



ISTITUTO COMPRENSIVO N. 2

Via Petrarca, 31 - **07021 ARZACHENA** (SS)

C.F. 91024940909 - Tel/fax 0789/82050-81369

[ssic834004@istruzione.it](mailto:ssic834004@istruzione.it) - [ssic834004@pec.istruzione.it](mailto:ssic834004@pec.istruzione.it)

[www.scuoladiarzachena.it](http://www.scuoladiarzachena.it)

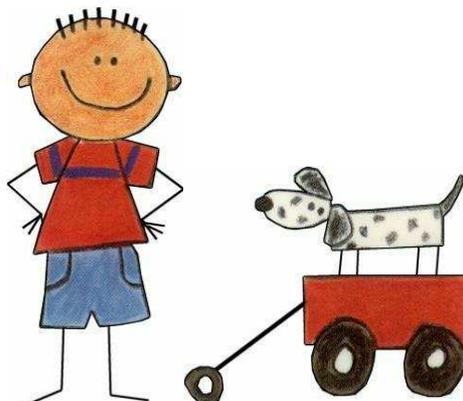
## Allegato F

Ptof

Triennio 2022-25

**A.s. 2022-2023**

### CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA



#### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. Uguaglianza

1.1 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.

## **2. Imparzialità e regolarità**

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

2.2 La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3. Accoglienza e integrazione**

3.1 La Scuola s'impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e con le azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali o in situazione di handicap.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello scolaro.

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

4.1 L'utente ha 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, va considerato il criterio deliberato dai competenti OO.CC. dell'Istituto Comprensivo, essendo il territorio comunale molto esteso, con una popolazione scolastica dislocata nelle varie campagne, al fine di evitare agli alunni situazioni di disagio nell'affrontare il percorso casa-scuola.

In tale contesto si ritiene che debbano essere salvaguardate le istituzioni scolastiche esistenti nel Comune, al fine del mantenimento delle sezioni e delle classi nei diversi plessi dell'Istituto.

Comunque, si farà riferimento alla vigente normativa, in particolar modo alla Legge n. 53/03 e al D.Lgvo n. 59/04 e successive modifiche.

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

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

5.1 Istituzioni, personale, genitori e alunni sono, allo stesso tempo, 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.

5.2 L'istituto Comprensivo n°2 di Arzachena, d'intesa con gli Enti Locali competenti per territorio, con le Associazioni di Volontariato, con le Società sportive locali, ecc., s'impegna a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, senza scopo di lucro, secondo la normativa vigente.

5.3 Questa istituzione scolastica al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure, oltre che un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità, la Scuola garantisce e organizza le modalità di formazione e aggiornamento del personale, in collaborazione con le altre istituzioni scolastiche, con FIUSR, L'USP, ANSAS, con le Università e gli enti riconosciuti dal M.I nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica.

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

6.1. La progettazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi generali recepiti dalle Indicazioni per il Curricolo, così come prescritte dal D.M 31/07/2007, dalla DIR. MIN. n. 68/2007 e dalla Riforma del Sistema Scolastico, di cui alla Legge n. 53/03 e successive modifiche.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che deve assicurare interventi organici e regolari.

## PARTE I

### 7. Area didattica

7.1. La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente ed A.T.A., con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. La Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado di questo Istituto Comprensivo individuano ed elaborano gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione al fine di promuovere un armonico ed integrale sviluppo della "persona-alunno", come previsto dalle Indicazioni per il Curricolo e dalle Leggi di riferimento.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, in coerenza con le disposizioni ministeriali e le Indicazioni per il Curricolo, con particolare riguardo ai traguardi per lo sviluppo delle competenze e alla rispondenza con le esigenze dell'utenza. Nella progettazione dell'azione educativa e didattica, i docenti della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali da trasportare.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in modo da assicurare ai bambini, nelle ore extra-scolastiche, il tempo che essi intendono dedicare al gioco, all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere e delle arti. Nei giorni di rientro a scuola e nei plessi a tempo pieno i compiti a casa saranno pertanto limitati e adeguati alla reale disponibilità oraria per svolgere tale attività.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso alla persuasione.

7.6. I docenti incontrano i genitori degli alunni secondo un calendario predeterminato, di mattina o di pomeriggio, nei tempi prefissati o per appuntamento. Per esigenze urgenti, sia su

richiesta dei docenti che dei genitori, è possibile colloquiare la mattina, all'ingresso, per un tempo limitato.

**7.7.** La Scuola, convoca, secondo calendario deliberato dagli OO.CC., e in considerazione di eventuali esigenze sopraggiunte, le Assemblee di Classe, i Consigli di Classe, Intersezione, di Interclasse, la Giunta Esecutiva e il Collegio dei docenti. Il Consiglio di Istituto è convocato dal Presidente (genitore).

**7.8.** La Scuola dell'Infanzia, le Scuole Primarie e la Scuola Secondaria di 1° grado dell'Istituto Comprensivo n°2 di Arzachena garantiscono l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### **A) PIANO OFFERTA FORMATIVA TRIENNALE ( P.T.O.F. )**

**7.9.** Il P.T.O.F. elaborato dal Collegio dei Docenti dell'Istituto ed adottato dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative, l'organizzazione scolastica, i criteri di utilizzazione delle risorse umane, strutturali e finanziarie, tutta la vita scolastica dell'Istituto. Esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica ed ha valore giuridico.

**7.10.** Integrato dal Regolamento dell'Istituto (Allegato C), dal regolamento GLI e Protocollo di accesso dei terapisti esterni (Allegato E e Allegato E1), dalla presente Carta dei Servizi (Allegato F), dal Regolamento dei Viaggi d'Istruzione e delle Visite Guidate (Allegato D), delle Indicazioni per il Curricolo (vd allegati B, B1 e B2 al P.T.O.F), dall'Allegato L alla Valutazione, dall'Allegato H Sicurezza e organi Collegiali, dall'Allegato G Piano Annuale delle Attività, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi nazionali e locali tenuti in considerazione dai competenti organi scolastici e finalizzati al successo formativo degli alunni. In particolare, regola l'uso delle risorse esistenti nell'ambito dei singoli plessi e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, progetti per l'arricchimento dell'offerta formativa elaborati da gruppi di docenti dei vari plessi, relativi ad aree didattiche di particolare rilievo culturale, naturalistico, della salute, ecc.. Prevede, infine, gli atti amministrativi relativi all'assegnazione dei docenti alle classi, alla composizione delle commissioni interne, alla nomina delle Funzioni Strumentali al PTOF, e tutto ciò che è stato deliberato dai competenti OO.CC. dell'Istituto.

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

Il Regolamento di Istituto si articola nelle seguenti parti

PARTE I : disposizioni generali sul funzionamento degli organi collegiali

PARTE II : aspetti organizzativi e regolamentari

PARTE III: norme sui servizi amministrativi

PARTE IV : Disposizioni per la sicurezza

PARTE V: Appendice Covid

PARTE VI: Bullismo e Cyberbullismo

Per la descrizione delle parti sopraindicate, si rimanda al Regolamento di Istituto, deliberato ed approvato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.

## **B) LA PROGETTAZIONE ANNUALE**

La nostra Scuola si propone di elaborare un piano di lavoro che, in un'ottica di formazione globale, espliciti le varie fasi del processo educativo. Nell'elaborazione di tale piano si tiene conto della specificità di ciascun allievo, delle esigenze esplicitate dalle famiglie, delle reali condizioni sociali, culturali e ambientali in cui si opera, delle risorse disponibili.

La Progettazione, elaborata ed approvata dai Consigli di Classe, Interclasse e di Intersezione e, successivamente, dal Collegio dei Docenti:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, esplicitato anche nel Piano Annuale delle Attività e nei segmenti progettuali costruiti in itinere;
- utilizza il contributo delle varie discipline per il raggiungimento dei traguardi per lo sviluppo delle competenze e delle finalità educative attraverso raccordi disciplinari;
- procede sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono " in itinere".

## **C) L'OFFERTA FORMATIVA**

L'Offerta Formativa tende a soddisfare pienamente le esigenze emerse dalla domanda dell'utenza e a garantire a tutti gli allievi:

- una buona preparazione di base;
- pari opportunità di crescere nell'autonomia di azione e di pensiero;
- possibilità di rappresentarsi e interagire con se stessi, con gli altri e con l'ambiente in modo positivo ed obiettivo;
- acquisizione di una buona competenza nell'uso delle lingue Comunitarie e nell'alfabetizzazione del linguaggio informatico, attraverso un percorso di apprendimento personalizzato.

## PARTE II

### 8. Servizi Amministrativi

Il personale ATA arreca, con le sue funzioni professionalmente qualificate, un apporto valido nell'attuazione del progetto educativo ed è suddiviso per compiti:

- Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;
- Assistenti Amministrativi;
- Collaboratori Scolastici.

E' tenuto al rispetto delle previsioni normative contenute nel D.Lgvo n. 196/03 (Legge sulla Privacy).

8.1. La Scuola individua, fissandone, pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di Segreteria;
- Tempi brevi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Al fine di rendere un servizio migliore all'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

8.3. La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata col supporto del personale incaricato nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi fornendo il necessario supporto.

8.5. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione, di frequenza e per quelli contenenti le votazioni e i giudizi finali.

8.6. Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina dal lunedì al sabato e di pomeriggio, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì, secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi. Anche l'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

**8.7.** La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome della Scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

**8.8.** In ciascuno dei plessi scolastici dell'Istituto devono essere assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare, sono predisposti:

- la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario, funzione e dislocazione del personale docente, amministrativo ed ausiliario);
- l'organigramma degli uffici;
- l'organigramma degli Organi Collegiali;
- l'organico del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- gli albi della Scuola;
- la bacheca sindacale;
- i segnali previsti dalla normativa contro il fumo e sulla Sicurezza (cartelli -segnalazione vie di fuga, estintori, ecc.).

**8.9.** All'ingresso della Scuola 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. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

**8.10.** Il Regolamento interno dell'Istituto Comprensivo deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

### **PARTE III**

Come detto in precedenza, la sicurezza nella Scuola è regolata dalle norme del Decreto Legislativo n° 81 del 2008 e successive modifiche e integrazioni.

## **9. Condizioni ambientali della Scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono essere garantite costantemente.

**9.1.** La Scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- numero, tipo, dimensione (superficie, cubatura), dotazione (macchine e attrezzature, posti alunno), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori

- numero, dimensioni ( superficie e cubatura ), dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale, distinta per le attività curricolari ed extracurricolari delle sale per le riunioni;
- numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per gli scolari in situazione di handicap;
- esistenza di barriere architettoniche;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e no ( posteggi, impianti, ecc.);
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Il Dirigente Scolastico favorirà il rispetto delle norme e, d'intesa con l'Amministrazione Comunale di Arzachena, con il supporto di un eventuale esperto esterno, la partecipazione del Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza, scelto e designato dalle RSU di Istituto, con il contributo di tutto il personale docente ed A.T.A., elaborerà il previsto Documento di Prevenzione e Protezione dai Rischi e si impegnerà nella sua attuazione.

**19.2.** I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

## **PARTE IV**

### **10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **10.1.** Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, via e-mail o Pec. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente della Scuola formula per il Consiglio d'Istituto una relazione generale sull'anno scolastico.

#### **10.2. Valutazione dell'offerta formativa**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dell'offerta formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori e al personale della Scuola. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono

prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione della Scuola e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti formula riflessioni e valutazioni sull'attività formativa della Scuola, che saranno sottoposte all'attenzione del Consiglio di Istituto dal Dirigente Scolastico.

## **PARTE V**

### **11. Attuazione**

**11.1.** Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano, nel rispetto delle direttive emanate dal M.I. fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

**11.2** La presente Carta è stata approvata dal:

Atti deliberativi:

Collegio dei Docenti n°4 del 26/10/2022 delibera n°3

Consiglio di Istituto n°8 del 27/10/2022 delibera n°3