



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE TERME VIGLIATORE**  
**VIALE DELLE TERME, 5**  
**98050 TERME VIGLIATORE ( ME )**  
**TEL. 090/9781254 – Fax 090/9783472**  
**Codice Meccanografico MEIC85700X – C.F. 83001910831**  
**e-mail: [meic85700x@istruzione.it](mailto:meic85700x@istruzione.it)- [meic85700x@ecert.it](mailto:meic85700x@ecert.it)**  
**Sito web [www.ictermevigliatore.it](http://www.ictermevigliatore.it)**

---

## CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi del D.P.C.M. 7/6/95)

(approvata nella seduta del Consiglio d'Istituto del 14/10/2013)

### Premessa

La Carta dei Servizi del nostro Istituto illustra a studenti e genitori le risorse della scuola (finanziamenti, strutture, personale), i servizi forniti (didattici, amministrativi e tecnici) e gli strumenti per valutarli. Secondo le norme stabilite dalla legge e dai contratti di lavoro, i servizi e tutte le attività sono organizzati in modo da rispondere alle esigenze culturali e formative degli alunni. La scuola per raggiungere gli obiettivi educativi si avvale del contributo del proprio personale, unitamente alla collaborazione delle famiglie e delle altre Istituzioni presenti nel territorio.

### PARTE I

#### Principi fondamentali

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi si richiamano agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana.

#### 1. Uguaglianza.

Nell'erogazione del servizio scolastico non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### 2. Imparzialità e regolarità.

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di equità, obiettività e trasparenza, nel rispetto delle normative vigenti. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto delle norme sancite dalla legge e dagli articoli del C.C.N.L. in vigore che regolano le azioni di sciopero.

#### 3. Accoglienza e integrazione.

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione degli studenti : nelle prime due settimane di attività scolastica, la scuola organizza attività di accoglienza, ai sensi dell'art.3 del D.P.R. 235/07, con incontri che facilitino la fase di ingresso iniziale, sia attraverso informazioni di base sull'Istituto e sul suo regolamento che sugli organi collegiali. In tale periodo sarà anche approfondita la conoscenza da parte delle famiglie del patto educativo di corresponsabilità, firmato al momento dell'iscrizione. Sarà posto particolare impegno per il superamento delle problematiche legate agli studenti in situazione di handicap e agli stranieri.

Da anni la scuola accoglie studenti stranieri; inoltre è operante una commissione per garantire agli studenti la continuità scolastica e l'orientamento, l'integrazione culturale. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti.

#### 4. Diritto di scelta e frequenza.

L'utente esercita il diritto di scelta tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo. In caso di eccedenza delle richieste, in relazione alla capienza delle strutture, si procederà alla valutazione delle domande d'iscrizione, per procedere alla loro selezione secondo criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto. Per prevenire la dispersione scolastica, la Scuola favorisce incontri con le famiglie degli alunni che presentano difficoltà nel profitto e si adopera per un loro più ottimale orientamento. Sarà assicurata, con interventi di prevenzione e controllo, la regolarità della frequenza, e particolare attenzione sarà posta nella individuazione e nel superamento delle cause che inducono gli alunni ad assenze arbitrarie, coinvolgendo anche le famiglie.

#### 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza.

Nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, la scuola, il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili della attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola. L'utilizzo degli edifici e delle attrezzature viene garantito anche fuori dell'orario delle lezioni, per favorire attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si fonda su criteri di: efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione sia dei servizi amministrativi che della attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'aggiornamento del personale viene garantito ed organizzato nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dal Collegio dei Docenti.

#### 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, garantisce la formazione dell'alunno e lo sviluppo armonico della sua personalità, favorendo le potenzialità evolutive nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

#### 7. La qualità della proposta formativa.

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, essa si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

#### 8. La continuità educativa.

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. Saranno presentate agli alunni delle classi iniziali prove di ingresso, esercitazioni scritte ed orali, atte ad accertare i livelli di partenza e il possesso dei prerequisiti richiesti. Inoltre, nelle prime due settimane di attività scolastica, la scuola organizza attività di accoglienza, ai sensi dell'art.3 del D.P.R. 235/07.

#### 9. La scelta dei libri di testo.

Nella scelta dei libri di testo la scuola assume come riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, senza trascurare, nei limiti della validità didattica, la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

#### 10. L'assegnazione dei compiti a casa.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti seguiranno coerentemente la programmazione didattica del Consiglio di Classe, rispettando nello stesso tempo la necessità di razionali tempi di studio degli alunni, perché questi ultimi possano, nel rispetto degli obiettivi

formativi, trovare il tempo da dedicare alla cura di attività di volontariato e di cooperazione, ricreative, sportive, alla frequenza di corsi culturali o artistici.

11. Il rapporto docenti - allievi.

Il rapporto docente - allievo sarà fondato sul reciproco rispetto, attuando quell'equilibrio di compostezza e serenità che è indice dello "star bene" in classe e con se stessi. I docenti avvieranno il dialogo educativo fondandolo sulla propria responsabilità e professionalità e garantendo una crescita equilibrata della persona-allievo, con rispetto del diritto alla maturazione individuale e all'autonomia. I docenti si impegnano a attivare tutte le possibili attività volte a ridurre i fenomeni di disagio, dispersione e disorientamento. I docenti non ricorreranno a nessuna intimidazione, minaccia o punizione mortificante, e si porranno nei confronti degli allievi in modo pacato e disponibile. I provvedimenti disciplinari che si dovessero rendere necessari saranno debitamente motivati. L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la messa a disposizione degli utenti, che ne facciano richiesta e/o ne abbiano diritto, dei seguenti documenti: Piano dell'offerta formativa; Patto educativo di corresponsabilità; Regolamento d'Istituto; Programmazione didattica dei singoli Consigli di classe. Il singolo docente predisporrà annualmente la propria programmazione e provvederà a comunicarne i contenuti ai suoi alunni e ai genitori.

## **PARTE II**

### **I SERVIZI**

#### **L'informazione**

L'Istituto assicura una tempestiva informazione attraverso l'efficacia dei suoi strumenti, come il

Sito internet della scuola: [www.ictermevigliatore.it](http://www.ictermevigliatore.it)

Nel sito si offrono servizi informativi, raccogliendo e pubblicando:  
gli orari curriculari di tutte le classi;  
gli orari degli insegnanti e il bro orario di ricevimento delle famiglie;  
i principali documenti della scuola (P.O.F., Regolamento d'Istituto);  
avvisi vari.

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 dei servizi.

Sono resi disponibili appositi spazi in varie bacheche per:

tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale non docente);

organigramma degli Uffici;  
organigramma degli Organi Collegiali;  
organico del personale docente e A.T.A.;  
Albo d'Istituto (al pubblico e per il personale).

### **Fattori di qualità.**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

celerità delle procedure;

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

tempi d'attesa allo sportello di segreteria;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo.

### **Standard specifici delle procedure.**

La distribuzione dei moduli di iscrizione, prestampati e nominativi, viene effettuata con anticipo sulle date di scadenza.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi, in tempo reale, all'atto della consegna delle domande, se complete

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

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati nel più breve tempo possibile successivamente alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione durante l'anno scolastico sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai coordinatori dei Consigli di Classe o dai docenti all'uopo incaricati, al termine delle operazioni generali di scrutinio.

L'Ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario d'apertura al pubblico dalle ore 10,00 alle ore 12,00 il martedì e giovedì, dalle ore 15,00 alle ore 16,30 il mercoledì. Il Consiglio d'Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico secondo un orario comunicato con un apposito avviso.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## **PARTE III**

### **Condizioni ambientali della scuola e risorse strutturali.**

La sede centrale dell'Istituto Comprensivo è ubicata in Terme Vigliatore , Viale Delle Terme n° 5.

All'interno della sede centrale, la scuola presenta una distribuzione funzionale degli spazi: quelli destinati all'attività dirigenziale-amministrativa (la presidenza, gli uffici, la segreteria ) sono concentrati in un'ala e, dunque, ben separati da aule e laboratori, dove si svolge l'attività didattica.

### **Risorse strutturali**

Le aule sono suddivise su 17 plessi:

- Scuola Secondaria di I Grado Terme Vigliatore sita in Via Del Mare n°67;
- Scuola Secondaria di I Grado Vigliatore sita in Via F. Turati;
- Scuola dell'Infanzia Terme Centro sita in Viale delle Terme n°5;

- Scuola dell'Infanzia di Maceo sita in Via I Maggio n°31;
- Scuola dell'Infanzia di San Biagio sita in Via Nazionale San Biagio;
- Scuola dell'Infanzia di Vigliatore sita in Via F. Turati;
- Scuola dell'Infanzia di Falcone sita in Via Martiri del Congo;
- Scuola dell'Infanzia di Oliveri sita in Via Spiaggia Mare;
- Scuola Primaria Terme Centro sita in Viale delle Terme n° 5;
- Scuola Primaria Maceo sita in Via Don L. Sturzo n° 16;
- Scuola Primaria San Biagio sita in Via F Petrarca;
- Scuola Primaria Vigliatore sita in Via F. Turati;
- Scuola Primaria Falcone sita in Via Fornace;
- Scuola Primaria Belvedere sita in Via Immacolata;
- Scuola Primaria Oliveri sita in Via Spiaggia Mare;
- Scuola Secondaria di I Grado Falcone sita in Via Dante;
- Scuola Secondaria di I Grado Oliveri sita in Via Spiaggia Mare;

Nella Scuola Secondaria di I Grado Terme Vigliatore si trovano:

- n° 7 aule alunni, n°1 sala insegnanti con annessa biblioteca, n°1 palestra, n° 2 sala mensa, n° 4 laboratori (Informatica, linguistico, artistico, scientifico);

Nella Scuola Secondaria di I Grado Vigliatore si trovano:

- n° 3 aule alunni, n°1 sala insegnanti, n° 1 laboratorio informatica;

Nella Scuola dell'Infanzia Terme Centro si trovano:

- n° 2 aule alunni, n°1 sala mensa;

Nella Scuola dell'Infanzia di Maceo si trovano:

- n° 3 aule alunni, n°1 sala mensa, n°1 aula laboratorio/Biblioteca;

Nella Scuola dell'Infanzia di San Biagio si trovano:

- n° 1 aula alunni, n°1 sala mensa;

Nella Scuola dell'Infanzia di Vigliatore si trovano:

- n° 2 aule alunni, n°1 sala mensa;

Nella Scuola dell'Infanzia di Falcone si trovano:

- n° 3 aule alunni, n°1 sala mensa;

Nella Scuola dell'Infanzia di Oliveri si trovano:

- n° 2 aule alunni, n°1 sala mensa, n°1 laboratorio;

Nella Scuola Primaria di Terme Centro si trovano:

- n° 5 aule alunni, n°1 laboratorio informatico, n°1 palestra, n° 1 sala insegnanti, n° 1 biblioteca con aula per alunni diversamente abili;

Nella Scuola Primaria di Maceo si trovano:

- n° 10 aule alunni, n° 1 sala insegnanti/ biblioteca, n° 1 laboratorio informatico

Nella Scuola Primaria di San Biagio si trovano:

- n° 5 aule alunni, n° 1 laboratorio, n° 1 sala mensa, n°1 biblioteca;

Nella Scuola Primaria di San Biagio si trovano:

- n° 5 aule alunni, n° 1 laboratorio, n°1 biblioteca;

Nella Scuola Primaria di Falcone si trovano:

- n° 6 aule alunni, n° 1 sala insegnanti, n° 1 laboratorio, n°1 sala mensa;

Nella Scuola Primaria di Belvedere si trovano:

- n° 2 aule alunni, n° 1 laboratorio artistico, n° 1 laboratorio informatico, n°1 sala mensa;

Nella Scuola Primaria di Oliveri si trovano:

n° 8 aule alunni, n° 1 sala insegnanti, n°1 sala mensa;

Nella Scuola Secondaria di I Grado di Falcone si trovano:

n° 6 aule alunni, n° 1 sala insegnanti, n°3 laboratori (scientifico, artistico, informatico); mensa;

Nella Scuola Secondaria di I Grado di Oliveri si trovano:

n° 3 aule alunni, n° 1 palestra, n°2 laboratori (artistico, informatico).

L'Istituto si impegna costantemente a incrementare le risorse strutturali, con il concorso delle Amministrazioni responsabili e tutti i finanziamenti ai quali è possibile accedere. La scuola garantisce pulizia, accoglienza e sicurezza nell'ambito e in riferimento alle strutture possedute. Per quanto riguarda l'igiene, il personale ausiliario provvede giornalmente alla pulizia dei locali e cura in modo specifico quella dei servizi igienici; ciò non toglie che tutte le componenti della scuola collaborino per una tenuta ottimale dei servizi, degli arredi, delle aule e delle altre strutture. Per quanto riguarda la sicurezza, in ottemperanza alle norme previste dalla legge (Decreto Legislativo n.626 - 19/9/94 e successive modifiche e integrazioni, D.M. n. 382 del 29/9/98 e L.123/2007), la scuola è impegnata a mettere in atto tutti meccanismi che garantiscono la sicurezza del personale, degli studenti, del pubblico in generale.

E' predisposto, da un professionista abilitato, il documento di valutazione dei rischi per l'Istituto e il piano di evacuazione; inoltre, sono curate dallo stesso le iniziative di formazione del personale sul rischio professionale e l'organizzazione del servizio di prevenzione antincendio e attività di primo soccorso. Il controllo dell'applicazione e il rispetto delle norme sulla sicurezza viene affidato annualmente ad un Responsabile dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.), al quale sono consegnati copia del documento di valutazione dei rischi e del registro degli infortuni.

#### **PARTE IV**

##### **Procedure dei reclami.**

Le procedure di reclamo riguardano gli utenti che non sono soddisfatti del servizio, in quanto non rispondente ai requisiti dichiarati nei documenti dell'Istituto. L'utente può esprimere i propri reclami in forma verbale, scritta, telefonica o via fax. Tali reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami verbali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, anche se sono ugualmente raccolti se circostanziati: inoltre, se il reclamo anonimo dovesse riguardar e persone, le stesse verranno informate.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo considerato pertinente. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante devono essere fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La valutazione del servizio scolastico.

La scuola si impegna, con opportuni strumenti di monitoraggio e valutazione, a migliorare la qualità dei servizi offerti negli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi. A tale scopo vengono proposti annualmente questionari a docenti, personale A.T.A., studenti e genitori.

#### **PARTE V**

##### **Regolamenti scolastici**

Parte integrante della presente carta dei servizi sono i regolamenti dell'istituzione scolastica, volti a normare il funzionamento dei suoi organi, nell'ambito dell'Autonomia scolastica, allo scopo di migliorare la qualità del servizio.

#### **PARTE VI**

##### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano sino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei C.C.N.L. o nelle leggi dello Stato.