Ministero dell'Istruzione e del Merito
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "U. FOSCOLO"
Via L. Settembrini, 40 – 81030 Cancello ed Arnone (CE)
Cod. Min.: CEIC818008 – C.F.: 80009710619 email:
ceic818008@istruzione.it
pec: ceic818008@pec.istruzione.it
www.icsugofoscolo.edu.it - Tel./fax 0823/859072

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con:

- *Delibera del Collegio dei Docenti n.9 del 22.10.2026*
- *Delibera del Consiglio di Istituto n.227 del 22.10.2026*

ISTITUTO COMPRENSIVO U. FOSCOLO - C.F. 80009710619 C.M. CEIC818008 - A35C793 - SEGRETERIA ICS UGO FOSCOLO
Prot. 0006070/U del 23/10/2026 12:35 VII.2 - Carriera

Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI 3

UGUAGLIANZA 3

IMPARZIALITÁ E REGOLARITÁ 3

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE 3

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA 4

PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA 4

LIBERTÁ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE 5

AREA DIDATTICA 5

P.T.O.F. - PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA 6

PROGETTAZIONE DIDATTICA E DISCIPLINARE 6

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ 6

REGOLAMENTO D'ISTITUTO 7

PIANO ANNUALE DELL'INCLUSIVITÀ 7

E-POLICY 7

SERVIZI AMMINISTRATIVI 7

RILASCIO CERTIFICAZIONI 8

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA 9

PROCEDURE DEI RECLAMI 10

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO 11

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Scolastici dell'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" di Cancello ed Arnone fa riferimento:

- Agli enunciati degli artt. 3-33-34 della Costituzione Italiana e alla Direttiva n° 254 del 21 Luglio1995;
- Alla Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo stabilita dall'Assemblea Generale dell'ONU del10-12-1948;
- Alla Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia stabilita dall'Assemblea Generale dell'ONU del20-11-1989.

UGUAGLIANZA

L'Istituto eroga il proprio servizio scolastico ispirandosi al principio di uguaglianza degli utenti per cui le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto predispone diversi strumenti per garantire a tutti pari opportunità:

- Adotta criteri oggettivi e trasparenti per la formazione delle classi;
- È dotato di servizi e strutture quali la palestra, i laboratori informatici, aule audiovisive multimediali e Digital board che valorizzano l'offerta formativa e danno agli utenti pari opportunità di apprendimento.

IMPARZIALITÁ E REGOLARITÁ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. 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. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o con disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo 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.

PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA

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.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, 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.

La scuola 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.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del GDPR Regolamento 2016/679.

LIBERTÁ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esplica nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti stabiliti dalle leggi dello Stato.

I docenti, perciò, nel rispetto della libertà d'insegnamento, possono adottare, in piena autonomia, le metodologie che più ritengono idonee al conseguimento degli obiettivi, purché in linea con le finalità del PTOF e nel rispetto della personalità e degli stili d'apprendimento degli alunni. Ogni docente quindi può adattare la programmazione in relazione alle potenzialità, alle risorse, ai

bisogni degli alunni e alle caratteristiche delle diverse situazioni locali; può rivedere i ritmi e la distribuzione degli impegni scolastici, alternando momenti di impegno a momenti ricreativi; promuovere l'insegnamento a piccoli gruppi e per ambiti di interesse.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

Per quanto riguarda la Formazione dei docenti, la Scuola promuoverà forme di aggiornamento, considerate un importante sostegno culturale e metodologico alla programmazione dell'attività educativa e didattica.

Ogni anno, l'assemblea del Personale non docente ed il Collegio dei Docenti, individueranno i temi e formuleranno proposte di aggiornamento in rapporto ai bisogni evidenziati.

AREA DIDATTICA

La Scuola, di concerto con Famiglie, Istituzioni e Società civile, s'impegna a garantire la Qualità delle attività educative e la loro adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle Finalità istituzionali.

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.

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche (fatta secondo la normativa vigente) è compito dei docenti che operano per aree disciplinari ed elaborano proposte che vanno poi sottoposte all'approvazione del Collegio dei Docenti ed illustrate ai genitori. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica dei team e dei Consigli di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni, nonché dei rientri pomeridiani e del diritto dei fanciulli al gioco, allo sport o ad altre attività.

La Scuola elabora, adotta e pubblica i seguenti documenti:

1. PTOF (che include Piano di Miglioramento, Curricolo di Educazione Civica, Curricolo Digitale e Verticale di istituto)
2. Programmazione didattica
3. Patto di Corresponsabilità
4. Regolamento d'Istituto (che include il Regolamento di disciplina)
5. Piano Annuale dell'Inclusività
6. Carta dei Servizi
7. E-Policy

P.T.O.F. - PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il PTOF esplicita le scelte educative, organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse. Con scadenza triennale e aggiornamento annuale, il documento è elaborato dal Collegio dei Docenti e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, regola l'uso delle risorse d'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di orientamento.

PROGETTAZIONE DIDATTICA E DISCIPLINARE

Elaborata ed approvata dai Dipartimenti per aree e dai Consigli di Classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguandovi gli interventi operativi.

All'interno della Programmazione le varie aree disciplinari concorrono al raggiungimento degli Obiettivi e delle Finalità educative indicati dai Dipartimenti, dai Consigli di Classe e dal Collegio dei Docenti; è sottoposta sistematicamente a momenti di Verifica e di Valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

L'alunno, tenendo conto dell'età, deve: - conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo; - conoscere il percorso per raggiungerli; - conoscere le fasi del suo curricolo; il docente deve: - comunicare la propria offerta formativa; - motivare il proprio intervento; - esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione; il genitore deve: - conoscere e condividere l'offerta formativa; - esprimere pareri e proposte; - collaborare nelle attività scolastiche.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico). Sulla base di tale patto educativo, i genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni;
- Modalità di intervento in caso di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- I rapporti tra docenti e famiglie;
- Convocazione e svolgimento delle riunioni degli Organi Collegiali;

PIANO ANNUALE DELL'INCLUSIVITÀ

Il Piano si propone di:

- INDIVIDUARE tempestivamente i Bisogni Educativi Speciali (BES) dell'alunno prescindendo da preclusive tipizzazioni.
- FAVORIRE un clima di accoglienza e di attenzione alle relazioni che prevenga e rimuova eventuali ostacoli alla piena integrazione.
- DEFINIRE pratiche condivise all'interno dell'Istituto in tema di intervento nei confronti degli alunni con BES.

E-POLICY

L'E-policy ha l'obiettivo di esprimere la visione educativa e la proposta formativa, in riferimento alle tecnologie digitali. Nello specifico:

l'approccio educativo alle tematiche connesse alle "competenze digitali", alla privacy, alla sicurezza online e all'uso delle tecnologie digitali nella didattica e nel percorso educativo;

le norme comportamentali e le procedure di utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) in ambiente scolastico;

le misure per la prevenzione e la sensibilizzazione di comportamenti on-line a rischio; le misure per la rilevazione, segnalazione e gestione delle situazioni rischiose legate ad un uso non corretto delle tecnologie digitali.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'efficienza dell'Istituto è garantita, anche, da un buon funzionamento dei servizi amministrativi, reso possibile grazie ad un ottimo rapporto di collaborazione e cooperazione tra gli attori stessi dei servizi e Docenti, Collaboratori, Dirigente Scolastico.

L'attività dei servizi è organizzata in modo da espletare le procedure in modo celere e trasparente così da garantire la massima soddisfazione dell'utenza e ridurre al minimo i tempi di attesa. A tal fine è prevista la flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:

n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi; n°

4 Assistenti amministrativi.

ORARIO

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, e precisamente il lunedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30, il martedì dalle ore 09.00 alle ore 11.00, il mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

Il Direttore D.S.G. A. riceve il pubblico previo appuntamento.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

RILASCIO CERTIFICAZIONI

a) Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli per la scuola dell'infanzia è effettuata "a vista", nel rispetto degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria. Compatibilmente con l'afflusso del momento, la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione in tempi brevi dalla consegna delle domande. Per le iscrizioni al primo anno della scuola primaria e secondaria, che avvengono esclusivamente online, la scuola offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni, aperto il lunedì e il giovedì dalle 15.30 alle 16.30.
b) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 gg. per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.).
c) Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
d) I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.
e) Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:
    a. La scuola predispone in spazi ben visibili:
        i. Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario del personale amministrativo ed ausiliario);

ii. Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
iii. Albi d'Istituto.

b. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
i. Sito web
ii. Bacheca generale d'Istituto;
iii. Bacheca sindacale;
iv. Bacheca del personale docente ed A.T.A.

f) La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Il servizio scolastico dell'Istituto, garantisce che l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutti gli operatori e gli utenti hanno la responsabilità di conservare le strutture e le attrezzature per garantire un ambiente confortevole.

L'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo " comprende N°2 Scuole dell'Infanzia, N°3 Scuole Primarie e N°1 Scuola Sec. di Primo grado.

CODICE MECCANOGRAFICO	**PLESSO**	**INDIRIZZO**	**RECAPITO TELEFONICO**
CEMM818019	SCUOLA SECONDARIA I GRADO	VIA S. ROBERTO BELLARMINO,44 - 81030 CANCELLO ED ARNONE	0823 859043
CEEE81802B	SCUOLA PRIMARIA VIA SETTEMBRINI	VIA SETTEMBRINI, 40	0823 859072
CEEE81804D	SCUOLA PRIMARIA VIA INDIPENDENZA	VIA INDIPENDENZA	0823 1303774
CEEE81805E	SCUOLA PRIMARIA VIA GIOVANNI XXIII	VIA GIOVANNI XXIII	0823 1257636
CEAA818015	SCUOLA INFANZIA VIA SETTEMBRINI	VIA SETTEMBRINI, 38	0823 1890257
CEAA818026	SCUOLA INFANZIA VIA INDIPENDENZA	VIA INDIPENDENZA	0823 1303774

La scuola collabora con gli Enti Locali ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Per le varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate sono esposte le planimetrie ed è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

I plessi dispongono di estintori, idranti, cassette di PS e defibrillatori.

Il personale addetto all'antincendio e al primo soccorso viene regolarmente formato, come da normativa vigente.

PROCEDURE DEI RECLAMI

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.
- Avanzamento degli Obiettivi di processo del piano di Miglioramento.
- Leadership.
- Arricchimento dell'O.F.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte.