



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

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

pon  
2014-2020



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 COMPRENSIVO PARITARIO "M. C.BRANDO"

Via A. Diaz, 1  
80026 CASORIA – NAPOLI  
Tel. / Fax. 081 7583545/7584067  
e- mail [scuolabrando@inwind.it](mailto:scuolabrando@inwind.it)  
C.F. 80054850633

All'utenza interna ed esterna  
Sul sito istituzionale

## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata introdotta dal D.P.C.M. del 07/06/95 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale dell'Istituto Paritario "M.C.Brando" di Casoria (NA).

Essa contiene:

i principi fondamentali cui si ispira l'attività della Scuola

i meccanismi di controllo del servizio offerto

le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

**Art. 3** Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale 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 l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica 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 sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

**Art. 34** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i 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.

### **I contenuti della Carta dei Servizi**

- Parte prima → Principi fondamentali
- Parte seconda → Area didattica
- Parte terza → Area amministrativa
- Parte quarta → Condizioni ambientali
- Parte quinta → Reclami e suggerimenti
- Parte sesta → Valutazione del servizio

### **PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

#### **UGUAGLIANZA**

In base al dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Tutti gli atti vengono pubblicati sul sito istituzionale nelle apposite sezioni (albo, operazione trasparenza, avvisi...). La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione pubblicata sul sito istituzionale e/o con avviso scritto, tramite gli alunni.

#### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri, predisponendo laddove necessario specifici piani didattici differenziati (PdP). Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei

diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare varie iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il “Patto di corresponsabilità” per la Scuola Secondaria).

### **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio d’Istituto e resi pubblici nel modulo di iscrizione. L’obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell’evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico), da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari e da un continuo lavoro in rete con i servizi sociali del territorio.

### **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, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e 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... L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione, in particolare attraverso il proprio sito web. Restano, inoltre, anche predisposte bacheche per l’informativa sulla sicurezza e sindacale.

### **LIBERTA’ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all’alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La formazione, oggi è “*obbligatoria, permanente e strutturale*” e la scuola, nel rispetto di quanto previsto dal Piano nazionale di formazione del MIUR, pianifica ed organizza attività di formazione.

## **PARTE SECONDA - AREA DIDATTICA**

### **FATTORI EDUCATIVI**

La scuola, con l’apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola, predispose il Piano dell’offerta formativa triennale in funzione degli esiti del Rapporto di autovalutazione, individuando le priorità del Piano di Miglioramento e i progetti necessari per il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dalla L 107/2015.

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. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti adottano, 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 didattici da trasportare.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

### **ORARIO DELLE LEZIONI**

scuola dell'infanzia 8.00/9.00 alle ore 13.00/16.00

scuola primaria 8.10/13.35 (I-II) e 8.15/13.40 (III – IV)

classi V orario: 8.30-14.55.

scuola secondaria accesso al cortile della scuola alle ore 7.50, ingresso in aula al suono della campanella alle ore 8,00.

### **VIGILANZA ALUNNI**

La vigilanza sugli alunni rappresenta il principale dovere del personale e, se omessa, ha conseguenze per responsabilità civile e penale.

A tale scopo viene effettuato un rigoroso controllo, da parte del DS e/o del suo Vice, per assicurare puntualità nella presenza in classe dei docenti e in sede per i collaboratori; i docenti, inoltre, garantiscono la massima rapidità nei trasferimenti al cambio dell'ora.

I docenti, inoltre, hanno il compito, se necessario, di censura e ufficializzazione su registro di classe dei comportamenti degli studenti che possano recare danni a se stessi o ai compagni, e/o di quanto, a loro giudizio, possa essere oggetto di valutazione disciplinare.

I docenti qualora, in via del tutto eccezionale, hanno necessità di lasciare la classe per motivi personali richiedono espressamente ausilio nella vigilanza al collaboratore scolastico più vicino.

La vigilanza sugli alunni e gli impegni per la sicurezza a cura di docenti e collaboratori scolastici vengono garantiti dal momento dell'ingresso degli alunni nei locali scolastici sino all'uscita, per tutta la durata della giornata scolastica.

La vigilanza è ovviamente estesa anche:

- alle attività scolastiche che si svolgono in aree, spazi o locali esterni alla scuola
- in occasione dell'ingresso a scuola e dell'uscita
- in orario aggiuntivo
- in occasione dei movimenti interni degli alunni, singoli o in gruppi, inclusi i tempi destinati ad eventuali trasferimenti da un ambiente a un altro

- in caso di attività di ampliamento formativa, visite guidate ecc...

Essa prevede il controllo attento, oltre all'obbligo per tutti i docenti, in qualità di preposti alla sicurezza, di dare specifiche istruzioni comportamentali agli alunni in merito alle situazioni di rischio specifico:

- Transito o sosta nelle scale e/o luoghi a rischio di caduta: i movimenti delle classi o gruppi di alunni debbono essere seguiti in modo da evitare eccessivi affollamenti, corse, spinte ecc;
- Transito in prossimità di dislivelli non sufficientemente protetti: gradini scivolosi, davanzali, ringhiere ecc;
- Locali con sporgenze, spigoli vivi, radiatori non incassati, finestre con apertura interna, colonne, arredi sporgenti ecc;
- Accessi non dotati di dispositivi di sicurezza antipánico – che dovranno risultare sempre apribili;
- Dispositivi elettrici non protetti: Cavi senza canaletta di protezione, prese aperte, interruttori, contatori privi di cassette di sicurezza;
- Dispositivi, arredi, strumenti e dotazioni con parti in movimento o motore: finestre, porte, ante, cassettiere, armadi, ascensori, tavoli o seggiole regolabili, lavagne girevoli, porte o cancelli automatici ecc;
- Impiego di utensili, strumenti o dispositivi presenti nelle aule di laboratorio e/o palestre

Ogni docente, inoltre, segnala, qualora ricorra la necessità, agli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione o al Dirigente Scolastico, eventuali situazioni di rischio non rilevate ed a provvedere alla temporanea eliminazione del rischio emerso richiedendo l'intervento del collaboratore scolastico affinché possa immediatamente delimitare e interdire l'area/la situazione danneggiata o rischiosa per alunni e persona

I sopra richiamati obblighi e impegni prevedono anche i seguenti adempimenti:

Per i docenti:

1. Registrazione delle assenze e dei ritardi. Il docente della prima ora registra le assenze, i ritardi (indicando l'ora), le giustificazioni degli alunni e controlla sul "quaderno rosso" eventuali comunicazioni delle famiglie. In caso di ritardi occasionali il docente accoglie la giustificazione dell'alunno. In caso di ritardi ripetuti, ricorrenti e in presenza di fondati motivi di incertezza sulle giustificazioni, il docente porta il fatto all'attenzione del dirigente scolastico o del docente collaboratore
2. Controllo, principalmente da parte del coordinatore, che ci sia sempre la specifica modulistica della sicurezza nell'apposita cartellina inserita nei diari di classe di tutte le sezioni.
3. Partecipazione alle iniziative di formazione/informazione in tema di sicurezza ed alle esercitazioni di evacuazione d'emergenza.
4. Informazione rivolta agli alunni sui fattori di rischio, strutturali e comportamentali, presenti nei locali scolastici.

5. Inserimento, nella programmazione didattica, secondo l'organizzazione collegiale, di iniziative ed attività di educazione alla salute ed alla sicurezza.

Per i collaboratori:

1. Comunicazione ai docenti collaboratori o alla scrivente, circa eventuali assenze o ritardi dei docenti nelle classi.
2. Intervento nelle situazioni di rischio o di conflitto fra gli alunni, indipendentemente dall'ambiente di competenza e soprattutto nei confronti degli alunni diversamente abili o che manifestino specifici ed accertati comportamenti a rischio
3. Collaborazione nei cambi di classe tra docenti, per garantire un rapido disimpegno del personale che deve effettuare il cambio dell'aula

Per tutto il personale:

Preso visione, da parte di tutto il personale, del documento di valutazione dei rischi redatto ai sensi del

D. L. vo 81/2008, del piano antincendio e di ogni altro documento contenente informazioni o istruzioni in ordine alla sicurezza, pubblicato dal dirigente scolastico.

Nel quadro della vigilanza sui minori, rientra anche il controllo circa la regolarità della situazione degli alunni presenti in classe, di quelli che sono stati autorizzati ad uscire e di quelli assenti.

- Nel caso di ingresso in ritardo con attività già avviata il docente segna l'orario di ingresso e nel caso di assenze non giustificate dalle famiglie per più giorni di seguito, l'insegnante provvede a contattare i genitori;
- la frequenza irregolare viene sempre comunicata alla Funzione Strumentale che informa di eventuali situazioni oggettivamente documentate;
- Al rientro in classe dell'alunno l'insegnante esige la giustificazione dei genitori per assenze dovute a motivi di famiglia;
- la giustificazione degli alunni dopo 5 giorni di assenza, **quindi al 6 giorno dal rientro in classe** sono possibili o con certificato medico o con relativa autocertificazione (il cui modello da consegnare alle famiglie è scaricabile dal sito o disponibile in segreteria) con la motivazione delle assenze;
- Si ricorda che la norma prevista dal D.P.R. 122/2009 stabilisce, ai fini della validità dell'anno scolastico ( quindi per procedere alla valutazione), la frequenza per non meno di tre/quarti dell'orario scolastico previsto per ciascun alunno ;
- In caso di richiesta di uscita anticipata di un alunno, è necessaria la presenza obbligatoria di un genitore o di un suo delegato maggiorenne.

## **RICREAZIONE E MOMENTI DI PAUSA TRA LE ATTIVITA' DIDATTICHE**

Gli alunni hanno diritto alla necessaria sospensione dell'attività didattica per rispettare l'equilibrio fra i tempi di attenzione e quelli di riposo. La ricreazione avviene nel seguente orario: dalle 11:55 alle 12:00.

## **ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

In caso di malessere sopraggiunto o infortunio, il docente o il collaboratore scolastico presente, richiede l'intervento del DS, degli addetti al primo soccorso; provvede ad avvisare i

familiari e nelle situazioni di gravità, anche presunta, inoltra richiesta di intervento urgente dei servizi sanitari d'emergenza (n° tel.118).

- In caso d'infortunio, l'insegnante presente, ai fini della procedura assicurativa, redige una sintetica relazione sull'accaduto, stilata su apposito modello agli atti della scuola e sul sito, da consegnare all'ufficio di segreteria, che contiene:
  - ✓ generalità dell'alunno, sede e classe...;
  - ✓ dinamica dell'incidente, luogo, ora ed esito;
  - ✓ nomi di eventuali testimoni o presenza dell'insegnante;
  - ✓ soccorsi prestati e conseguenze apparentemente riportate.

In caso di intervento medico ed ospedaliero viene consegnato in segreteria il certificato medico.

Nell'ipotesi che l'infortunio avvenga durante un'uscita, un viaggio di istruzione... il docente responsabile si attiva avvisando tempestivamente la scuola.

### **SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI**

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile anche sul sito della scuola oltre che presso l'ufficio amministrativo.

### **COMUNICAZIONI CON I GENITORI**

La scuola consegna agli alunni un quaderno delle comunicazioni (quaderno rosso) che è un mezzo efficace per la comunicazione tra la scuola e la famiglia . Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare. I docenti, inoltre, nelle prime due settimane di ogni mese, ricevono in modo individuale, secondo il personale orario di ricevimento, i genitori degli alunni.

### **VISITE GUIDATE**

Le uscite didattiche e le visite guidate, costituiscono un arricchimento dell'attività didattica e rispondono alle finalità formative e culturali della Scuola. All'inizio dell'anno scolastico i consigli di classe propongono il piano delle uscite che intendono effettuare sottoponendolo poi alla delibera del Consiglio D'istituto.

Il piano delle uscite è coordinato per la scuola dell'infanzia, dalla Dirigente scolastica per la scuola primaria e da due docenti referenti per la scuola secondaria di primo grado che acquisiscono tutte le informazioni inerenti ai luoghi da visitare, redigono il programma analitico delle varie uscite, raccolgono il consenso scritto dei genitori, le quote di partecipazione sono raccolte dal Presidente del Consiglio d'Istituto che le verserà sul CC della scuola .

I docenti accompagnatori sottoscriveranno la nomina e la relativa "Dichiarazione di assunzione dell'obbligo di vigilanza per visita guidata/viaggio d'istruzione.

## PARTE TERZA -SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- imparzialità

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

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

**Trasparenza:** a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola, nel rispetto della normativa vigente. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1 l'accesso informale mediante richiesta verbale.
- 2 l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni. L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

**Iscrizioni:** Per le iscrizioni on line la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

**Modalità di comunicazione:** gli uffici amministrativi garantiscono l'orario di apertura al pubblico i giorni dispari (lunedì-mercoledì-venerdì) dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e, con l'avvio della refezione scolastica, anche i giorni pari dalle ore 14.30 alle ore 15.30

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento negli orari di apertura al pubblico degli uffici. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto assicura l'aggiornamento del sito per garantire all'utenza l'informazione continua.

## **PARTE QUARTA - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

## **PARTE QUINTA - PROCEDURA DEI RECLAMI**

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

## **PARTE SESTA - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite il RAV d'istituto, la verifica e il monitoraggio del Piano di Miglioramento, del PTOF e l'esito dei questionari rivolti all'utenza