



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



PROT VEDASI SEG NATURA

## **CARTA DEI SERVIZI – “ISTITUTO COMPRESIVO DI ZOPPOLA”**

---

Delibera n. 86 del Consiglio d'Istituto del 9 NOVEMBRE 2023

### **PREMESSA**

La carta dei servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi. La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. no 138 del 15/06/1995.

La Carta costituisce, però, solo uno schema di massima sulla cui struttura ciascun istituto dovrà stabilire, definire ed attuare il proprio documento. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo—didattici consoni al proprio indirizzo, e al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta, nella sua interezza, investe il multiverso scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo—gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3 —21 — 33 — 34 della Costituzione.

### **2. CHE COS'E LA CARTA**

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- A. I principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo — didattico;
- B. I fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica.
- C. Gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare.



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932  
Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



D. La valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità.

E. Procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi.

F. L'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società perché la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze perché essa migliori il servizio rendendolo più trasparente ed efficiente e renda più efficace il progetto educativo — didattico volto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

## **CAPO I**

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **ART. 1.**

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo di Zoppola (PN) si ispira agli artt. 3 —33 — 34 della Costituzione Italiana.

#### **ART. 2.**

L' Istituto Comprensivo di Zoppola (PN) in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

#### **ART. 3.**

L' Istituto Comprensivo di Zoppola (PN) opererà con equità, imparzialità, obiettività.

## **CAPO II**

### **PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI**

#### **ART. 4. UGUAGLIANZA**



## **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto, pertanto, favorirà l'incontro con bambini e ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.

Si creeranno borse di studio e si forniranno gratuitamente strumenti e materiali didattici ad allievi particolarmente indigenti, ma, al contempo, particolarmente interessati e partecipi dello studio, per evitare situazioni di disagio e sperequazioni nell'offerta formativa. L'adozione di questi provvedimenti deve essere compatibile con le disponibilità finanziarie della scuola.

Saranno eliminati inoltre tutti gli impedimenti architettonici per assicurare agli alunni portatori di handicap, nei limiti del possibile, una vita scolastica uguale agli altri.

### **ART. 5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Sarà compito dell'Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, dei laboratori, della biblioteca, ecc.;

fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;

instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo—didattico;

garantire spazi, quali bacheche, aule, bacheche virtuali, per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori volti ad inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e a migliorare la qualità del servizio, ove fosse necessario.

### **ART. 6 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

### **Art. 7 DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA**

L'Istituto, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forma di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli studenti che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico. L'attività dell'istituto è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932  
Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



attraverso il controllo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

### **Art. 8 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE**

L'istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico—educative, sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per garantire nei genitori negli studenti l'azione di partecipare alla gestione sociale della scuola. L'istituto, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti. Favorirà, inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile e sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente e adottando gli elementi organizzativi negli Organi collegiali.

### **Art. 9 LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico. L'Amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

## **CAPO III**

### **SEZIONE I**

#### **AREA DIDATTICA**

#### **ART. 10 FINALITA'**

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi. L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di 1° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



### **ART. 11. AZIONE DIDATTICA**

L'azione didattico—formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità delle studentesse e degli studenti. I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa (triennale e piano annuale) nel quale sono indicati:

- ✓ i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- ✓ i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- ✓ i criteri di valutazione.

### **ART. 12. ATTIVITÀ DIDATTICA**

L'attività didattica curriculare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica. Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico. Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico— educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordine e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, nell'ottica dell'orientamento orizzontale e verticale.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi. Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente pianificherà il lavoro per gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

### **ART. 13. ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO**

Sono programmate dai docenti e/o dai Consigli di intersezione/interclasse/ classe e si svolgono a diversi livelli:

- ✓ attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- ✓ attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti ;

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline. Il Consiglio, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi (primaria e secondaria) i cui genitori dichiarino (formalmente) di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.



## **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



### ART. 14. COMMISSIONI

Il Collegio dei docenti si articola in commissioni/gruppi di lavoro le cui funzioni sono illustrate nel P.O.F. e in Commissioni di lavoro. Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte delle FFSS e dei responsabili di Commissione, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

La Commissione/il gruppo di lavoro è coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico.

Nell'ambito del gruppo di lavoro vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche dei campi di esperienza (infanzia) e delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro: le Commissioni sono istituite ogni qualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario. Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. Sono costituite da gruppi di docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

## **SEZIONE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### ART. 15. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ✓ celerità delle procedure;
  - ✓ trasparenza;
  - ✓ informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - ✓ tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
  - ✓ flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
2. Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
  3. 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 d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
  4. I certificati saranno rilasciati secondo le nuove disposizioni dell'art.15 della legge 12 novembre 2011, n. 183 che ha modificato il d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
  5. I certificati dell'esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo.





## **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di 1° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)

6. I documenti di valutazione degli allievi sono consegnanti direttamente dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

7. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato mediante avvisi. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

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

### **ART. 16. MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE**

1. L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- ✓ tabella dell'orario
- ✓ organigramma degli Uffici
- ✓ organigramma degli Organi Collegiali
- ✓ organico del personale docente e A.T.A.
- ✓ albi d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- ✓ bacheca dei docenti e del personale A.T.A.
- ✓ bacheca degli studenti – bacheca dei genitori
- ✓ bacheca sindacale

Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

Una copia del regolamento d'Istituto deve essere consegnata a tutti i nuovi iscritti.

## **CAPO IV CONDIZIONI**

### **AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **ART. 17. IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.



## **ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI ZOPPOLA**

Scuola dell'Infanzia – Primaria – Secondaria di I° Grado  
Via Giardini, 31 - 33080 **ZOPPOLA** (PN) - c.f. 80006900932

Tel. 0434/574715 - Fax 0434/97029

E- Mail [pnic819005@istruzione.it](mailto:pnic819005@istruzione.it)

pec: [pnic819005@pec.istruzione.it](mailto:pnic819005@pec.istruzione.it) sito web: [www.iczoppola.edu.it](http://www.iczoppola.edu.it)



b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.

c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

### **CAPO V**

#### **RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO**

##### **ART.18. RECLAMI**

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami:

- devono essere comunicati in forma scritta e seguire le procedure specificamente elaborate;
- devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti e protocollati. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario. Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio d'Istituto. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

##### **ART. 19. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte.

All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Consiglio di istituto .