



ISTITUTO COMPRENSIVO "F. DE SANCTIS"

Via Peraine 82010 Moiano BN ☎ Segreteria 0823711653 - ☎ fax 0823711653 - Dirigenza 0823712998
e-mail: bnic83800c@istruzione.it PEC: bnic83800c@pec.istruzione.it sito web: www.icmoiano.gov.it
Codice Fiscale: 92029230627 - Codice Univoco dell'ufficio: UF90A9



Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 13/2 del 14 febbraio 2017

E' un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione, finalizzato ad instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Si ispira ai seguenti riferimenti normativi:

- *al D.P.C.M. (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri) 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95;*
- *all'art. 4, L. 30 luglio 1973 n. 477 che garantisce la libertà di insegnamento, intesa strettamente correlata con l'aggiornamento e la formazione del personale;*
- *alla L. 7 agosto 1990, n. 241 che, all'art 1 ha stabilito "l'attività amministrativa è retta da criteri di economicità, di efficacia e di pubblicità";*
- *del D. Lgs. 9 febbraio 1993, n. 29 che ha codificato le responsabilità dirigenziali, ha istituito i servizi di controllo interno e gli uffici per le relazioni con il pubblico;*
- *agli articoli della Costituzione nn. 3, 21, 30, 33 e 34:*
 - art. 3: E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*
 - art. 21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.*
 - art. 30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.*
 - art. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e Gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo stato.*
 - art. 34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita*

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

Tali principi ispiratori sono identificabili in:

- **Eguaglianza** dei diritti degli utenti, con il divieto assoluto di discriminazioni per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **Imparzialità** da parte dei soggetti erogatori;
- **Continuità** e regolarità dell'erogazione;
- **Accoglienza e integrazione** di tutti gli alunni
- **Diritto di scelta**, ove sia consentito dalla legge vigente, da parte del cittadino;
- **Diritto di partecipazione** ai servizi e di accesso alle informazioni che lo riguardano da parte del cittadino.

EGUAGLIANZA dei diritti degli utenti

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

Fattori di qualità

- Ogni docente accetta e rispetta ciascun alunno come persona senza distinzione alcuna ed esige lo stesso comportamento dagli alunni.
- Ogni docente presta a ciascun alunno il tipo e la quantità di attenzione educativa e didattica adeguata.

Standard

- Pianificazione di attività ed incontri per l'individuazione del disagio, della disabilità e dei disturbi specifici dell'apprendimento a cura del gruppo di lavoro per l'inclusione;
- Particolare cura nella predisposizione di Piani personalizzati per gli alunni portatori di BES.

IMPARZIALITÀ da parte dei soggetti erogatori - CONTINUITÀ e REGOLARITÀ dell'erogazione

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

Fattori di qualità

- Osservanza della continuità nell'assegnare i docenti alle classi, salvo casi eccezionali.
- Tempestivo avviso da parte di tutto il personale in caso di assenza.
- Impegno di tutto il personale ad informare per tempo sulla eventuale partecipazione alle assemblee sindacali.
- Disponibilità dei docenti della scuola a sostituire i colleghi assenti, anche attraverso una organizzazione flessibile dell'orario.

Standard

- Pubblicizzazione di tutte le scelte compiute dal punto di vista organizzativo e gestionale.
- Tempestivo avviso alle famiglie su possibili variazioni di orario delle lezioni da parte della scuola.
- Pubblicizzazione attraverso il sito della scuola di tutte le iniziative intraprese dalla scuola e degli incontri programmati.

ACCOGLIENZA ed INTEGRAZIONE di tutti gli alunni

La scuola si impegna, tramite tutti gli operatori del servizio:

- a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e l'integrazione, soprattutto nella fase d'ingresso alle classi iniziali e in presenza di particolari situazioni di disagio;
- a coinvolgere i genitori, nell'ottica di una dovuta corresponsabilità, per la soluzione di determinate problematiche, relative ad alunni diversamente abili, ammalati, stranieri...

Fattori di qualità

- Formazione delle classi prime. Le classi prime sono costituite in seguito a sorteggio per fasce di livello, in modo da risultare equi eterogenee.
- Prevenzione della dispersione attraverso l'utilizzo dei docenti su progetti specifici di supporto.
- Nell'Istituto opera il Gruppo di lavoro per l'inclusione, coordinato dalla Funzione strumentale per l'inclusione.
- Incontri periodici con esperti dell'ASL e dell'E.L. per pianificare adeguate azioni di intervento per il recupero di alunni con difficoltà di apprendimento, disabilità e disagio di vario tipo.

Standard

- Progettazione e realizzazione di specifiche Unità di transizione tra le classi ponte.
- Progetti continuità, da realizzare anche con gli Istituti superiori.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA:

La scuola si impegna ad agevolare la scelta del tempo scuola fornendo tutte le informazioni dovute, a facilitare la frequenza degli alunni

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta ed hanno il dovere di garantire loro l'assolvimento dell'obbligo educativo.

Fattori di qualità

- L'orario settimanale delle lezioni è predisposto secondo criteri che favoriscono le opportunità didattiche e l'equa distribuzione degli impegni per gli alunni, per quanto possibile.
- Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, sono impegnati in attività alternative o di studio assistito.
- L'offerta formativa della scuola viene pubblicizzata mediante attività di orientamento e attraverso incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

Standard

- La presenza degli alunni alle lezioni è controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

- La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.
- Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola media è praticamente inesistente. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado, è poco significativo, tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

La scuola si impegna a fornire ogni informazione utile ad alunni e genitori e a favorirne in ogni modo la partecipazione.

Fattori di qualità

- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe, Interclasse e Intersezione.
- Pubblicazione sul sito web dell'istituto del curriculum verticale e dei piani di lavoro annuali.
- La scuola favorisce l'organizzazione di Assemblee dei genitori.
- Oltre agli incontri calendarizzati nel piano delle attività, i docenti, in orari e giorni stabiliti, si rendono disponibili per eventuali colloqui individuali con le famiglie.
- Utilizzo di criteri di valutazione trasparenti.
- Possibilità dei genitori di controllare l'andamento scolastico dei propri figli attraverso l'apposita sezione dedicata del registro elettronico.

Standard

- Le sedute dei Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione con i rappresentanti dei genitori sono 3 durante l'anno.
- I coordinatori e/o gli insegnanti di classe favoriscono la formazione dei seggi per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e in tale occasione illustrano la programmazione e le opportunità offerte dalla Scuola.
- I genitori possono prendere visione dell'offerta formativa della scuola, collegandosi al sito della scuola.
- Vengono previsti quattro incontri scuola -famiglia nel corso dell'anno (dicembre, febbraio, aprile e giugno).

Parte I - AREA DIDATTICA

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, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

Essa predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali, le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della Mission della scuola.

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, la scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione; nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato su SCUOLA IN CHIARO, sul sito dell'istituto; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria.

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Che comprende i seguenti regolamenti:

- Organi collegiali della scuola;
- Regolamento interno;
- Regolamento di disciplina;
- Regolamento visite guidate e viaggi di istruzione;
- Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi;
- Regolamento per l'accesso civico;
- Regolamento della biblioteca;
- Regolamento funzionamento laboratorio informatico;
- Regolamento funzionamento laboratorio scientifico;
- Regolamento attività negoziale per la fornitura di beni e servizi.

c) CURRICOLO VERTICALE

Iter formativo unitario, graduale e coerente, continuo e progressivo che scandisce le tappe di apprendimento dell'alunno, con riferimento alle competenze chiave di cittadinanza e disciplinari. E' predisposto sulla base delle Indicazioni Nazionali per il Curricolo 2012 e costituisce il punto di riferimento di ogni docente per la progettazione e per la valutazione degli alunni. Si snoda in verticale dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di 1° grado, articolandosi in un percorso a spirale di crescente complessità nei tre ordini di scuola.

d) PIANO ANNUALE PER L'INCLUSIVITA'

E' un documento che "fotografa" lo stato dei bisogni educativi /formativi della scuola e le azioni che si intende attivare per fornire delle risposte adeguate. Ha lo scopo di:

- Garantire l'unitarietà dell'approccio educativo e didattico della comunità scolastica.
- Garantire la continuità dell'azione educativa e didattica anche in caso di variazione dei docenti e del dirigente scolastico.
- Consentire una riflessione collegiale sulle modalità educative e sui metodi di insegnamento adottati nella scuola.

In ottemperanza alla Direttiva ministeriale del 27 dicembre 2012 che ha esteso a tutti gli alunni con BES il diritto alla personalizzazione dell'apprendimento, i Consigli di classe o i team di docenti prestano particolare attenzione a tutti gli alunni con Bisogni educativi speciali, avviando specifici percorsi didattici personalizzati. La progettazione didattico-educativa calibrata sul singolo alunno, si distingue, a seconda dei casi in Piano educativo individualizzato (PEI) e Piano didattico personalizzato (PDP).

e) ATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione del Piano 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).

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Attraverso i servizi erogati, la scuola garantisce:

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

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

In relazione al Piano dei Servizi generali ed amministrativi predisposto dal DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del Sistema Nazionale di Istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono, inoltre, rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Enti Locali.

Nel rispetto della normativa sulla dematerializzazione delle Pubbliche amministrazioni, tutti i servizi di segreteria sono informatizzati,

L'ufficio segreteria ha i seguenti orari di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì: h.11.00-13.00 e 14,30-16,00
- Il sabato: h. 11.00-13.00

SERVIZI AUSILIARI

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico, secondo le indicazioni del Piano suddetto. In particolare:

- assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici

- collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni
- cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche
- accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all' Istituzione Scolastica.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso sono stati nominati addetti alla sicurezza.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autovalutazione di Istituto e secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Vanda Lidia Franca DENZA