



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
ISTITUTO COMPRENSIVO AD INDIRIZZO MUSICALE
DISTRETTO N. 16 - Macerata Campania (CE) Via Roma,11
C.F. 94017830616 - Mail: ceic88300b@istruzione.it
PEC: ceic88300b@pec.istruzione.it
sito: www.icmaceratacampania.edu.it - Tel. 0823/692435

Carta

dei Servizi



Approvato con delibera n. 39 del Collegio dei Docenti del 30/10/2025

Approvato con delibera n. 41 del Consiglio di Istituto del 31/10/2025

Premessa

L'Istituto Autonomo Comprensivo "Macerata Campania", in qualità di ente erogatore di servizi, adotta la presente Carta dei Servizi in conformità con le disposizioni del D.P.C.M. del 7 giugno 1995, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15 giugno 1995. Tale documento rappresenta un impegno formale nei confronti dell'utenza e garantisce un servizio caratterizzato da qualità e trasparenza.

La trasparenza, sancita dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990, è fondamentale per il corretto funzionamento dell'Istituto, seguendo criteri di efficienza ed efficacia. Essa consente un intervento e un controllo attivo da parte di tutte le componenti della comunità scolastica, inclusi Dirigente, docenti, personale non docente, discenti e genitori, nella gestione condivisa delle risorse umane e materiali.


La Carta dei Servizi funge da strumento informativo per i cittadini, chiarendo i diritti relativi ai servizi, gli standard di qualità attesi, le modalità di accesso, i costi, le procedure per presentare reclami e i referenti a cui rivolgersi. Il documento espone i principi e i criteri generali che guidano l'Istituzione Scolastica nell'erogazione dei servizi, delineando in particolare le modalità di interazione con l'utenza, sia diretta che indiretta. È strutturato in diverse sezioni, dedicate all'offerta formativa, alle attività curriculari ed extracurricolari, ai servizi per le famiglie e alle modalità di accesso alle informazioni.

Ci auguriamo che questo strumento possa supportare famiglie, alunni e alunne, contribuendo a creare un clima di collaborazione e partecipazione attiva nella vita scolastica, e favorisca l'apertura della nostra scuola verso il territorio, promuovendo interazioni sempre più proficue con Enti e Organizzazioni locali.




PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola si ispira agli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana, recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni. La nostra comunità scolastica collabora con quella sociale per promuovere il conseguimento di obiettivi culturali che siano in linea con l'evoluzione delle conoscenze e le finalità stabilite dalla Strategia dell'Unione Europea. La scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro attraverso i seguenti principi:


 **Uguaglianza:** "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali..." (art. 3 Costituzione Italiana):

- La scuola si impegna a evitare qualsiasi forma di discriminazione in rapporto a fattori quali:
 - ⇒ condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica,
 - ⇒ in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).
- Le classi si formano nel rispetto dell'eterogeneità e continuità.
- Sono garantite attività alternative per coloro che non si avvalgono dell'Insegnamento della Religione Cattolica.
- Si amplia l'offerta formativa e si attivano interventi mirati alle esigenze e alle potenzialità di ciascuno per assicurare pari opportunità a tutta l'utenza.
- La scuola intende:
 - ⇒ sostenere le situazioni di difficoltà, di disagio e/o svantaggio socio-economico per prevenire il fenomeno della dispersione scolastica;
 - ⇒ orientare a un apprendimento educativo che sia efficace per tutto l'arco della vita;
 - ⇒ curare l'alfabetizzazione degli alunni e delle alunne stranieri/e;
 - ⇒ assumere la diversità come valore e ricchezza.


 **Imparzialità e regolarità:** la scuola si impegna a garantire imparzialità e regolarità nell'offrire i propri servizi, assicurando pari opportunità a tutti gli studenti e un ambiente di apprendimento equo e coerente.

- La scuola garantisce l'equità del proprio operato attuando e condividendo collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.
- I criteri d'imparzialità, di obiettività e di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi.
- Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

- In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.
- La scuola garantisce la continuità del servizio e delle attività educative, anche in presenza di conflitti sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, mediante tempestiva informazione alle famiglie.
- Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:
 - ⇒ attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali;
 - ⇒ attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami;
 - ⇒ vigilanza sugli studenti presenti a scuola.


 **Accoglienza e integrazione:** accogliere e valorizzare le diversità individuali, promuovendo l'inclusione e il successo formativo di ogni studente (Legge 104/92, D.Lgs. 66/2017) e offrire un'istruzione di elevato livello, attraverso metodologie didattiche innovative e personalizzate (D.P.R. 275/99).

- La scuola favorisce le relazioni tra le varie componenti (Dirigente scolastico, docenti, alunni, personale ATA, genitori, Enti locali) al fine di permettere ai discenti di esprimere al meglio le proprie abilità.
- La scuola garantisce l'accoglienza e l'integrazione degli alunni delle classi iniziali in un clima sereno e collaborativo attraverso contatti con i docenti dei rispettivi ordini e gradi di scuola e incontri con i genitori.
- Promuove la socializzazione interna ed esterna delle classi.
- Favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli alunni e delle alunne con Bisogni Educativi Speciali e/o studenti/esse stranieri/e. Nei loro confronti verranno attivate strategie di inclusione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura).
- Promuove attività didattiche che valorizzino le eccellenze.
- Propone iniziative di aggiornamento finalizzate alla sensibilizzazione degli/delle alunni/e sui problemi legati alle tematiche del bullismo e cyberbullismo o a qualsiasi altra forma di disagio.
- Agisce nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti e di tutte le sue studentesse attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).
- Cura tutti gli aspetti dell'Orientamento in uscita.
- Instaura rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti sul territorio.


 **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza:** garantisce il diritto di scelta della scuola, l'obbligo di frequenza scolastica e un ambiente inclusivo che valorizza le diverse esigenze degli studenti e delle studentesse.

- La scuola tutela il diritto di scelta all'atto dell'iscrizione fra diverse proposte didattiche, nei limiti di capienza di ciascuna di esse, secondo i criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.
- La scuola tutela l'obbligo scolastico e si impegna alla lotta alla dispersione scolastica mediante:
 - ⇒ il monitoraggio delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare;

- ⇒ un costante coinvolgimento delle famiglie e un collegamento fra scuola, Enti Locali.
- ⇒ interventi educativi e didattici, nonché attività di orientamento, tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti e delle studentesse;
- ⇒ miglior utilizzo delle proprie risorse per favorire il successo formativo di tutti gli alunni.

 **Partecipazione, efficienza e trasparenza:** coinvolgere attivamente le famiglie nella vita scolastica, attraverso organi collegiali, incontri e iniziative (D.Lgs. 297/94) e comunicare in modo chiaro e tempestivo con loro, fornendo informazioni sull'offerta formativa, sui servizi e sulle attività (D.Lgs. 33/2013).

- La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.
- La scuola organizza e promuove, sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti sul territorio, attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione di centro culturale, sociale e civile.
- Autorizza, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.
- Si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.
- Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, il Dirigente Scolastico convoca periodicamente, sulla base del Piano Annuale delle attività funzionali all'insegnamento, riunioni collegiali e incontri scuola-famiglia.
- La scuola tutela i dati personali, che possono essere utilizzati per finalità istituzionali e nel rispetto della privacy e pertanto all'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.
- In virtù della massima trasparenza amministrativa interna e con l'utenza la nostra Istituzione Scolastica pubblicizza sul sito istituzionale, tutto il piano organizzativo in funzione dei regolamenti, delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola, mediante i seguenti documenti:
 - ⇒ Carta dei Servizi.
 - ⇒ Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.).
 - ⇒ Regolamento di Istituto e sui allegati.
 - ⇒ Codice interno per la prevenzione e il contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo.
 - ⇒ Documento ePolicy d'Istituto.
 - ⇒ Patto Educativo di Corresponsabilità Educativa.
 - ⇒ Piano annuale delle uscite didattiche e dei viaggi di istruzione.
 - ⇒ Documento di valutazione Scuola primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado.

 **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale:** promuovere la libertà di insegnamento e l'aggiornamento professionale del personale scolastico per garantire un'offerta formativa di qualità.

- La programmazione didattica e formativa, predisposta collegialmente, in modo che risulti aderente al Curricolo di Istituto e al PTOF, che persegue le priorità descritte nel Piano di

Miglioramento (PDM) e che soddisfi i reali bisogni dei propri alunni, si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti.

- La libertà di insegnamento garantisce la formazione del discente e ne facilita le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della sua persona e alla piena conquista degli obiettivi formativi.
- L'approccio agli allievi è orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto dei Regolamenti ordinamentali e delle leggi in vigore.
- La formazione e l'aggiornamento, quali strumenti di arricchimento della propria professionalità, costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.
- Il piano di formazione è adottato secondo un criterio di stretta correlazione con le programmazioni didattico-educative e le esigenze emergenti.
- L'aggiornamento del personale vede i docenti impegnati in attività di:
 - ⇒ auto-aggiornamento
 - ⇒ aggiornamento in rete con altre scuole.



PARTE I AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni e delle alunne, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità dei discenti.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 44/2001.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli alunni e delle alunne.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti e alle studentesse, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

Le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati la scuola si

adopera per l'allestimento di laboratori fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.



PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Mediante l'impegno di tutto il personale, la Scuola assicura quali fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ⇒ la celerità delle procedure;
- ⇒ l'informazione e la trasparenza degli atti amministrativi;
- ⇒ la cortesia e la disponibilità nei confronti dell'utenza;
- ⇒ la tutela della privacy;

L'informatizzazione dei Servizi di Segreteria ha permesso di abbreviare i tempi delle procedure amministrative e di offrire all'utenza un adeguato servizio allo sportello per quanto riguarda:

- Iscrizione:
 - ⇒ Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini. L'ufficio assicura assistenza nelle iscrizioni online e/o cartacee (Scuola dell'Infanzia) nei giorni e orari dedicati.
 - ⇒ In caso di documentazione incompleta, la Scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.
- Rilascio di documenti, nei tempi previsti dalle indicazioni di legge:
 - ⇒ Le certificazioni attinenti agli alunni o i nullaosta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.
 - ⇒ I documenti e gli attestati sono consegnati, previa richiesta, direttamente agli interessati.
 - ⇒ Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio sono rilasciati dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce il proprio orario di apertura al pubblico, così come indicato sul sito istituzionale.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento, nei giorni stabiliti e che può essere fissato anche telefonicamente.

Per comunicazioni e per fissare appuntamenti è possibile telefonare al numero **0823 692435** o comunicare per posta elettronica ai seguenti indirizzi:

- ceic88300b@istruzione.it
- ceic88300b@pec.istruzione.it

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione sono pubblicati sul sito istituzionale:

- ⇒ Organigramma degli uffici

- ⇒ Organigramma degli Organi Collegiali
- ⇒ Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.



PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni, alle alunne e agli operatori scolastici.

L'Istituto si impegna al fine di garantire a tutti la sicurezza interna ed il benessere, secondo i seguenti standard:

- ⇒ rispetto e cura degli spazi esterni;
- ⇒ pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata.

In conformità al Decreto Legislativo 81/2008, è stato programmato un efficiente servizio di sicurezza mediante:

- ⇒ controlli periodici dei sistemi di sicurezza;
- ⇒ presenza di cassette per il pronto soccorso e il loro periodico controllo;
- ⇒ nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso;
- ⇒ piano di emergenza e di evacuazione;
- ⇒ prove di evacuazione, precedute da apposite esercitazioni.



PARTE IV PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze. Essi possono essere presentati in forma scritta, anche per posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verifica la fondatezza del reclamo, si attiva per rimuoverne le cause e risponde al reclamante in forma scritta.

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

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Quest'ultimi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato, nell'ambito delle procedure di autoanalisi di Istituto. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli Organi Collegiali.



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

Essa può essere soggetta a revisioni e/o aggiornamenti annuali su proposta della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.