

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della funzione pubblica

Ministero della pubblica istruzione

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

**Principi e criteri di attuazione, finalità,
materiale illustrativo**

giugno 1995

INDICE

| | |
|---|----------------|
| PRINCIPI FONDAMENTALI | pag. 1 |
| PARTE I: Area didattica | pag. 4 |
| PARTE II: Servizi amministrativi | pag. 8 |
| PARTE III: Condizioni ambientali della scuola | pag. 10 |
| PARTE IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio | pag. 12 |
| PARTE V: Attuazione | pag. 13 |

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt.3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

1.1 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.

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 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.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 4.1** L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).
- 4.2** L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

- 5.1** Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 5.2** Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.3** Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.4** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.5** Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed 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.

- 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**
- 6.1** La programmazione assicura il rispetto delle 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 studi di ciascun indirizzo.
- 6.2** 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.

PARTE I

7. Area didattica

- 7.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3 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 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 nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti :

A. Progetto educativo d'Istituto

Il P.E.I., elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di Circolo o di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.E.I.

| |
|--|
| Redazione entro il _____ |
| Pubblicizzazione mediante _____ entro il _____ |
| Copia depositata presso _____ |
| Duplicazione presso la Segreteria al costo di L. _____ |

B. Programmazione educativa e didattica

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di circolo o d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

| |
|--|
| Redazione entro il _____ |
| Pubblicizzazione mediante _____ entro il _____ |
| Copia depositata presso _____ |
| Duplicazione presso la Segreteria al costo di L. _____ |

Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;

- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Redazione entro il _____
Pubblicizzazione mediante _____ entro il _____
Copia depositata presso _____
Duplicazione presso la Segreteria al costo di L. _____

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1 La scuola individua, fissandone 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.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Circolo o di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

- 8.9** La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- 8.10** Ciascun Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli Uffici (presidenza, vice presidenza e servizi)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori.

- 8.11** Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- 8.12** Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

- 8.13** Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

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

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle **aule** dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle **aule speciali e dei laboratori**.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle **palestre**.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle **sale per riunioni**.
- Numero, dimensione e dotazioni dei **locali di servizio** (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle **biblioteche**.
- Numero dei **servizi igienici**, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di **barriere architettoniche**.

- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di 2° grado - anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

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 di circolo o di istituto.

PARTE V

11. Attuazione

- 11.1** Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.
- 11.2** Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.