



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



MIUR

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



DIREZIONE DIDATTICA  
"Aldo Moro" - Terni

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

*Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.*

*La Carta dei servizi è un documento pluriennale, rivedibile su decisione del Consiglio di Circolo.*



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



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



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

### PARTE PRIMA PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

#### UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

#### ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia e della scuola primaria e sono indicati i riferimenti per prendere visione dei documenti fondamentali della scuola sul sito web.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

### IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale amministrativo, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

### DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

### PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa

e trasparente. Il P.T.O.F., la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.



**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**

**pon**  
2014-2020

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



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



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

### REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con anticipo della modifica dell'orario.

### LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Il piano formativo per il personale docente è fissato nel PTOF ed è rivedibile annualmente; la formazione e l'aggiornamento costituiscono un obbligo per tutto il personale docente (art. 1 co. L. n. 107/2015).

## PARTE SECONDA AREA DIDATTICA

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 a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola. 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.

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

Nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con le componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

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

- il Regolamento di Circolo (rivedibile e modificabile da parte del Consiglio di Circolo, in caso di necessità);



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

- il Piano Triennale dell'Offerta formativa: predisposto dal Collegio dei Docenti sulla base della Direttiva emanata dal Dirigente Scolastico, revisionabile annualmente ed approvato dal Consiglio di Circolo; in esso, la DD esplicita il proprio agire e la propria identità;
- il Piano annuale per l'inclusione, predisposto dal Gruppo per l'Inclusione e adottato dal Collegio dei Docenti;
- il Patto educativo di corresponsabilità: predisposto da un' apposita commissione e adottato dal Consiglio di Circolo;
- le programmazioni educativo-didattiche ed i Piani di Lavoro; nella fase iniziale dell'anno scolastico, i docenti elaborano, in ragione degli obiettivi individuati nel PTOF, documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche; le famiglie ricevono le informazioni riguardanti la programmazione didattica nelle assemblee di inizio anno.

I plessi afferenti alla Direzione Didattica sono i seguenti:

- Plesso infanzia Alfieri Via Alfieri Terni – tel. 0744409742
- Plesso infanzia Cardeto Via di Cardeto Terni – tel. 0744409158
- Plesso infanzia Lombardo Radice Via Radice Terni – tel. 07443000005
- Plesso infanzia Valleverde Via Valleverde Terni – tel. 074458515
- Plesso primaria Aldo Moro Via Pascarella 20 Terni – tel. 074459528
- Plesso primaria Cesare Battisti Via Alunno Terni – tel. 0744422665

I servizi integrativi di mensa e trasporto sono organizzati e gestiti dal Comune di Terni.

I servizi di pre e post scuola sono organizzati e gestiti da cooperative private



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



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



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

### PARTE TERZA SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- Informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

**Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

**Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati di scuola primaria, sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90

**Orari di apertura ufficio di segreteria:** gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano tutti i giorni dalle ore 7.45 alle ore 14:00; il martedì dalle ore 15:30 alle ore 18:30.

L'orario di apertura al pubblico è tutti i giorni dalle ore 8:15 alle ore 8:45 dalle ore 12:00 alle ore 13:30 Martedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

In occasione del periodo delle iscrizioni o in relazione a sopraggiunte necessità, gli uffici sono sempre aperti, per offrire consulenza sulla compilazione delle domande di iscrizioni o per la compilazione on line delle domande di iscrizione alla scuola primaria. Gli uffici sono articolati, per le relative competenze, nel seguente modo:

Ufficio Protocollo, Ufficio Personale e contabilità, Ufficio alunni.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico il martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30, tutti gli altri giorni su appuntamento telefonico.

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



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020

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



MIUR

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



## DIREZIONE DIDATTICA "Aldo Moro" - Terni

grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna.

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuta a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, servizio di pre e post scuola sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Circolo dei reclami di argomento non riservato.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

*Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.*