



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO - FESR

pon  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per Interventi in materia di edilizia  
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

MIUR



ISTITUTO COMPRENSIVO " TERESA MATTEI "  
Via del Pratello 15 - 50012 BAGNO A RIPOLI (FI) - tel. 055-630084 - fax 055-632218  
Cod. Fisc. 94173870489 – Cod. Mecc. FIIC84500A  
e-mail: [FIIC84500A@istruzione.it](mailto:FIIC84500A@istruzione.it) - [FIIC84500A@pec.istruzione.it](mailto:FIIC84500A@pec.istruzione.it)  
sito web: [www.icmattei.gov.it](http://www.icmattei.gov.it)

## CARTA DEI SERVIZI CAPO I PRINCIPI FONDAMENTALI

### Art. 1

#### Premessa

1. La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana.
2. La scuola è luogo di formazione e di educazione mediante lo studio, l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica. E' una comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale, informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni .
3. La scuola assicura a tutti gli alunni, i genitori, il personale, le Istituzioni presenti nel Territorio, l'ottemperanza ai seguenti principi fondamentali, a cui informa la propria azione educativa e didattica:
  - a) uguaglianza;
  - b) imparzialità e regolarità nell'erogazione del servizio scolastico, nel rispetto delle norme sancite dalla legge;
  - c) accoglienza ed integrazione di genitori ed alunni;
  - d) diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza;
  - e) partecipazione, efficienza e trasparenza;
  - f) libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

### Art. 2

#### Uguaglianza

1. La scuola, nell'assicurare il rispetto dell'individualità e particolarità degli alunni, garantisce che nessuna discriminazione venga compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
2. L'Istituto si impegna a rimuovere quegli "ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana" (Art. 3 della Costituzione).

### Art. 3

#### Imparzialità e regolarità

1. La scuola agisce secondo criteri di obiettività ed equità, garantendo in ogni circostanza la regolarità e la continuità del servizio offerto;

2. La scuola si impegna a rendere noti i criteri per la formazione delle classi e esplicitare le motivazioni delle scelte operate nell'adozione di atti di competenza degli organi collegiali o individuali, in tutti i casi previsti dalla normativa vigente, nel rispetto delle norme che regolano l'accesso agli atti amministrativi e fatte salve le garanzie per la tutela della privacy. Sono altresì resi noti i criteri per le valutazioni degli alunni e i risultati attesi alla fine di ogni percorso didattico annuale.

3. La scuola si impegna a intrattenere assidue comunicazioni con gli Enti Locali per la regolare erogazione dei servizi di loro competenza, nonché per la fornitura dei locali idonei allo svolgimento delle attività didattiche e rispondenti alla normativa vigente in materia di edilizia scolastica e norme di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni e degli incendi.

#### **Art. 4**

##### **Accoglienza e integrazione**

1. La scuola accoglie, inserisce ed integra gli alunni con particolare riferimento al momento iniziale del loro percorso didattico-educativo ed alle situazioni di rilevante necessità; accoglie altresì i genitori sulla base delle reciproche esigenze;

2. Particolare impegno è prestato per gli studenti stranieri e per quelli in situazione di handicap e per il disagio sociale, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione e di abbandono.

#### **Art. 5**

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

1. La scuola rispetta la libertà di scelta della famiglia nei limiti della capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme ministeriali sugli organici e dei criteri deliberati dal Consiglio di Istituto

2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità delle frequenze sono assicurati attraverso interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica.

#### **Art. 6**

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

1. La scuola partecipa in stretta collaborazione con l'utenza all'attuazione della "carta" e favorisce la realizzazione degli standard generali del servizio.

2. La scuola favorisce attività extrascolastiche aventi come obiettivo la promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'apertura e l'uso dell'edificio scolastico fuori dell'orario scolastico, compatibilmente con l'organizzazione del lavoro del personale.

3. L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti nel territorio al fine di conseguire una efficace integrazione dell'offerta formativa.

4. La scuola garantisce semplicità e chiarezza nell'esplicazione di tutte le proprie attività e l'informazione costante alle famiglie.

5. La scuola adotta criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità in tutte le proprie attività, sia didattiche che amministrative.

#### **Art. 7**

##### **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

1. La libertà di insegnamento è riconosciuta agli insegnanti e si esplica in scelte metodologiche e didattiche autonome ma coerenti con l'impostazione programmatica del P.T.O.F. dell'Istituto.

2. La scuola garantisce la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto delle finalità educativo-didattiche indicate dai programmi ministeriali e comunitari, generali e specifici, recepiti dai piani di studio e dalle norme vigenti.

3. 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.

#### **CAPO II**

## **AREA DIDATTICA**

### **Art. 8**

#### **Servizi educativi e didattici**

1. La scuola, in collaborazione con il personale docente e non docente, le famiglie, le istituzioni e la società civile, si impegna a garantire la qualità del servizio nel rispetto delle esigenze culturali e formative degli alunni
2. La scuola elabora strumenti atti a garantire la continuità educativa.
3. La scuola si preoccupa di orientare i propri alunni nella scelta consapevole del successivo corso di studi.
4. L'istituto assume come criterio prevalente di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e della strumentazione didattica.
5. La programmazione dell'azione educativa adotta soluzioni tese a razionalizzare il lavoro scolastico per l'alunno (equa distribuzione dei test nell'arco della settimana, rispetto dei tempi di studio che assicurino anche l'adempimento di attività ricreative para-extrascolastiche).
6. La scuola persegue l'adozione di un clima educativo sereno, rassicurante nel rapporto con gli alunni
7. I docenti non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

### **. Art. 9**

#### **Il P.T.O.F.**

1. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) è il documento fondamentale che esprime l'identità culturale e progettuale dell'Istituto, contiene le scelte organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse; esso costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica.
2. All'inizio di ogni anno scolastico il Collegio dei Docenti, suddiviso in gruppi di lavoro specifici aggiorna il P.T.O.F. sulla base degli indirizzi generali e delle scelte di gestione e amministrazione, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi previsti per legge validamente costituiti.
3. Il piano è adottato dal Consiglio di Istituto, reso pubblico mediante pubblicazione all'albo on line e sul sito web dell'Istituto

### **Art. 10**

#### **Il contratto formativo**

1. Il contratto formativo è l'esplicitazione del patto educativo tra scuola e famiglia che si stabilisce tra docenti, genitori e alunni
2. I docenti informano in modo chiaro e comprensibile i genitori sulla loro offerta formativa, motivando gli interventi didattici e rendendosi garanti del rispetto delle intese e delle decisioni assunte dagli Organi Collegiali di competenza.
3. I genitori, una volta a conoscenza dell'offerta formativa, possono esprimere pareri e proposte e collaborare per il raggiungimento degli obiettivi.
4. Gli alunni sono progressivamente resi consapevoli e partecipi del progetto educativo e didattico che la scuola elabora per loro

## **CAPO III**

### **AREA AMMINISTRATIVA**

#### **Art. 11**

##### **Servizi amministrativi**

1. I servizi amministrativi consistono in tutti quegli atti e comportamenti che mettono in rapporto l'istituzione scolastica con gli utenti. Essi vengono svolti dal personale A.T.A. in generale e dal personale di segreteria in particolare.
2. La scuola attribuisce un significativo rilievo alle sue funzioni amministrative.

#### **Art. 12**

### **Garanzie**

La scuola individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:  
celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### **Art. 13 Standard delle procedure**

1. I moduli di iscrizione sono consegnati dalla scuola di frequenza. La restituzione dei documenti compilati è effettuata tramite la scuola di frequenza. L'iscrizione alle classi successive avviene d'ufficio. Nel passaggio tra i vari ordini e gradi di scuola alle famiglie viene richiesta la conferma della scelta relativa alla Religione cattolica.

2. I documenti di valutazione sono consegnati dagli insegnanti alla famiglia nei dieci giorni successivi al termine delle operazioni generali di scrutinio

3. Il rilascio dei certificati è effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro cinque giorni lavorativi per atti riferiti quinquennio precedente; negli altri casi il tempo di consegna è di otto giorni.

4. Tutti gli attestati, e i certificati sostitutivi di diploma sono rilasciati gratuitamente, salvo eventuali spese di bollo e/o di spedizione entro 5 giorni lavorativi.

5. La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico; l'operatore telefonico è tenuto a rispondere nel seguente modo: Istituto comprensivo Teresa Mattei (con l'aggiunta, se del caso, del plesso), risponde ... (cognome dell'operatore), .....(qualifica professionale).

6. All'Albo on line sono pubblicati i documenti fondamentali per l'Istituzione di natura amministrativa e didattica

7. Per comunicazioni particolari la scuola farà ricorso all'inoltro postale o a comunicazioni scritte diffuse tramite gli alunni.

### **Art. 14 Ricevimento**

1. Il Dirigente Scolastico riceve per appuntamento.

2. La segreteria della scuola è aperta al pubblico il lunedì dalle ore 10:00 alle ore 12; il mercoledì dalle 11:00 alle 13:00; il venerdì dalle 8:00 alle 10:00; il martedì e il giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 15:00 alle 17:00.

## **CAPO IV CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **Art. 15 Igiene e sicurezza**

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

2. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale.

3. I Collaboratori scolastici devono adoperarsi per assicurare la costante igiene dei servizi, delle aule e dei reparti assegnati. Ogni classe avrà comunque cura di tenere in ordine gli spazi in cui opera.

4. La scuola si impegna ad assumere i provvedimenti di propria competenza ed a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni, al personale e a tutti coloro che per vari motivi accedono alla scuola la sicurezza interna e esterna.

5. Quanto alla sicurezza la scuola elabora, distintamente per la sede centrale e per i vari plessi, il Piano di evacuazione degli edifici, da utilizzare in caso di calamità, aggiornandolo annualmente insieme alla apposita segnaletica, e cura un adeguato addestramento del personale e degli alunni. Due volte all'anno, simulando una situazione di emergenza, viene effettuata la prova di evacuazione degli edifici.

6. Presso la segreteria dell'Istituto sono conservati i documenti tecnici più dettagliati relativi agli edifici.

## **CAPO V**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Art. 16**

##### **Reclami**

1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, tramite fax e per via e-mail e devono contenere le generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

2. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati e riferiti a questioni di notevole gravità.

3. I reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al D.S.G.A., ai Fiduciari di plesso, al Coordinatore del Consiglio di classe, al singolo operatore docente e non docente

4. La scuola garantisce di norma una risposta tempestiva, entro tre giorni da parte dei singoli destinatari per le risposte semplici e risposta scritta, entro 30 giorni per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

5. Annualmente il Dirigente Scolastico formula, per il Consiglio di Istituto, una relazione sui reclami e sui provvedimenti eventualmente adottati.

Il Collegio Docenti redige una relazione annuale sull'attività formativa della scuola, da sottoporre al Consiglio d'Istituto.

#### **Art. 17**

##### **Valutazione del servizio 1.**

1. La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio effettuato con questionari e moduli specifici.

2. Le varie forme di indagine adottate vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio e sono rivolti, a seconda dei casi, al personale della scuola, agli alunni e ai genitori