



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E MERITO  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA  
Istituto Comprensivo Statale “Politeama”

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici” riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95 adeguandolo ai bisogni dell'utenza scolastica e alle offerte formative che l'Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti.

Si dà la massima diffusione alla presente carta in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori (per quanto concerne l'organizzazione dei servizi) sia per l'utenza (per quanto riguarda la possibilità di confronto e verifica tra proposta di servizio e sua effettiva erogazione).

La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa dell'Istituto, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche) degli operatori scolastici.

La Carta delle garanzie e dei servizi si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana, ai principi contenuti nella legge n.59 del 15/3/97 del relativo regolamento attuativo e al D.P.R. 62/2013, nel rispetto dei principi fondamentali di seguito indicati.

### **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 psicofisiche e socio-economiche.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

**Istituto Comprensivo Statale “Politeama”**

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

1.2 L'istituzione scolastica, in collaborazione con i soggetti pubblici e privati che agiscono sul territorio del quartiere

- Garantisce inoltre le pari opportunità tra bambine e bambini, tra ragazze e ragazzi.
- Promuove inoltre tutte le iniziative atte a rimuovere ostacoli culturali e consuetudini che di fatto ostacolano l'accesso, la frequenza, la partecipazione da parte delle alunne dell'istituzione scolastica.
- Sostiene infine la pedagogia della differenza.

## **2. Imparzialità e regolarità**

2.1 I soggetti erogatori del servizio pubblico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 Nel caso di variazioni nelle modalità di erogazione del servizio, la scuola provvederà ad informare l'utenza attraverso specifiche comunicazioni scritte trasmesse alle famiglie attraverso gli alunni e/o cartelli affissi all'ingresso dei locali scolastici.

## **3. Accoglienza e integrazione**

3.1 L'istituzione scolastica 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 riferimento 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 stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli con disabilità, a quelli interessati a programmi di reinserimento sociale disposti dal Tribunale e dai servizi sociali.

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

## **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 nei limiti della capienza obiettiva. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità.

4.2 L'Istituzione scolastica si riserva di valutare specificamente casi di richiesta d'iscrizione in data sensibilmente posticipata rispetto l'inizio dell'anno scolastico, considerando difficoltoso l'inserimento tardivo di alunni in gruppi già costituiti. Tendenzialmente, ove vi sia la capacità, le iscrizioni posticipate saranno accettate.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo Statale “Politeama”

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

4.3 La scuola è impegnata a fare conoscere all'utenza, al fine di indirizzarne consapevolmente le scelte, la tipologia dei propri servizi e la loro dislocazione sul territorio.

4.4 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. Nell'esercizio di tale compito si assumeranno intese anche con le associazioni di volontariato che operano nel territorio.

4.5 L'istituzione garantisce, inoltre, attraverso gli strumenti di flessibilità previsti nel POF il diritto all'apprendimento e al successo formativo per tutti.

4.6 Particolare attenzione è rivolta dall'istituzione all'accoglienza delle famiglie che concorrono al raggiungimento di obiettivi di integrazione e partecipazione rispetto alla comunità scolastica.

## **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 La scuola è agente promotore di attività extracurricolari, anche in concorso con gli enti locali e con associazioni al fine di proporsi come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa deliberazione del Consiglio di istituto.

5.3 La scuola, al fine di garantire ogni forma di partecipazione persegue 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, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.**

6.1 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

6.2 L'offerta dell'istituzione scolastica è finalizzata al raggiungimento di obiettivi di efficacia del processo formativo nel rispetto della libertà d'insegnamento, della libertà di scelta educativa da parte delle famiglie e del diritto ad apprendere”.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo Statale “Politeama”

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

6.3 È altresì garanzia di libertà la scelta da parte dei docenti dei percorsi formativi ritenuti più funzionali alla crescita della propria professionalità. Essa comunque deve sostanziarsi all'interno di percorsi condivisi e funzionali alle strategie pedagogiche, metodologiche, didattiche contenute nel PTOF che impegnano ogni docente al raggiungimento degli obiettivi in esso contenuti.

## 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. L'istituzione scolastica individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini presenti nella scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituzione scolastica 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.

7.4. L'istituzione si riserva in rapporto alle proprie esigenze pedagogiche, per la scuola primaria e per alcune discipline della scuola secondaria, alla luce dei processi di riforma e di sperimentazione già in atto, di sostituire l'adozione dei libri di testo con idonei strumenti alternativi.

7.5. L'istituzione ha promosso un servizio di comodato d'uso dei testi disponibili presso la biblioteca scolastica. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti 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 classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Attiverà, inoltre, itinerari di apprendimento del metodo di studio, finalizzerà cioè il proprio percorso scolastico al perseguimento dell'obiettivo di **IMPARARE AD IMPARARE**.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al coinvolgimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 La scuola garantisce, l'adozione dei seguenti documenti e la pubblicizzazione sul proprio sito web:



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

**Istituto Comprensivo Statale “Politeama”**

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA:
2. REGOLAMENTO D'ISTITUTO
3. PATTO DI CORRESPONSABILITÀ CON LE FAMIGLIE

**Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa**, elaborato dal Collegio dei docenti sulla base delle indicazioni del Dirigente scolastico ed approvato dal Consiglio d'Istituto. Suddetto piano è costituito da una parte strutturale relativa ai diversi indirizzi e fa riferimento all'anno scolastico successivo, e una parte annuale relativa all'attuazione di progetti extracurricolari di arricchimento dell'Offerta Formativa.

La parte annuale fa riferimento ai seguenti bisogni così ridefiniti nella loro funzione di contenitori progettuali:

- Supporti didattici, formativi, culturali agli studenti
- Iniziative informative/orientamento
- Progetti di approfondimento delle lingue straniere
- Progetti legati alla valorizzazione delle nuove tecnologie e allo sviluppo del sito WEB
- Visite didattiche, viaggi di approfondimento culturale
- Scuola e Sport
- Iniziative di cooperazione fra Scuole
- Formazione Personale e iniziative per Genitori
- Progetti europei

Le proposte specifiche di arricchimento del curriculum invece fanno parte dell'autonoma decisione dei singoli consigli di classe compatibilmente con i vincoli economici dell'Istituto.

**Il Regolamento di istituto** è un documento che regola la vita scolastica e le relazioni tra i suoi attori. Ad esso sono allegati dei Regolamenti specifici. Esso è deliberato dal Consiglio di Istituto.

**Il Patto di Corresponsabilità**, finalizzato alla collaborazione delle famiglie e degli operatori scolastici per migliorare il servizio scolastico è deliberato dal Consiglio di Istituto.

## PARTE II

### **8. Servizi amministrativi**

*L'ufficio di segreteria è composto da:*

- Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.
- Assistenti Amministrativi.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

**Istituto Comprensivo Statale “Politeama”**

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

## 8.1 *Orario di funzionamento degli uffici amministrativi*

### 8.1.1 Apertura degli uffici amministrativi

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura quotidiano al mattino e u due aperture settimanali pomeridiane. Sia per il personale interno che per l'utenza. Gli orari sono pubblicati a inizio di anno scolastico sul sito web della scuola.

L'ufficio di segreteria fornirà, a richiesta, la documentazione prevista necessaria, ove l'utente non riesca a rintracciarla sul sito web della scuola.

I servizi amministrativi perseguono i seguenti fattori di qualità:

- a) celerità delle procedure;
- b) trasparenza nelle procedure;
- c) progressivo potenziamento dell'informatizzazione dei servizi di segreteria;
- d) progressiva riduzione dei tempi di attesa;
- e) flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Sono fatte salve procedure d'urgenza per motivati e particolari esigenze

## 8.2 *Procedure*

8.2.1 Per ciascuna operazione (es. iscrizione, trasferimenti, richiesta nulla osta) i moduli di iscrizione sono presenti sul sito e ove l'utenza non riesca a reperirli saranno distribuiti a vista. Le Comunicazioni tra gli uffici e l'utenza avvengono prevalentemente con canali digitali.

## 8.3 *Contatti con il pubblico*

8.3.1 In tutti i casi di contatto con il pubblico, anche di natura telefonica, il personale è tenuto a comunicare le proprie generalità e qualifica e a fornire l'indicazione della persona e dell'ufficio che può dare le informazioni richieste.

8.3.2 Il personale della scuola è tenuto ad esibire durante l'orario di lavoro il tesserino di riconoscimento.

8.3.3 Il pubblico sarà ricevuto, negli orari prefissati, secondo il rigoroso rispetto dell'ordine di arrivo. Nei casi di particolare afflusso di pubblico verranno adottati sistemi di numerazione.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo Statale “Politeama”

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

#### 8.4 *Trasparenza*

8.4.1 L'accesso agli atti della scuola verrà garantito secondo le vigenti disposizioni di legge di cui verrà data conoscenza con affissione all'albo delle principali norme.

8.4.2 Risulteranno stabilmente affissi all'albo della scuola i seguenti documenti:

- Orario di ricevimento ed apertura al pubblico degli uffici di segreteria e presidenza
- Organigrammi degli organi collegiali
- Organigramma ufficio di presidenza e incarichi attribuiti al personale docente
- Quadro riepilogativo del piano delle attività della scuola
- Tutti i documenti previsti dalle norme vigenti per l'affissione all'albo.

Per Albo s'intende il sito web dell'Istituzione scolastica.

### 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, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, nonché le associazioni del territorio disponibili al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

### PARTE IV

#### 10 **Procedura dei reclami, ufficio relazioni con il pubblico e valutazione del servizio.**

##### 10.1 *Procedura dei reclami*

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

I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono, di norma, presi in considerazione.

Per il Whistleblowing occorre riferirsi all'Ufficio Scolastico Regionale.



MINISTERO DELLA ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo Statale “Politeama”

Piazza Castelnuovo, 40 – 90141 Palermo- Tel. 091-331037 – Fax 091-304720 - C.F. 97163050822  
www.icspoliteama.it e-mail: paic890009@istruzione.it paic890009@pec.istruzione.it

---

Il Dirigente scolastico, dopo aver valutato la veridicità dell'oggetto del reclamo ed esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta entro trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il capo d'istituto formula per il Consiglio e per il nucleo di valutazione del servizio una relazione sui reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati.

Le istanze di accesso civico e generalizzato sono indicate in tabella nella sezione deputata del sito in “Amministrazione Trasparente”.

#### 10.2 Valutazione del servizio

Per la valutazione del servizio viene nominato un nucleo per il monitoraggio e la valutazione (nucleo di autovalutazione d'istituto) la cui composizione e le mansioni sono già state individuate nel P.T.O.F.

## 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.

*Si attesta che la presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto dell'I.C. Politeama, nella seduta del 04.09.2024, con delibera n. 8.*

*Il Dirigente scolastico*

*Prof. Giuseppe Granozzi*