal D.Lgs 81/2008, Testo Unico sulla sicurezza, che viene aggiornato ogniqualvolta necessario.

## **Servizi a richiesta**

L'Istituto si propone di offrire tutta la collaborazione necessaria per attivare i servizi integrativi

- prescuola
- postscuola con o senza mensa
- trasporto scolastico
- assistenza ai compiti pomeridiani

I servizi a richiesta vengono realizzati, quando necessario, con il contributo finanziario dei genitori.

I servizi di trasporto e mensa sono organizzati e gestiti dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio di tempo lungo viene organizzato dalla scuola in collaborazione con apposite associazioni per l'assistenza educativa e dall'Amministrazione Comunale per il servizio mensa.

Il servizio di prescuola e postscuola è di norma realizzato con il contributo dei genitori per il pagamento (proporzionale al numero delle richieste) per gli assistenti educatori.

## Parte III - CONTROLLO E VALUTAZIONE

### Procedura dei reclami

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

I reclami anonimi, se non circostanziati, non sono presi in considerazione; nel caso di segnalazioni circostanziate il contenuto sarà scrupolosamente verificato.

In caso di reclamo, il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

### Trasparenza dell'azione amministrativa

L'accesso alla **Documentazione interna** all'Istituto è regolato dalla L.241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni (Direttiva 27/01/94; L.15/2005; L.80/2005; L.69/2009). Per ottenere l'accesso il richiedente deve inoltrare richiesta alla Dirigente Scolastica e fornire opportuna motivazione, dimostrando un interesse legittimo. La Dirigente Scolastica risponde entro 30 giorni. Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta essa si intende rifiutata.

### Valutazione del servizio

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, con cadenza triennale viene effettuata una rilevazione mediante questionari - o altra idonea forma di verifica - rivolti a genitori, personale docente e non docente, studenti (compatibilmente con l'età).

Le indagini vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. È inoltre prevista la possibilità di formulare osservazioni, rilievi, proposte migliorative. Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli Enti Locali.

La scuola aderisce al percorso di autovalutazione regionale AUMI, gestito da una rete di scuole, con le quali condivide la **Mappa della qualità**.

Le verifiche vengono sottoposte all'attenzione dello Staff di Istituto, del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto per le parti di rispettivo interesse.

## Attuazione

La presente Carta dei servizi va applicata, nel rispetto delle condizioni in essa contenute. Essa potrà subire modificazioni, a seguito di eventuali disposizioni, che ne cambino la sostanza, contenute:

- nei Contratti Collettivi di Lavoro;
- in norma di Legge;
- nelle Delibere del Collegio dei Docenti, relativamente agli aspetti pedagogici -didattici;
- nelle Delibere del Consiglio d'Istituto.
- 

La presente Carta dei servizi è adottata ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995 e della Direttiva Ministeriale n. 254 del 21/07/95 trasmessa con C.M. di pari data n. 255.

Gli elementi normativi di riferimento della presente Carta dei Servizi sono costituiti da:

- Decreto legge 12/05/95 n. 163 convertito da legge 11/07/95 n. 273, che ha sancito l'obbligo per gli enti erogatori dei servizi pubblici individuati con il D.P.C.M. del 19/05/95 di adottare le rispettive Carte dei Servizi.
- Decreto Interministeriale 1° febbraio 2001 n. 44- Regolamento concernente le "Istituzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche"
- Decreto legislativo 03/02/93 n. 29, Decreto legislativo 165/2001 così come aggiornati dal Testo Unico sul pubblico impiego con L.15/2009 e D.Lgs. 150/2009 (Decreto Brunetta).
- Direttiva della presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 sui principi di erogazione dei servizi pubblici e sugli strumenti attraverso i quali attuarli e concretizzarli.
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'11/10/94, sui principi e le modalità per l'istruzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, sulla individuazione dei settori pubblici di pubblica utilità e tra essi, quello dell'Istruzione.
- Legge 28/03/2003 n. 53 – "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale.