

# Carta dei Servizi



---

**I.M.M.SRL ISTITUTO MARIA MONTESSORI IMPRESA SOCIALE**

Via Marigliano n.140 800419 SOMMA VESUVIANA (NA)

P.IVA 01419621212 C.F. 05392260633

Telefono/fax/whatsapp 0818932444

E-MAIL [montessori@istruzioneemontessori.it](mailto:montessori@istruzioneemontessori.it)

PEC [montessori@pec.it](mailto:montessori@pec.it)

[www.istruzioneemontessori.it](http://www.istruzioneemontessori.it)

<b>NOTA PRELIMINARE.....</b>	<b>3</b>
<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>I IL QUADRO DI RIFERIMENTO ISTITUZIONALE.....</b>	<b>4</b>
1. VERSO UN SERVIZIO FORMATIVO UNITARIO .....	4
2 LA PARITA' SCOLASTICA.....	4
3 GLI STRUMENTI DELL'AUTONOMIA E DELLA LIBERTA' DELLE SCUOLE .....	5
3.1 IL REGOLAMENTO DI ISTITUTO.....	5
3.2 IL PROGETTO EDUCATIVO DI ISTITUTO.....	5
3.3 LA CARTA DEI SERVIZI.....	6
4. PATTO EDUCATIVO E CONTRATTO FORMATIVO.....	7
<b>II. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>8</b>
1 LE FONTI.....	8
2. UGUAGLIANZA.....	9
3. IMPARZIALITÀ .....	10
4. CONTINUITA'.....	10
5. DIRITTO DI SCELTA .....	10
6. PARTECIPAZIONE .....	10
7. EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	11
8. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE .....	11
<b>III. GLI STRUMENTI.....</b>	<b>11</b>
1. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
1.1 ATTIVITA' DIDATTICA.....	11
2. SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	15
3. CONDIZIONI AMBIENTALI .....	17
4.FATTORI DI AGIBILITA' .....	18
5. INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO .....	18
6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	19
<b>IV.LA TUTELA.....</b>	<b>19</b>
<b>V. ATTUAZIONE .....</b>	<b>19</b>



## NOTA PRELIMINARE

L'articolo 33 della Costituzione impone chiarezza di posizioni: il non assumerle significa una precisa scelta politica di perpetuare la discriminazione verso le scuole istituite da enti e privati.

Le scuole legalmente riconosciute non sono scuole meramente private, perché sono sottoposte, in ragione del titolo legale di studio che conferiscono, ad una pubblicità riconosciuta, tra l'altro, dal Ministro della pubblica istruzione anche quando, con la Direttiva n.254 del 21 luglio 1995, ha imposto ad esse di adottare la "carta dei servizi scolastici" (art.1, comma 5).

Tale carta, emanata con il Decreto del Presidente del Consiglio del 7/6/95, è stata pensata e strutturata in funzione delle scuole di Stato; non ha tenuto conto, nella sua articolazione e nella sua formulazione, dell'identità e dell'organizzazione delle scuole non statali; non è rispettosa della specificità del servizio di pubblica utilità erogato dalle nostre scuole.

Conseguentemente ci vediamo sempre costretti ad applicare per la scuola non statale le disposizioni di "conformità" volute dalla precostituzionale e anticostituzionale legge n.86/1942 .

Il disposto del comma 5, art.1, della Direttiva ministeriale n.254 del 21.7.95:" Le istituzioni scolastiche legalmente riconosciute, pareggiate o parificate adottano la carta dei servizi sulla base del predetto schema generale di riferimento, tenendo conto dell'esigenza di eventuali adattamenti" costituisce un ulteriore tentativo di soffocare la creatività delle scuole e il pluralismo dei modelli scolastici, e di statalizzare le scuole libere.

## PREMESSA

Da sempre le scuole libere, a differenza delle scuole di Stato, devono affrontare il giudizio di qualità da parte degli utenti, perché sono scelte. E la scelta è consapevole perché gli studenti vengono così a pagare ingiustamente due volte il servizio, attraverso l'imposizione e la retta.

Le spese di frequenza delle scuole di Stato vengono coperte con le risorse dell'imposizione.

L'operazione in atto con la "carta dei servizi scolastici" va nella direzione giusta, purché la pubblica amministrazione si limiti a proporre standard minimi di qualità indicativi e non prescrittivi, in base ai quali far verificare la qualità del servizio erogato e non imporre modelli culturali ed educativi di organizzazione e di gestione delle scuole.



# I IL QUADRO DI RIFERIMENTO ISTITUZIONALE

## 1. VERSO UN SERVIZIO FORMATIVO UNITARIO

Fermo restando il ruolo decisivo dell'istruzione per la formazione della persona e del cittadino, sono ormai maturi i tempi anche in Italia (come nei Paesi dell'Unione Europea) per una ristrutturazione globale dell'impianto formativo tanto della scuola statale e non statale quanto della formazione professionali. Tale ristrutturazione avviene mediante l'attivazione di un servizio formativo unitario sia scolastici, compresa la scuola materna, sia professionale nel quale i due sottosistemi, scuola e formazione professionale, mantenendo la propria identità, siano collegati istituzionalmente.

Entro questo servizio formativo unitario:

- allo Stato spettano le funzioni di indirizzo, di indicazione degli standard minimi formativi, di garanzia di trasparenza e di flessibilità;
- alle Istituzioni da chiunque gestite (Stato, Enti pubblici, privato-sociali, privati, famiglie, associazioni, cooperative, privati cittadini) spetta la redazione di uno statuto che, nel rispetto dei valori costituzionali del pluralismo e della libertà di istruzione e delle relative norme generali, salvaguardi sia l'identità dell'istituzione stessa anche con la libera scelta del personale che ne condivide le finalità e comprovi le proprie competenze professionali, sia la precisazione del proprio progetto educativo, degli indirizzi da seguire, dei programmi per attuarli, degli standard da raggiungere, delle attività integrative da realizzare e del rispetto di altre identità culturali.

In tale sistema formativo unitario, le istituzioni godono di piena autonomia, di parità di condizioni e di trattamento.

## 2 LA PARITA' SCOLASTICA

All'interno di questo servizio formativo unitario, le scuole non statali con la loro presenza assicurano il pluralismo delle istituzioni e garantiscono la libertà di scelta ai giovani e alle famiglie, a partire dalla scuola materna. E' quindi improponibile ogni visione provvisoria o suppletiva della scuola non statale.

Per superare la disparità storica e attuale che penalizza tanto le scuole non statali quanto le famiglie che le scelgono, è necessaria una legge che fissi obblighi e diritti delle scuole paritarie e che, nel contempo, rimuova "gli ostacoli di natura economica e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona" o la libertà di scelta per la scuola dei propri figli.



### **3 GLI STRUMENTI DELL'AUTONOMIA E DELLA LIBERTA' DELLE SCUOLE**

L'autonomia di una scuola statale e la libertà di una scuola non statale vengono assicurate attraverso alcuni strumenti: il regolamento di Istituto il progetto di istituto (PEI) e la carta dei servizi scolastici.

#### **3.1 IL REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

L'Istituto Montessori ha un regolamento, che contiene i principi fondamentali della costituzione e dell'organizzazione dell'Istituto stesso: è lo strumento del servizio pubblico offerto dalla scuola, è la carta di identità della scuola e il suo diritto all'esistenza. Infatti l'Istituto Montessori, in quanto comunità scolastica, per il fatto stesso che si costituisce, ha il diritto all'esistenza e ad esplicitare la sua attività in vista delle finalità dichiarate: è una formazione sociale, nella quale il singolo sviluppa la sua personalità. Lo Stato ne deve garantire gli utenti e il raggiungimento delle finalità, attraverso forme di coordinamento ai vari livelli.

All'interno del regolamento trovano convergenza i diritti sia dei titolari del servizio di educazione e di istruzione che dei titolari dei diritti di educazione e di istruzione.

Il **regolamento d'istituto** comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

#### **3.2 IL PROGETTO EDUCATIVO DI ISTITUTO**

Il progetto educativo di istituto rappresenta uno sviluppo culturale ed educativo del regolamento di Istituto, con l'indicazione della domanda di istruzione e di formazione, dell'offerta, delle strutture e modalità di realizzazione dell'offerta, dell'ambiente scolastico e formativo, della formazione delle componenti la comunità scolastica e formativa, la descrizione delle risorse e della valutazione e gli adempimenti relativi.

In questo modo una scuola viene a determinare culturalmente ed educativamente, attraverso una dimensione progettuale, la propria identità, il proprio governo e funzionamento e il proprio sviluppo.

Integrato dal regolamento d'istituto, definisce in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.



In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

E' confrontando il progetto educativo d'istituto con il proprio progetto personale che l'utente motiva la sua libertà di scelta della scuola.

=====

## **INFORMAZIONI ALL' UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE SUL P.E.I.**

=====

Redazione entro il **15 SETTEMBRE**

Pubblicizzazione mediante **Albo di Istituto** entro il **20 SETTEMBRE**

Copia depositata presso **Uffici di Segreteria**

Duplicazione presso la Segreteria al costo di €5,00

=====

### **3.3 LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi scolastici rappresenta uno strumento per la qualità del servizio e di garanzia e tutela dell'utente. Va, pertanto nella direzione della qualità di un servizio di pubblica utilità.

Nel suo genere è uno strumento del progetto educativo di istituto, relativo alla valutazione del servizio offerto con riferimento alle attese degli utenti.

La sua struttura comporta l'enunciazione di una serie di principi, dedotti dal progetto; la precisazione degli standard di qualità dei servizi offerti dalla scuola, distinti nell'area didattica, amministrativa e della condizioni ambientali; la tutela dell'utente, attraverso gli strumenti concreti del reclamo presso ogni singola unità scolastica e di appello esterno alla singola scuola.



## 4. PATTO EDUCATIVO E CONTRATTO FORMATIVO

La comunità educativa dell'Istituto Montessori è costituita da un patto educativo, attraverso il quale le varie componenti ne vengono a far parte con specifici diritti e doveri.

Gli organismi di partecipazione e di collaborazione, attivati dalla comunità educativa, vedono le varie componenti attive secondo specifici diritti e doveri; di responsabilità e di gestione da parte del gestore, pubblico o privato; di professionalità docente da parte degli insegnanti; di titolarità del diritto di educare e di istruire, da parte dei genitori; di libertà di apprendimento e di titolarità del diritto di istruzione e di educazione da parte degli alunni.

Il diritto di libertà di istruzione e di insegnamento è strumentale nei confronti del diritto dei genitori di educare e di istruire i figli, e di libertà di apprendimento, di istruire i figli, e di libertà di apprendimento, di istruzione e di educazione degli studenti.

Per il coordinamento e la personalizzazione degli insegnamenti è necessaria la figura del coordinatore di classe. Egli è innanzitutto un educatore, che, attraverso il dialogo costante con i singoli alunni, li introduce a fare sintesi dei vari insegnamenti, li educa a crescere attraverso l'apporto dell'incontro con i vari docenti, mantiene rapporti costanti con le famiglie e si occupa della problematiche quotidiane degli alunni della classe che gli è affidata.

Riteniamo che, almeno in via sperimentale, il contratto formativo veda in azione questa figura.

Il contratto formativo implica concettualmente un rapporto bilaterale, che acquista valore all'interno della comunità educativa e del rapporto di fiducia tra gestore e genitori.

L'obiettivo del contratto formativo è la crescita integrale dell'alunno attraverso gli interventi didattici ed extradidattici attivati dalla scuola; i contenuti che dovranno venire esplicitati sono desunti dalla programmazione annuale educativa e didattica, giustificata all'interno del progetto educativo di istituto:

l'allievo deve conoscere:  
gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum  
il percorso per raggiungerli  
le fasi del suo curriculum

il docente deve:  
esprimere la propria offerta formativa  
motivare il proprio intervento didattico  
esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve :  
conoscere l'offerta formativa  
esprimere pareri e proposte  
collaborare nelle attività.



## II. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1 LE FONTI

Le fonti di ispirazione del regolamento di Istituto, del progetto educativo di istituto e della carta dei servizi sono fondamentalmente la tradizione culturale ed educativa dell' Istituto Montessori, che ha dato un apporto significativo alla popolazione e al territorio, attuando quanto disposto nella Costituzione Italiana, con particolare riferimento agli articoli 3,10, 33 e 34 del dettato costituzionale.

**1.1 CENTRALITA' DEL GIOVANE:** la tradizione dell'Istituto Montessori colloca il giovane al centro dell'interesse e degli interventi di educazione , di istruzione e di formazione. Evidentemente non il giovane in astratto, ma il giovane concreto inserito in una trama di rapporti sociali, a cominciare da quelli della famiglia che gli ha dato i natali.

Se l'uomo, ogni uomo, nasce persona, deve soprattutto imparare a divenire un "io", una personalità. Ognuno di noi non è apparso nella storia con un'individualità autonoma. La personalità non è stata accordata all'uomo in origine. Essa viene acquisita nel corso dell'evoluzione della vita sociale ed è frutto di conquista, di scoperta e, progressivamente, di un progetto.

Ogni uomo nasce nella società, a cominciare dalla sua famiglia, con diritti e doveri in relazione alla costruzione di una sua personalità, che manifestano una trama di rapporti sociali.

Tra i diritti e i doveri essenziale è il diritto-dovere all'educazione, all'istruzione e alla formazione. L'educazione non consiste semplicemente nella consegna di un patrimonio culturale e/o formativo, ma nell'accompagnare il giovane a crescere come adulto e ad inserirsi nella società civile.

In questo ambito i diritti di tutti gli altri, sia come individui che nelle formazioni sociali, compresa la società civile, sono strumentali nei confronti dei diritti delle singole persone, anche quello dei genitori di istruire e di educare i figli, riconosciuto dalla Costituzione (art.30, comma 1).

**1.2 UN SERVIZIO PUBBLICO:** la concezione di servizio pubblico si nutre della consapevolezza di essere cittadino che, sia come singoli che nelle formazioni sociali, intendono dare un loro contributo alla vita del paese. Per questo riteniamo nostro diritto istituire e gestire servizi di pubblica utilità, come quelli scolastici e formativi.

Allo Stato sono assegnati compiti di promozione, di indirizzo e di garanzia della comunità civile, secondo il dettato Costituzionale.

Siamo contrari ad ogni forma di monopolio statale dei servizi pubblici, che confonde pubblico con statale. La pubblicità dell'ente erogatore non è né condizione né requisito per la gestione di un servizio pubblico.



**1.3 IL DIRITTO DEI GENITORI DI EDUCARE E DI ISTRUIRE:** i genitori sono titolari del diritto di educare e di istruire i figli (art.30 della Costituzione) e garantiscono il diritto dei figli all'educazione e all'istruzione, oltre che il loro diritto alla libertà di apprendimento.

La libertà di insegnamento e la libertà di istituzionalmente è strumentale di fronte a tale diritto dei genitori.

Il diritto dei genitori, chiarissimo e inalienabile, riceve limitazioni dalla persona stessa del figlio e come tale la famiglia non può avere rispetto alla persona che ragione di mezzo. Pertanto i genitori devono rispettare nei figli i diritti connaturali a tutti gli uomini, diritti inalienabili e assoluti.

**1.4. IL DIRITTO ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE:** gli articoli 3 e 34 della Costituzione assicurano la centralità della persona umana, il suo diritto a realizzarsi anche attraverso l'apprendimento e lo studio.

Ogni persona umana ha diritto all'educazione e all'istruzione. Questo diritto delle persone e dei cittadini va adeguatamente distinto dal diritto delle scuole, e non può venire impedito dal diritto della Repubblica di istituire scuole di ogni ordine e grado, perché l'impegno dello Stato nell'assicurare a tutti l'istruzione non può ledere il diritto di libertà di apprendimento e di scelta delle scuole e/o dei docenti.

Le provvidenze del diritto all'istruzione, se vengono distinte da quelle del diritto cosiddetto allo studio con riferimento ad interventi statali o regionali, non possono, per questa distinzione funzionale alla loro erogazione, privare gli aventi diritto perché si iscrivono a scuole non statali. Infatti il diritto all'istruzione, alla formazione e allo studio non è diritto delle scuole, ma dei cittadini utenti.

Varie forme di aggirare la legge per non adempierla sono lesive di diritti garantiti della Costituzione e discriminano ingiustamente gli alunni che non frequentano scuole di Stato, oltre al creare una mentalità e una cultura contrarie all'esercizio concreto della libertà.

La libertà, in quanto esercizio non impedito dei diritti, non può venire elusa con la distinzione tra diritto soggettivo e interesse legittimo.

La carta dei servizi della scuola, erogati dall' Istituto Montessori, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 33 e 34 della Costituzione italiana.

## **2. Uguaglianza**

**2.1.** L'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto Montessori è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione viene compiuta nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

**2.2** E' nostra ferma volontà di superare, nei limiti delle disponibilità economiche, la grave discriminazione imposta dallo Stato a coloro che si avvalgono del servizio dell'Istituto Montessori, obbligandoli a pagare due volte il servizio. Questa prassi della pubblica amministrazione opera una discriminazione tra i cittadini per motivi riguardanti



condizioni psicofisiche e socio-economiche, contrariamente a quanto disposto dalla Costituzione.

### **3. Imparzialità**

**3.1.** Le persone che erogano il servizio scolastico nell'Istituto Montessori, sono impegnate ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale.

### **4. CONTINUITA'**

**4.1** Poiche' l'istruzione e' un servizio pubblico essenziale, le componenti dell'Istituto Montessori si impegnano ad assicurare la regolarita' e la continuita' del servizio. Eventuali e non prevedibili casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati e con misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **5. DIRITTO DI SCELTA**

**5.1** Ogni studente ha diritto di iscriversi all'Istituto Montessori, purché ne accetti liberamente il regolamento, il progetto educativo e le norme di gestione.

**5.2** La liberta' di scelta della nostra scuola e' ingiustamente impedita dalla prassi della pubblica amministrazione, a causa dell'aggravio economico rappresentato dalla retta, che, coloro la scelgono, devono pagare.

### **6. PARTECIPAZIONE**

**6.1** E' garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio scolastico, sia alla fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti della scuola stessa.

**6.2** L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della scuola che lo riguardano del servizio.

**6.3** L'utente puo' presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.



**6.4.** Il diritto all'informazione e al controllo non va confuso con la capacità di progettare: considerare indistintamente genitori e studenti capaci di farlo, significa negare la specifica competenza tecnico-professionale del personale direttivo e dei docenti; significa affermare implicitamente che per il solo fatto di essere direttamente interessati al servizio si è anche capaci di progettare.

## **7. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

**7.1** Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, adottando le misure idonee ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

## **8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**8.1.** La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

**8.2** La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione, con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **III. GLI STRUMENTI**

### **1. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Gli strumenti, per assicurare l'applicazione dei principi fondamentali, sono costituiti dagli standard del servizio scolastico dell'Istituto Montessori, definiti sulla base di fattori di qualità dell'attività didattica e amministrativa e delle condizioni ambientali.

#### **1.1 ATTIVITÀ DIDATTICA**

I fattori di qualità del servizio comprendono:

- Programmazione educativa e didattica



### 1.1.1 Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti:

- progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi;
- individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe;
- elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

=====

### INFORMAZIONI ALL' UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

=====

Redazione entro il **15 OTTOBRE**

Pubblicizzazione mediante **Albo di Istituto** entro il **20 OTTOBRE**

Copia depositata presso **Uffici di Segreteria**

Duplicazione presso la Segreteria al costo di € 5,00

=====



## 1.1.2 Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe :

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- elaborazione comune di test di ingresso e di uscita per materia;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio 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".

---

---

### INFORMAZIONI ALL' UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

---

---

Redazione entro il **15/10**

Pubblicizzazione mediante **Albo di Istituto** entro il **20/10**

Copia depositata presso **Uffici di Segreteria**

Duplicazione presso la Segreteria al costo di € 5,00

---

---

**1.2** 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 educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

**1.3** 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.

**1.4** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possi-



bile un' equa distribuzione die testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

**1.5** 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 degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativa - didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all' attività sportiva o all' apprendimento di lingue straniere o arti.

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



## **2. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**2.1** E' possibile individuare e fissare i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi :

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

**2.2** L'Istituto Montessori ha fissato i seguenti standard specifici del servizio e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

**2.2.1** Standard specifici delle procedure:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuato " a vista " nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
- 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 di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.  
I tempi per ottenere la prevista vidimazione dei certificati da parte del Provveditorato agli Studi sono condizionati dall' espletamento di dette operazioni dall' ufficio preposto.
- Gli attestati e i certificati di diploma sono consegnati, " a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I tempi per ottenere la prevista vidimazione dei certificati da parte del Provveditorato agli Studi sono condizionati dall' espletamento di dette operazioni dall' ufficio preposto.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente al Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.  
L' ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- La scuola assicura all' utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell ' Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

**2.2.2.** Per l' informazione vengono seguiti i seguenti criteri:



- Ciascun Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all' informazione; in particolare sono predisposti :
  - tabella dell' orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
  - organigramma degli Uffici (presidenza, vice presidenza e servizi)
  - organico del personale docente e A.T.A.
  - albi d'Istituto.
 Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per
  - bacheca sindacale
  - bacheca degli studenti
  - bacheca dei genitori.
  
- Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all' utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
  
- Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
  
- Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

**2.3** L'Istituto Montessori elabora alcuni standard generali del servizio e ne predispone il rilevamento:

- percentuale di richieste di certificati o di altre operazioni amministrative compiute entro il tempo massimo stabilito;
- numero di richieste di visioni di documenti in possesso dell'amministrazione accolte in un mese.



### **3. CONDIZIONI AMBIENTALI**

**3.1** 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.

**3.2** Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

**3.3** La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna ( quest'ultima, nell' ambito del circondario scolastico).

**3.4** I fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali dell'Istituto Montessori comprendono:

- stato dell'edificio: condizioni strutturali, igieniche e di mantenimento;
- rispetto delle norme di sicurezza;
- rapporto tra il numero degli alunni e la struttura fisica delle aule;
- presenza e funzionamento di biblioteche, laboratori, palestre e attrezzature specialistiche;
- patrimonio di libri, audiovisivi, strumenti tecnici.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell' esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.



## **4.FATTORI DI AGIBILITA'**

**4.1** L'Istituto Montessori, in quanto centro di organizzazione, produzione e trasmissione della cultura, dovrebbe essere aperta dal mattino alla sera, secondo un orario di attività che viene stabilito annualmente dall'organo gestore, sulla base di indicazioni provenienti dal collegio docenti e dagli organismi di partecipazione.

**4.2** Nella fascia antimeridiana, in linea generale, hanno luogo le lezioni previste da ogni indirizzo e grado di studi. Possono essere anche previste classi collaterali in orari pomeridiani e serali per le esigenze di particolari categorie di studenti, quali ad esempio quelli lavoratori.

**4.3** Nella fascia meridiana hanno luogo le attività di supporto all'insegnamento ovvero promosse dalle singole componenti della comunità scolastica. Tra esse vengono indicate:

- attività para-scolastiche ed extrascolastiche (laboratori teatrali, cineforum, attività sportive);
- servizio di consultazione della biblioteca;
- organizzazione di conferenze e seminari di studio;
- corsi di sostegno e di recupero.

## **5. INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO**

**5.1** La scuola dovrebbe costituire gruppi di lavoro finalizzati a promuovere l'individuazione delle attitudini personali degli studenti, canalizzandole verso attività concrete, anche in relazione al mercato del lavoro.

**5.2** I gruppi di lavoro sono composti da docenti, genitori e da studenti delle Superiori, potrebbe essere interessante sperimentare la partecipazione anche degli studenti delle Medie e delle Elementari); di essi fanno parte anche alcuni specialisti (medici, psicologi, formatori, rappresentanti delle categorie professionali). Essi si riuniscono periodicamente per esaminare le situazioni di partenza ed "in itinere" di ogni studente.

**5.3.** Al termine di ogni corso di studi, il consiglio di classe formula chiaramente i possibili sviluppi previsti per gli alunni promossi e non promossi. Ogni studente ha il diritto di conoscere il parere - obbligatorio, ma non vincolante - espresso dal suo consiglio di classe, circa la scelta del tipo di scuola o di indirizzo successivi (nel passaggio da media inferiore al superiore, nella scelta di eventuali indirizzi per le classi del superiore).



## **6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

**6.1** Al termine di ogni anno scolastico la scuola acquisisce, attraverso appositi questionari, il giudizio degli studenti e dei genitori sulle prestazioni rese con riferimento ai profili della didattica, delle condizioni ambientali e dell'attività amministrativa.

**6.2** I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

**6.3** Alla fine di ciascun anno scolastico, la gestione redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Collegio dei docenti.

## **IV. LA TUTELA**

**1.1** La gestione riceve reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente carta.

**1.2** I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

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

**1.3** In esito al ricorso di cui al precedente comma 1, la gestione riferisce all'utente, entro quindici giorni, circa gli accertamenti compiuti, indicando anche i termini entro i quali l'ente stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

**1.4** Alla fine di ogni anno scolastico la gestione redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è sottoposta all'attenzione del collegio docenti e costituisce documento per l'elaborazione dei piani di miglioramento della qualità del servizio.

**1.5** Qualora il reclamo non sia di competenza della gestione della scuola, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## **V. ATTUAZIONE**

**1.1** 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.

