



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



MIUR

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

ISTITUTO COMPRESIVO STATALE MONTECORVINO PUGLIANO  
AUTONOMIA 114 – C.M.: SAIC86200P - CF: 95021480652

# CARTA DEI SERVIZI



Delibera del Consiglio d'Istituto n. 37 dell'11 febbraio 2016

Via A. D'Ajutolo n. 13 – 84090 Montecorvino Pugliano (SA) - Segreteria Tel. 089/801590 Fax 089/802035 Dirigente Tel. 089/802935

- E-mail: [saic86200p@istruzione.it](mailto:saic86200p@istruzione.it) – [ics.mpugliano@tiscali.it](mailto:ics.mpugliano@tiscali.it)

Posta certificata: [saic86200p@pec.istruzione.it](mailto:saic86200p@pec.istruzione.it) - Sito internet : [www.icpugliano.gov.it](http://www.icpugliano.gov.it)

# PREMESSA

In applicazione del D. P. C. M. del 7 giugno del 1995, pubblicato sulla G.U. del 15 giugno 1995, sulla base dello “Schema Generale di Riferimento” predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, nonché delle direttive impartite dal M. P.I., l’Istituto Comprensivo di Montecorvino Pugliano, con il coinvolgimento di tutte le componenti della comunità scolastica, ha elaborato la presente Carta dei Servizi da approvare con delibera del Collegio dei Docenti e del Consiglio d’Istituto.

La presente Carta dei Servizi entrerà in adozione a partire dall’anno scolastico 2015/16.

Essa si compone di:

**Parte I:** Area didattica:

- Piano dell’offerta Formativa
- Progettazione Educativa e Didattica
- Contratto Formativo

**Parte II:** Servizi Amministrativi

**Parte III:** Condizioni Ambientali della Scuola

**Parte IV:** Servizio Mensa

**Parte V:** Procedura dei reclami e valutazione del servizio

**Parte VI:** Attuazione

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione della Repubblica Italiana ed in particolare gli articoli 3, 33 e 34 e fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale così come si ricavano anche dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo (Artt. 1 e 2.1 - 10 dicembre 1948) e dalla Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo/Bambino (Artt.1-2-5-7-8-10)

### 1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 La scuola nell’erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell’assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l’integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate. (COMODATO D’USO DEI LIBRI DI TESTO, DEGLI STRUMENTI MUSICALI, BIBLIOTECA)

### 2. Imparzialità e regolarità

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

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

2.4 In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili che la normativa prevede.

### **3. Accoglienza ed integrazione**

3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti disabili.

### **4. Diritto di scelta**

4.1 La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico. La presentazione della scuola avviene mediante incontri dei genitori degli alunni esordienti con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un depliant informativo.

### **5. Obbligo d'istruzione e frequenza**

5.1 L'obbligo d'istruzione e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie e con gli organi competenti alla vigilanza sull'obbligo d'istruzione.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

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

6.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

6.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

6.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che costituisce un allegato del POF e del PTOF.

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

7.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle Indicazioni Nazionali.

7.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

7.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio, strutturale e permanente.

## **PARTE I: AREA DIDATTICA**

a. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla motivazione.

g. La scuola garantisce l'elaborazione, l'approvazione e la pubblicizzazione del **Piano dell'Offerta Formativa** (dall'a.s. 2016/2017 **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**) e dei suoi allegati.

### **1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (dall'a.s. 2016/2017 PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA)**

Il POF (dall'a.s. 2016/2017 P.T.O.F.) contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Report di Autovalutazione (RAV) e dal Piano di miglioramento (PDM) triennale elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dai Regolamenti d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

### **2. REGOLAMENTI D'ISTITUTO**

I **Regolamenti d'Istituto** contengono le regole perché il sistema scuola possa funzionare e realizzare il proprio compito.

Le regole in essi contenute sono dettate dalla necessità di creare nell'istituto un sereno ed ordinato ambiente di vita scolastica e di fissare i limiti entro cui la libertà del singolo non interferisca con la libertà altrui.

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.

- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

### **3. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività.

### **4. CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

## **PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità di modelli sul sito.

- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni saranno visibili immediatamente, tramite il Registro elettronico con apposita password consegnata ai genitori, il giorno successivo alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.
- Inoltre, con detta password i genitori potranno accedere alle assenze e alle note disciplinari dei propri figli e potranno comunicare con i docenti o ricevere da questi comunicazioni.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico nei giorni dal lunedì al sabato dalle 10.30 alle 12.30, il lunedì e il mercoledì di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico Mercoledì dalle ore 11,00 alle ore 12,30. Negli altri giorni e in casi di urgenza il pubblico si potrà rivolgere al primo e al secondo collaboratore di presidenza.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico:

La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa <http://www.icpugliano.gov.it> e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bachecca generale d'Istituto;
- Bachecca sindacale;
- Bachecca per comunicazioni ai genitori;
- Bachecca del personale docente ed A.T.A anche elettronica in tutti i plessi.

e. L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.

g. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

## **PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo "*Montecorvino Pugliano*" si compone dei plessi:

- Scuola dell'Infanzia Santa Tecla
- Scuola dell'Infanzia Capoluogo
- Scuola dell'Infanzia San Vito
- Scuola dell'Infanzia Bivio Pratole
- Scuola Primaria Santa Tecla
- Scuola Primaria Capoluogo
- Scuola Primaria San Vito
- Scuola Primaria Bivio Pratole
- Scuola Secondaria di 1° grado Capoluogo
- Scuola Secondaria di 1° grado Bivio Pratole

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

### **SCUOLA PRIMARIA**

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.
- c. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

## **SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

## **PARTE IV: SERVIZIO MENSA**

Nei seguenti ordini di scuola:

- Scuola dell'Infanzia
- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di primo grado

presenti nell'I.C. gli orari di lezione prevedono anche un tempo scuola pieno comprensivo dell'orario mensa per i cui approfondimenti si rimanda all'Ente locale.

## **PARTE V: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a. Procedura dei reclami**

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

### **b. Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:



- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavoreranno due commissioni: il NIV Nucleo Interno di Autovalutazione e il GdM Gruppo di Miglioramento.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Le commissioni provvederanno a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

## **PARTE VI: ATTUAZIONE**

a) La presente Carta dei Servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta dell'11 febbraio 2016 delibera n. 37 e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

## APPENDICE

### **Da " La Costituzione della Repubblica Italiana", Titolo II, - RAPPORTI ETICO - SOCIALI -**

**Art. 3** - Tutti i cittadini hanno pari dignità e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

**Art. 33** - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni delle scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per la ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello stato.

**Art. 34** - La Scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

### **Dalla " Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo" (Artt. 1 e 2.1 -10 dicembre 1948)**

**Art. 1** - Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.

**Art. 2.1** - Ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciate nella presente dichiarazione, senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione.

### **Dalla "Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo/Bambino" (Artt. 1, 2, 5, 7, 8, 10 - 1959)**

**Principio primo:** il fanciullo deve godere di tutti i diritti enunciate nella presente Dichiarazione. Questi diritti debbono essere riconosciuti a tutti i fanciulli senza eccezione alcuna, e senza distinzione e discriminazione fondata sulla razza, il colore, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche o di altro genere, l'origine nazionale o sociale, le condizioni economiche, la nascita, o ogni altra condizione, che si riferisca al fanciullo stesso o alla sua famiglia.

**Principio secondo:** il fanciullo deve beneficiare di una speciale protezione e godere di possibilità e facilitazioni, in base alla legge e ad altri provvedimenti, in modo da essere in grado di crescere in modo sano e normale sul piano fisico, intellettuale morale, spirituale e sociale, in condizioni di libertà e di dignità. Nell'adozione delle leggi rivolte a tal fine, la considerazione determinante deve essere il superiore interesse del fanciullo.

**Principio quinto:** il fanciullo che si trova in una situazione di minoranza fisica, mentale o sociale ha diritto a ricevere il trattamento, l'educazione e le cure speciali di cui esso abbisogna per il suo stato o la sua condizione.

**Principio settimo:** il fanciullo ha diritto a una educazione, che, almeno a livello elementare deve essere gratuita e obbligatoria. Egli ha diritto a godere di una educazione che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta, in una situazione di eguaglianza e di possibilità, di sviluppare le sue facoltà, il suo giudizio personale e il suo senso di responsabilità morale e sociale, e di divenire un membro utile alla società. Il superiore interesse del fanciullo deve essere la guida di coloro che hanno la responsabilità della sua educazione e del suo orientamento; tale responsabilità incombe in primo luogo sui propri genitori. Il fanciullo deve avere tutte le possibilità di dedicarsi a giuochi e attività ricreative che devono essere orientate a fini educativi; la società e i poteri pubblici devono fare ogni sforzo per favorire la realizzazione di tale diritto.

**Principio ottavo:** in tutte le circostanze, il fanciullo deve essere fra i primi a ricevere protezione e soccorso.

**Principio decimo:** il fanciullo deve essere protetto contro le pratiche che possono portare alla discriminazione razziale, alla discriminazione religiosa e ad ogni altra forma di discriminazione. Deve essere educato in uno spirito di comprensione, di tolleranza, di amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza universale, e nella consapevolezza che deve consacrare le sue energie e la sua intelligenza al servizio dei propri simili.