



ISTITUTO COMPRENSIVO
DI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO
"MASSA 6"
Cod. fiscale 80002800458 P.zza Albania, 7 54100 Massa tel. 0585/833924 fax
0585/832559
e-mail: msic81200d@istruzione.it - P.E.C.: msic81200d@pec.istruzione.it

CARTA dei SERVIZI

Allegato n. 1



SITO WEB: www.icmassa6.edu.it

ANNI SCOLASTICI 2019/2022

INDICE

Presentazione	Pag. 3
Principi fondamentali	Pag. 4
Aspetti del servizio scolastico	Pag. 8
• Area didattica	Pag. 8
• Servizi amministrativi	Pag. 9
Procedura dei reclami	Pag. 12

La Carta dei Servizi va considerata parte integrante del PTOF dell'Istituto.

PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** della Scuola è il documento attraverso il quale vengono resi noti:

- ❑ i principi fondamentali sui quali l'Istituzione Scolastica fonda le proprie attività;
- ❑ le finalità e gli obiettivi a cui la scuola tende;
- ❑ le procedure per garantire la trasparenza, la regolarità, e la correttezza dell'azione amministrativa;
- ❑ le modalità per verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati;
- ❑ le modalità messe a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte di miglioramento;
- ❑ le modalità di accesso ai servizi scolastici e agli Uffici di Direzione.

La Carta dei Servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, personale ausiliario, Dirigente Scolastico.

IL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituto Comprensivo Massa 6 opera intenzionalmente e sistematicamente affinché il processo di insegnamento/apprendimento sia finalizzato alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori sanciti dalla Costituzione Italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui la presente Carta dei Servizi s'ispira sono desunti dalla Costituzione Italiana e specificamente dagli artt. 3, 33, 34.

L'attività della scuola, si conforma ai principi di uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza e integrazione, partecipazione, efficienza, trasparenza, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.

➤ **Uguaglianza, imparzialità e regolarità**

La scuola garantisce uguaglianza e imparzialità attraverso:

- criteri di formazione delle classi/sezioni volti al perseguimento di socializzazione, integrazione culturale, eterogeneità dei livelli di apprendimento degli alunni, uguaglianza di opportunità formative ed equivalenza dei risultati.

SCUOLA DELL'INFANZIA

La formazione delle sezioni di Scuola dell'Infanzia viene effettuata tenendo conto di criteri di omogeneità ed eterogeneità a seconda dello specifico progetto educativo, didattico ed organizzativo di ciascuna scuola.

Si terrà conto, per quanto possibile, delle richieste delle famiglie. In caso di eccedenza di richieste rispetto ad un sezione, si procederà per pubblico sorteggio.

SCUOLA PRIMARIA e SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO

I criteri di formazione delle classi sono improntati ai seguenti principi:

- Le classi iniziali devono corrispondere, nella misura maggiore possibile, a criteri di eterogeneità al loro interno ed omogeneità reciproca.
- Per l'inserimento di nuovi alunni nelle classi si terrà conto del numero di alunni già presenti nelle sezioni e della situazione complessiva di ognuna di esse.

Per tutti e tre gli ordini di scuola viene garantita l'offerta di attività didattiche a carattere interculturale e proposte di attività alternative all'IRC.

CRITERI ORARIO INSEGNANTE DI SOSTEGNO

1. Al fine di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile generalmente l'orario dell'insegnante di sostegno non coincide con quello dell'OSE.

2. Solo nel caso in cui sia stato stabilito in sede di Gruppo H, in linea con determinate attività da implementare, è possibile derogare il primo criterio per un massimo di n.2 ore.
3. L'attuazione del 2° criterio, deve comunque garantire la copertura della frequenza oraria dell'alunno.

Regolarità del servizio

La regolarità del servizio viene garantita, nei diversi ordini di scuola, mediante:

- informazione alle famiglie, in caso di sciopero e/o assemblee sindacali del personale, almeno 5 giorni prima della data dell'agitazione e/o riunione sindacale;
- nomina di personale supplente per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria in relazione alla situazione contingente;
- nella Scuola Secondaria di I grado si utilizzano, prioritariamente, le ore a disposizione (se presenti) dei docenti e le contemporaneità per supplenze inferiori ai 12 giorni; quando possibile, vengono utilizzate anche le eventuali ore eccedenti. In casi straordinari è possibile ricorrere all'entrata posticipata o all'uscita anticipata degli alunni previa notifica alle famiglie.

Accoglienza e integrazione di alunni e genitori

La scuola s'impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, il loro inserimento e la loro integrazione tramite:

- informazioni a tutti gli utenti su strutture, forme organizzative, Regolamento di Istituto, PTOF entro il mese di ottobre;
- accoglienza dei genitori degli alunni esordienti tramite incontri da effettuarsi all'inizio dell'anno scolastico;
- divulgazione e condivisione del PTOF al momento dell'iscrizione;
- particolare attenzione all'inclusione e all'integrazione delle diversità;
- interventi di potenziamento e di ampliamento dell'offerta formativa;
- percorsi individualizzati/personalizzati per favorire l'apprendimento della lingua italiana per gli alunni stranieri.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Diritto di scelta

I genitori vengono informati sull'offerta scolastica formativa assicurata dall'Istituto, anche nel periodo precedente l'iscrizione, attraverso assemblee generali di plesso effettuate

dal Dirigente Scolastico e/o da docenti di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado.

I genitori hanno la possibilità di esercitare il diritto di scelta fra tutte le scuole dell'Istituto e/o di altri Circoli/Istituti.

Domande di iscrizione

In caso di eccedenza di domande, rispetto alle classi assegnate in organico dall'UFFICIO IX Ambito Territoriale della provincia e all'effettiva capienza delle aule, al fine di stabilire i nominativi degli alunni neoiscritti che la scuola può accogliere, sono applicati i seguenti criteri:

- residenza del nucleo familiare in cui è inserito l'iscrivendo nella località¹ in cui è situato il plesso² **punti 6**;
- domicilio del nucleo familiare in cui è inserito l'iscrivendo nella località¹ in cui è situato il plesso² **punti 6** (non viene considerato utile il domicilio presso parenti entro il terzo grado ivi residenti);
- presenza di fratelli e/o sorelle iscritti in uno dei plessi dell'Istituto Comprensivo Massa 6 **punti 6** (a nulla rilevando la presenza di due o più fratelli e/o sorelle e la presenza di fratelli e/o sorelle frequentanti la classe terza della scuola secondaria di I grado nell'anno scolastico in cui viene presentata l'iscrizione). La maggiorazione di punteggio viene altresì attribuita laddove il fratello o la sorella sia alunno iscrivendo alla medesima classe;
- essere alunno diversamente abile **punti 1**;
- aver frequentato una scuola dell'Istituto, sia dell'infanzia sia primaria, **punti 2**;
- di favorire in via prioritaria, limitatamente alla scuola dell'infanzia, l'iscrizione di bambini in età prescolare che abbiano compiuto cinque anni, il cui nucleo familiare è residente nella località¹ in cui è inserito il plesso;
- di eseguire un sorteggio per gli iscrivendi situati a parità di punteggio e includerli nella graduatoria secondo l'ordine di estrazione;
- di assegnare automaticamente il posto agli alunni ripetenti;
- la graduatoria per le domande di iscrizione in eccedenza, avvenute dopo la scadenza del termine previsto, sarà stilata in base alla data di iscrizione.

I genitori degli alunni iscrivendi autocertificano al momento dell'iscrizione il possesso dei requisiti richiesti.

La scuola, in base alle norme vigenti, si riserva di verificare la veridicità di quanto dichiarato.

Per le domande di iscrizione in eccedenza, pervenute dopo la scadenza del termine previsto, non saranno applicati i criteri sopra indicati, ma gli iscrivendi saranno situati in coda alla graduatoria suddetta sulla base della data di iscrizione. In via prioritaria saranno accolte le domande degli alunni in età prescolare che abbiano compiuto 3 anni.

Rimane fermo il criterio secondo il quale saranno favoriti in via prioritaria gli alunni in età prescolare che abbiano compiuto 5 anni.

¹ Con il termine "località" si è intesa l'area territoriale, che la scuola deve servire, compresa a nord dal confine di Carrara, a monte dalla linea tracciata da via Foce inclusa la numerazione di destra e di sinistra, a sud dal margine destro del Frigido e a lato mare via Dorsale inclusa la numerazione di destra e di sinistra.

² Con il termine "plesso di scuola secondaria di I grado" deve intendersi non unicamente l'immobile di Romagnano ma l'area in cui sono comprese le scuole dell'Istituto Comprensivo.

Obbligo scolastico e frequenza regolare

L'obbligo scolastico e la frequenza regolare, al fine di prevenire la dispersione scolastica, si garantiscono attraverso:

- collaborazione con le famiglie tramite incontri individuali e assemblee;
- conoscenza delle caratteristiche psicofisiche degli alunni e rispetto delle loro esigenze affettive, emotive e sociali;
- collaborazione con l'A.S.L., con i servizi sociali e con esperti in problematiche dell'età evolutiva;
- costruzione di un ambiente di apprendimento stimolante e gratificante anche con l'allestimento di laboratori;
- proposte di attività che rispettino i tempi e i ritmi di apprendimento di ciascun alunno;
- equilibrata alternanza delle attività didattiche nell'arco di una giornata scolastica;
- continuità in verticale tra i vari ordini di scuola con stesura di progetti specifici e riunioni tra i docenti coinvolti;
- continuità orizzontale mediante attività progettuali;
- concessione di permessi, per uscite anticipate e ingressi posticipati, per motivi debitamente documentati.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto Comprensivo, considerando fondamentale la trasparenza nei rapporti con l'utenza, al fine di promuovere la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti, adotta le seguenti modalità operative:

- consultazione dei genitori per proposte in merito all'organizzazione scolastica;
- pubblicizzazione delle delibere del Consiglio di Istituto;
- esposizione sulla porta di ciascuna aula dei seguenti dati: classe, sezione, nominativi degli insegnanti, discipline, orario delle lezioni;
- incontri con i genitori durante l'anno scolastico;
- almeno n. 3 riunioni di interclasse/intersezione;

- riunioni dei Consigli di Classe, almeno ogni due mesi, con la partecipazione dei genitori;
- apertura della scuola a proposte didattiche di carattere ambientale-storico-culturale da parte di Enti Pubblici.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

I docenti svolgono la loro funzione nell'ambito della libertà di insegnamento.

L'esercizio di tale libertà è subordinata:

- al rispetto della personalità degli alunni;
- alla capacità di lavorare in modo coordinato ed interdisciplinare con i colleghi di classe/sezione, classi e/o sezioni parallele, secondo quanto definito nel curricolo verticale di istituto e nel PTOF;
- alla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche e delle moderne tecnologie educative. Pertanto i docenti hanno il diritto di aggiornarsi, mentre l'amministrazione ha l'obbligo di fornire tale servizio.

ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

In questa parte sono fornite all'utente le modalità relative all'accesso alle informazioni riguardanti tre fondamentali aspetti del servizio scolastico che, in modo interdipendente, determinano i livelli di qualità del servizio stesso:

1. Area didattica
2. Servizi amministrativi
3. Condizioni ambientali

1. AREA DIDATTICA

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL PTOF

IL PTOF dell'Istituto viene:

- redatto all'inizio di ogni anno scolastico, con la partecipazione attiva di tutte le componenti scolastiche;
- pubblicizzato mediante l'albo pretorio on-line, e pubblicato in formato scaricabile sul sito web dell'Istituto www.icmassa6.edu.it ed attraverso la sua presentazione ai Consigli di interclasse/intersezione/classe (docenti-genitori) durante il primo incontro annuale.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo delinea comportamenti, stili di lavoro, modalità di relazione con gli alunni e le famiglie, che la scuola intenzionalmente assume ed esplicita dopo aver individuato:

- le esigenze dell'utenza (alunni e genitori);
- le risorse disponibili;
- le indicazioni contenute nelle "Indicazioni per il Curricolo per la scuola dell'infanzia e per il primo ciclo di istruzione".

Le esigenze dell'utenza riguardano una scuola che:

- offra sicurezza;
- sia accogliente, funzionale e dotata di spazi verdi attrezzati;
- abbia spazi interni sufficienti e ben arredati che garantiscano il regolare svolgimento dell'attività didattica;
- sia dotata di sussidi e strumenti utili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- sia aperta alle famiglie e al territorio;
- garantisca un ambiente sereno e idoneo all'apprendimento;
- offra interventi educativi adeguati e specifici in relazione alla situazione e al soggetto;
- miri alla formazione dell'individuo come persona.

Le risorse presenti nell'Istituto sono:

- disponibilità e professionalità del personale docente;
- progettazione di attività in continuità verticale e orizzontale;
- laboratori di tipo linguistico, scientifico, psicomotorio, multimediale, di educazione all'immagine, manipolazione, educazione musicale, teatro, educazione ambientale;
- biblioteche di plesso e d'Istituto.

Per l'offerta formativa garantita dall'Istituto si rimanda al Volume del PTOF

2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio di Segreteria è così strutturato:

DIRETTORE DEI SERVIZI GEN.LI E AMM.VI

CAMERA PASQUALE

Servizi allo Studente e della Didattica, Personale e Stato Giuridico, Finanziaria e contabilità);

- Personale e Stato Giuridico

(Procedimenti e adempimenti amministrativi relativi alle specifiche elencate nel funzionigramma d'istituto)

Assistenti amministrativi: **MANFREDI Natalia – FIALDINI Francesca**

- Servizi allo Studente e della Didattica

(Procedimenti e adempimenti amministrativi relativi alle specifiche elencate nel funzionigramma d'istituto)

Assistenti amministrativi: **BONINI Debora**

- Finanziaria e contabilità

(Procedimenti e adempimenti amministrativi relativi alle specifiche elencate nel funzionigramma d'istituto)

Assistenti amministrativi: **MARTINO Francesca**

Il ricevimento del pubblico si effettua in orario antimeridiano dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.30 (con possibilità di accesso del pubblico agli uffici non oltre le ore 13.15) e in orario pomeridiano dalle 14.30 alle 16.00 il Martedì e il Giovedì (con possibilità di accesso del pubblico agli uffici non oltre le ore 15.45).

E' presente nell'ufficio di segreteria un Front - Office gestito da un assistente amministrativo. Con una organizzazione dell'ufficio di segreteria, imperniata sul funzionamento di un vero e proprio **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (inteso come alunni, famiglie e personale), articolato su uno sportello per il ricevimento dell'utenza esterna e interna.

Il Dirigente Scolastico riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Relativamente ai servizi amministrativi, l'Ufficio di Segreteria s'impegna a garantire:

- procedure celeri con tempi di attesa limitati;
- trasparenza negli atti di ufficio;
- informazioni dettagliate in merito alle iscrizioni, agli orari della scuola, alle mense scolastiche, ai turni pomeridiani e alla vita scolastica in genere;
- rilascio di certificati di servizio (dove ancora previsti dalla normativa vigente, vedi legislazione su autocertificazione) e/o atti amministrativi per la consegna entro 5 giorni, agli interessati, su richiesta scritta dei medesimi;
- gli atti per i quali la Legge impone la pubblicazione, in quanto debbono essere portati a conoscenza del pubblico come condizione necessaria per acquisire efficacia e quindi produrre gli effetti previsti, sono pubblicati all'albo pretorio on-line sul sito web della scuola: www.icmassa6.edu.it;
- fornire la modulistica necessaria all'utenza (interna e esterna), disponibile anche nel sito web della scuola;
- organizzazione degli orari e controllo del servizio del personale collaboratore scolastico.

Tutti gli atti amministrativi della scuola possono essere richiesti, mediante apposita domanda, al Dirigente Scolastico, ed eventualmente, previa autorizzazione, visionati e fotocopiati nell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria, dietro pagamento delle

spese di cancelleria al costo di euro 0,50 a fotocopia (foglio) e dove necessario dietro presentazione di marca da bollo.

Disposizioni in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive

In riferimento alle nuove disposizioni in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive (Legge stabilità 2012) di seguito si rende noto quanto segue:

...“Le certificazioni rilasciate dalle Pubbliche amministrazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati. Nei rapporti con gli organi della pubblica amministrazione e i gestori di pubblici servizi i certificati e gli atti di notorietà sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni di cui agli art. 46 e 47 DPR n. 445/00. Sulle certificazioni da produrre ai soggetti privati è apposta, a pena di nullità, la dicitura: “Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi.” ...

Misure organizzative adottate dall’Istituto Comprensivo Massa 6:

- l’Assistente amministrativa *MARTINO FRANCESCA*
- l’Assistente amministrativa *MANFREDI NATALIA*
- l’Assistente amministrativa *FIALDINI FRANCESCA*
- l’Assistente amministrativa *BONINI DEBORA*

quali responsabili di tutte le attività volte gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l’accesso diretto agli stessi da parte amministrazioni procedenti e degli adempimenti per consentire idonei controlli anche campione delle dichiarazioni sostitutive a norma dell’art. 71 del DPR n. 445/00.

Le eventuali richieste di controllo dovranno pervenire all’Ufficio di Segreteria anche via mail al seguente indirizzo di **posta elettronica certificata: msic81200d@pec.istruzione.it**
La risposta da parte degli Uffici di Segreteria tramite il personale assistente amministrativo indicato sopra verrà fornita, come da normativa vigente, entro 30 giorni dalla formale richiesta.

PROCEDURA DEI RECLAMI

La Direzione dell'Istituto Comprensivo Massa 6, consapevole della sua funzione di servizio primario, resta a disposizione dell'utenza anche per eventuali reclami, le cui modalità vengono qua di seguito esposte:

- i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, purché siano completi di nome, cognome, indirizzo ed orari di reperibilità del ricorrente;
- i reclami espressi oralmente o per via telefonica devono essere successivamente seguiti da una dichiarazione sottoscritta dal ricorrente, onde evitare l'anonimato, che produrrebbe la cestinatura immediata del reclamo stesso;
- il Dirigente scolastico effettuerà indagini circostanziate relativamente all'oggetto del reclamo, per rimuovere le cause, se sussistenti, e si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo stesso;
- ove il reclamo non fosse di specifica competenza del Dirigente, egli si impegna ad indirizzare il reclamante al competente destinatario;
- il Dirigente scolastico curerà la raccolta di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio di Istituto e al Collegio dei docenti.

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta è strettamente legato sia ai comportamenti delle varie componenti interne alla Scuola, sia alla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della Scuola, in base alle disposizioni vigenti, da parte dei seguenti enti: Comune, A.S.L., Direzione Scolastica Regionale, MIUR.

I contenuti di questa Carta verranno periodicamente verificati e aggiornati al fine di perseguire standard qualitativi crescenti nel tempo, in linea con quanto stabilito a livello nazionale.

La presente Carta è approvata dal Consiglio di Istituto su parere conforme del Collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico-didattici.