



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
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

*Distretto Scolastico N. 27 – Frattamaggiore*

## **Scuola Secondaria di I Grado Statale “M. STANZIONE”**

**80027 FRATTAMAGGIORE (NA) - Via F. A. Giordano,100**

**Tel. 081.8804129 – Fax 081.8804580 – Cod. mecc. NAMM28400X – CF 80068730631**

**[www.mediastanzionefratta.edu.it](http://www.mediastanzionefratta.edu.it) [namm28400x@istruzione.it](mailto:namm28400x@istruzione.it) [namm28400x@pec.istruzione.it](mailto:namm28400x@pec.istruzione.it)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Anno Scolastico 2019/20**

*Adottata dal Consiglio d'Istituto il 16/12/2019 con delibera nr. 20*

## **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.1995, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

Il Consiglio d'Istituto, in ottemperanza a quanto previsto dalla D.P.M. del 7/6/95 e in base all'art. 2 della direttiva n.254 del 21/7/95 adotta la seguente Carta dei Servizi della Scuola Secondaria I grado Statale “M. Stanzone” di Frattamaggiore.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- ❖ **Art.3** - È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'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.21** - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.
- ❖ **Art.30** - È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.
- ❖ **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 e privati hanno il diritto di istituire scuole ed 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.

## **2. UGUAGLIANZA**

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

## **3. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

## **4. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

## **5. DIRITTO DI SCELTA**

La scuola assicura il diritto di scelta dell'utenza esercitato tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo nei limiti della propria capienza obiettiva.

## **6. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì e si articolano in:

- 30 ore settimanali per le classi a tempo normale (dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì);
- classi ad indirizzo musicale (dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì) e, secondo specifici orari per studente, dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (dal lunedì al giovedì) e dalle 14:00 alle ore 17:00 (il venerdì).

(N.B.: Il Dirigente Scolastico potrà effettuare modifiche e/o variazioni ai suddetti orari in conseguenza di esigenze didattiche/gestionali/organizzative).

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare il Sindaco e/o Servizi Sociali.

## **7. PARTECIPAZIONE**

Istituzioni, personale, genitori, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che regolarizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale, civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

## **8. TRASPARENZA**

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

## **9. EFFICIENZA**

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

## **10. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

## **11. AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

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. La scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **12. CONDIZIONI AMBIENTALI**

La Scuola Secondaria di I grado "M. STANZIONE di Frattamaggiore (NA) è strutturata su due edifici, uno in Via F.A. Giordano,100 e l'altro in Via Siepe Nuova, 14. Il primo edificio ha due piani e 22 aule. È dotato, di un ampio salone, di scale antincendio, di una palestra e di spazi verdi attrezzati, in costruzione il laboratorio musicale e un'aula. Le aule sono molto ampie, rispettano le leggi vigenti e sono esposte in gran parte ad est-ovest. Hanno impianti di riscaldamento autonomo. I corridoi sono larghi. Alcune aule sono state allestite come laboratori: audiovisivo, multimediale, scientifico, di attività tecnico-pratiche e di attività differenziate per i soggetti diversamente abili. La sede di Via Siepe Nuova ha due piani con 14 classi. Gli spazi sono distribuiti in modo organico, le aule sono ampie e sono presenti locali adibiti a sala video, laboratorio multimediale (Aula 3.0) e laboratorio polifunzionale utilizzato prevalentemente per le attività pittorico-artistiche e dotato anche di un forno per la ceramica. Sono presenti una palestra e due biblioteche, una per docenti e l'altra per gli alunni.

## **13. FATTORI DI QUALITA'**

- Il personale scolastico accoglie con rispetto e cortesia gli alunni.
- I collaboratori scolastici mantengono sempre in ordine e pulite le aule, la palestra, i laboratori e i servizi igienici.
- I locali scolastici garantiscono la staticità, la igienicità, la sicurezza.
- Le aule ordinarie sono ampie in rapporto al numero degli alunni e sono dotate di teacher-desk, notebook, banchi, sedie, lavagne, LIM e carte murali.

- Il personale adegua le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni per conseguire finalità istituzionali.
- La scuola individua gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione.
- Il personale è attento a promuovere comportamenti corretti in aula, nei laboratori, in palestra.
- I docenti rispettano i tempi di studio degli alunni nell'assegnazione dei compiti per casa.
- Gli alunni utilizzano sistematicamente i laboratori e la biblioteca.
- Gli alunni con disabilità motorie possono accedere agli spazi scolastici grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche.
- Il personale di segreteria assicura la celerità delle procedure.
- L'ufficio amministrativo garantisce la flessibilità oraria per particolari esigenze.

#### **14. INFORMAZIONE**

- La scuola garantisce la tempestività del contatto telefonico con modalità di risposta che assicurano il diritto di informazione.
- Si assicura in spazi ben visibili l'affissione di:
  - Tabella orario settimanale lezione docenti;
  - Tabella orario per il ricevimento settimanale dei docenti
  - Tabella orario con l'esplicitazione delle funzioni e della dislocazione del personale;
  - Organigramma degli uffici;
  - Organico del personale docente e A.T.A.;
  - Albi d'istituto;
  - Sito Web.

#### **15. REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento di Istituto è il mezzo per garantire un clima di ordine organizzativo indispensabile perché la comunità scolastica possa conseguire positivamente le sue finalità. In particolare, gli articoli del Regolamento di Istituto si riferiscono ai seguenti ambiti:

- Funzionamento Organi Collegiali.
- Aule per normali attività scolastiche, aule speciali, laboratori, auditorium, palestra e spazi esterni.
- Orario e vigilanza alunni.
- Assenza degli alunni.
- Condotta degli Alunni.
- Rapporti con le Famiglie.
- Elezione diretta della componente genitori nei rispettivi consigli di classe.

#### **16. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La programmazione Educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti sulla base delle proposte formulate dai Consigli di Classe e dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, progetta i percorsi formativi correlati alle finalità e agli obiettivi delineati dai programmi istituzionali. Al fine di armonizzare l'attività dei singoli docenti e di tutti i docenti nell'ambito dei Consigli di Classe, prevede le seguenti operazioni, disposte in sequenza organizzativa:

- Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale di ciascun alunno dal punto di vista umano e culturale.
- Definisce gli obiettivi comportamentali, metacognitivi e cognitivi correlati alle finalità educative programmate nel P.T.O.F.
- Evidenzia le metodologie da privilegiare e dispone gli strumenti per conseguire gli obiettivi.
- Programma le attività di orientamento, di integrazione, di recupero e di sostegno.
- Stabilisce il piano orario e programmatico delle lezioni.
- Propone i progetti curricolari ed extracurricolari.
- Dispone criteri e strumenti omogenei per la verifica e la valutazione continua e conclusiva dei percorsi didattico-educativi.

## **17. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La Programmazione Didattica, elaborata dal singolo Consiglio di Classe sulla base delle intese concordate e deliberate dal Collegio dei Docenti, progetta il percorso formativo per la classe e i singoli alunni che la compongono, attenendosi alle linee organizzative della Programmazione Educativa secondo la seguente sequenza organizzativa:

- Rileva e registra le caratteristiche umane e culturali della situazione iniziale di ogni singolo alunno in particolare e della classe in generale.
- Stabilisce e registra gli obiettivi comportamentali, metacognitivi e cognitivi correlati, secondo un ordine di priorità, alle finalità educative programmate nel P.T.O.F. previste dalla L. n°53 del 2003 e L. n°107 del 2015, Decreto Legislativo n° 62 del 13/04/2017 e Decreti Attuativi.
- Concorda le metodologie da privilegiare.
- Organizza i contenuti e le attività, definendo per ciascun alunno i procedimenti individualizzati; elabora PDP per gli alunni DSA e BES.
- Verifica il percorso formativo "in itinere" per apportare eventuali correttivi e valuta i risultati conseguiti.

## **18. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, per rispondere ai bisogni concreti degli utenti ed in particolare dei genitori degli alunni, assicura la prestazione di servizi amministrativi attraverso l'ufficio di segreteria. Il personale amministrativo si comporta in modo tale da favorire rapporti di fiducia e collaborazione tra Amministrazione e cittadini, esegue con diligenza e competenza i compiti del proprio profilo professionale, rispetta il segreto d'ufficio, fornisce le informazioni a norma di legge, rispetta l'orario di lavoro.

L'ufficio di segreteria è aperto al pubblico e ai docenti nei seguenti giorni: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00; Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

- Distribuisce i moduli a richiesta e in maniera capillare.
- Procede alle iscrizioni in tempi brevissimi.
- Rilascia i certificati degli alunni, gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma entro 3 giorni.
- Rilascia i certificati di servizio dei docenti e del personale ATA entro 5 giorni.

## **19. SERVIZI AUSILIARI**

Il personale ausiliario esegue con responsabilità compiti del proprio profilo professionale.

- Vigila sull'accesso alla scuola e fornisce all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
- Sorveglia gli alunni negli spazi comuni e in caso di momentanea assenza degli insegnanti dall'aula.
- Concorre all'accompagnamento degli alunni in altre sedi.
- Custodisce, sorveglia, provvede all'apertura e chiusura degli ingressi dei piani scolastici.
- È addetto alla pulizia dei locali, degli spazi scoperti, degli arredi ed eventualmente allo spostamento delle suppellettili.
- È incaricato di svolgere servizi esterni inerenti la qualifica.
- Svolge attività di piccola manutenzione di beni mobili e di supporto all'attività amministrativa.
- Assiste gli alunni portatori di handicap fornendo ausilio materiale durante la permanenza a scuola.

## **20. PROCEDURA DEI RECLAMI**

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.
- Il capo d'istituto, 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 Capo d'Istituto formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

## **21. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari somministrati ai genitori.
- I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
- Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto, dopo aver proceduto alla valutazione del servizio mediante la somministrazione dei questionari.