

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 1 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

# **PRIMO ISTITUTO COMPRENSIVO**

## **"DE AMICIS-MANZONI"**

### **Massafra (TA)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Redatta dalla Giunta Esecutiva il 07.02.2014**

**Approvata dal Consiglio di Istituto il 12 febbraio 2014**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**prof.ssa Marcella Battafarano**

**IL PRESIDENTE DEL C.d.I.**  
**avv. Paola Donvito**

Questo documento è di proprietà e di uso esclusivo del Primo Istituto Comprensivo  
"De Amicis-Manzoni" di Massafra(TA).  
Esso non può essere in alcun modo usato, copiato, riprodotto senza il consenso  
preventivo da parte della Direzione dell'Istituto

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 2 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

## INDICE

COPERTINA	1
INDICE	2
INDICE DELLE REVISIONI	3
PREMESSA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
AREA DIDATTICA	6
SERVIZI AMMINISTRATIVI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
CONDIZIONI AMBIENTALI	10
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI	10
ATTUAZIONE	11



Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 4 di 11
Massafra (TA)	1 ^ Edizione	del 12.02.2014

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/ 95, è il Documento attraverso il quale la Scuola esplicita la sua azione, che si identifica nei valori di: accoglienza, cortesia, affidabilità, trasparenza e flessibilità e mira alla promozione culturale, umana e sociale dell'utenza.

Lo scopo è quello di rispondere ad una gestione dei servizi sempre più attenta alle aspettative di alunni, famiglie e territorio. Pertanto, non ha carattere definitivo, ma è aperto ad adeguamenti continui in relazione agli esiti della valutazione interna ed esterna.

Tale documento è stato elaborato dalla Giunta Esecutiva ed è stato approvato in sede di Consiglio di Istituto.

Il DS è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto e si impegna a integrarla con proposte e critiche presentate dalle famiglie tramite i loro rappresentanti e/o direttamente con l'utilizzo della prevista procedura dei reclami.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Primo Istituto Comprensivo "De Amicis-Manzoni" ha come fonte di ispirazione i principi fondamentali della Costituzione Italiana, con particolare riguardo agli articoli 2, 3, 30, 33, 34, 38.

1. **UGUAGLIANZA:** il rispetto e la valorizzazione degli alunni senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche sono garantiti da un servizio scolastico che offre a tutti gli educandi pari opportunità educative e formative e criteri collegiali di scelta didattica e di formazione delle classi.
2. **IMPARZIALITA' E REGOLARITA':** il servizio scolastico è erogato con obiettività ed equità ed assicura la regolarità e la continuità degli interventi didattico-formativi, l'obiettività nella valutazione degli alunni, la condivisione collegiale, l'attenta distribuzione dei carichi disciplinari nell'orario degli alunni, nel pieno rispetto delle norme sancite dalle Leggi ed affermate dagli accordi contrattuali.
3. **ACCOGLIENZA:** l'integrazione degli alunni è particolarmente curata con un clima prosociale nella vita quotidiana ed iniziative didattiche volte a valorizzare

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 5 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

la "diversità". Riguardo alle situazioni di svantaggio o di disabilità, si predispongono percorsi educativo-didattici personalizzati, garantendo il diritto all'uguaglianza e alle pari opportunità.

4. **DIRITTO DI SCELTA DELLE FAMIGLIE:** i genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. La conoscenza della nostra scuola avviene mediante la presentazione del Piano dell'Offerta Formativa (POF) attraverso incontri con Docenti e Dirigente Scolastico nel corso dei quali viene visitato l'edificio scolastico e i laboratori che connotano la didattica dell'Istituto.

Agli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, viene data la possibilità di svolgere attività alternative o di studio assistito, come da legislazione vigente.

5. **OBBLIGO SCOLASTICO E REGOLARITA' DELLE FREQUENZE:** sono assicurati con interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli alunni e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. Tutto ciò con la collaborazione di Enti e Istituzioni presenti nel territorio.

6. **PARTECIPAZIONE:** tutte le componenti ( Personale, Genitori, altri Portatori di interesse) partecipano alla vita dell'Istituto, quali protagonisti e corresponsabili della piena attuazione della presente "CARTA DEI SERVIZI". Nell'Organizzazione è prevista una GESTIONE COLLEGALE della Scuola che si esprime anche nell'attribuzione di incarichi specifici: i Presidenti di Classe, d'Interclasse e d'Intersezione, le Funzioni Strumentali, i Collaboratori del DS, i Responsabili di laboratori e di attività progettuali...

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, viene garantita la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

7. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** la Scuola si propone come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente gli Enti Locali e le Associazioni del territorio.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce la FORMAZIONE e l'AGGIORNAMENTO del personale docente e ATA., anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie stabilite dall'Amministrazione e dagli Organi collegiali.

8. **TRASPARENZA:** tutti gli Atti della scuola (amministrativi, contabili e didattici) rispettano il principio della trasparenza attraverso una comunicazione completa e corretta; i verbali delle riunioni sono depositati in Direzione e sono disponibili per eventuali consultazioni; il POF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'Istituzione Scolastica ([www.deamicismassafra.gov.it](http://www.deamicismassafra.gov.it)). In sede di Consiglio di Classe, d'Interclasse vengono date informazioni circa i criteri adottati nella valutazione degli alunni; l'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 6 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

9. **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO:** i docenti esercitano la loro libertà d'insegnamento nell'ambito della Programmazione Educativa e Didattica caratterizzata da "Percorsi Articolati", Progetti curriculari ed extracurriculari, esplicitati nel POF e nel rispetto della norma vigente. Nello specifico, per il Curricolo Locale è prevista una quota percentuale stabilita nel Collegio Docenti.

10. **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO:** la formazione è considerata condizione indispensabile per un servizio di qualità; viene attuata sulla base di una pianificazione annuale elaborata tenendo conto delle esigenze formative espresse dal personale scolastico; verte su temi di carattere generale, sulle nuove strategie metodologiche ed educative, sulle moderne tecnologie. Oltre all'aggiornamento in sede, si incoraggia la partecipazione a corsi di aggiornamento esterni, anche sulla base di scelte individuali.

## AREA DIDATTICA

### La Scuola

- **predispone** un'azione educativa ispirata ai valori universalmente condivisi, quali il diritto di ogni cittadino al proprio sviluppo e alla propria educazione, il riconoscimento ed il rispetto della dignità della Persona Umana, l'apertura agli "Altri", l'accettazione della diversità, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente che costituiscono i punti cardini della "Vision" e della "Mission" della nostra Scuola;
- **si impegna**, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi fissati nel POF;
- **collabora** con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare gli strumenti atti a garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- **garantisce** la continuità didattico-educativa all'interno dell'Istituto;
- **assume** nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, la rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- **assicura** razionali tempi di studio e lascia agli alunni il tempo indispensabile da dedicare alle attività extrascolastiche che i genitori ritengono opportuno far seguire;

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 7 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

- **evita** che alcuni alunni vengano esclusi da attività aggiuntive (visite guidate, viaggi d'istruzione, fruizione spettacoli teatrali...) per motivi economici.

## I Docenti

- **si propongono**, nel rapporto con gli allievi, aperti al dialogo e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portarli alla acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli;
- **predispongono** la programmazione educativo - didattica, i piani degli interventi personalizzati, le verifiche periodiche, in coerenza al Piano dell'Offerta Formativa;
- **pianificano** attività progettuali facoltative, in orario aggiuntivo, finalizzate all'ampliamento dell'offerta formativa;
- **prevedono** interventi individualizzati a favore di alunni stranieri e/o svantaggiati;
- **si impegnano** ad attuare percorsi educativi tesi a favorire l'integrazione nel gruppo classe di alunni diversamente abili, con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e Bisogni Educativi Speciali (BES);
- **preparano e somministrano** test di osservazione e di rilevazione delle competenze iniziali e prove oggettive di verifica;
- **assicurano** imparzialità nella valutazione degli alunni.

## La documentazione didattica

Il POF e la programmazione educativo - didattica sono elaborati annualmente, rispettivamente dal Collegio dei Docenti e dai Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione, nei periodi previsti dalla normativa vigente.

**Il POF** approvato dal Collegio dei Docenti e successivamente adottato dal Consiglio d'Istituto:

- **contiene** le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse; costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica;
- **rappresenta**, integrato dal Regolamento d'Istituto, la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituzione Scolastica;
- **definisce** il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola;
- **regola** l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento.

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 8 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

## La programmazione educativo – didattica:

- **delinea** il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- **utilizza** il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dai Consigli di Classe, di Interclasse, d'Intersezione e dal Collegio dei docenti;
- **è sottoposta** a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

### SERVIZI AMMINISTRATIVI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola, per erogare un servizio di qualità ispirato a principi di efficienza ed efficacia, fissa i seguenti Fattori di Qualità nel servizio amministrativo:

- rispetto delle procedure;
- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione, al più possibile, dei servizi di segreteria;
- apertura al pubblico degli sportelli secondo l'orario stabilito all'inizio dell'anno scolastico;
- disponibilità del Dirigente Scolastico per incontri con i genitori degli alunni;
- iscrizione on-line effettuata nei giorni e nelle ore di apertura della segreteria;
- rilascio di certificazioni effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con giudizi e per i certificati di servizio (per il personale docente e ATA);
- rilascio di attestati finali effettuato dai Docenti della classe nel giorno stabilito o dal Personale Amministrativo nei giorni seguenti;
- tempestività del contatto telefonico con l'utente: chi riceve la telefonata dà indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica e del proprio nome, e della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- presenza di operatori scolastici dotati di cartellino di identificazione ben visibile, presso l'ingresso e gli Uffici, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- pubblicazione della Carta dei Servizi sul Sito Web della scuola;
- negli Uffici di Direzione e di Segreteria e nei diversi plessi dell'Istituto si assicura la presenza di Operatori in grado di fornire agli utenti servizi utili al buon funzionamento dell'Organizzazione Scolastica.



Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 9 di 11
Massafra (TA)	1 <sup>^</sup> Edizione	del 12.02.2014

## **Il Dirigente Scolastico**

- rappresenta l'Istituto;
- coordina, promuove e valorizza tutte le risorse (umane, strumentali, finanziarie) nel rispetto delle Leggi e delle Norme vigenti;
- coordina e gestisce tutte le iniziative volte alla efficienza e all'efficacia della Istituzione Scolastica e al miglioramento della qualità del servizio;
- dà le linee di indirizzo per la progettazione delle attività annuali;
- coordina le attività degli OO.CC. e realizza le loro delibere;
- mantiene i rapporti con gli EE.LL.;
- nomina i suoi collaboratori;
- stipula contratti di lavoro a tempo determinato;
- presiede gli OO.CC. secondo le norme sancite dalla legge.

## **Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi**

- organizza i servizi amministrativi;
- coordina il personale ATA;
- provvede al rilascio delle certificazioni e copie di documenti;
- provvede all'esecuzione delle delibere di ordine contabile degli OO.CC.;
- definisce ed esegue atti a carattere amministrativo e contabile;
- collabora con il DS per l'efficienza, l'efficacia e il miglioramento qualitativo dell'Istituzione Scolastica di appartenenza.

## **Gli Assistenti Amministrativi**

- collaborano con il Direttore amministrativo e lo sostituiscono in caso di assenza;
- predispongono, istituiscono e redigono atti amministrativo-contabili, nell'ambito delle direttive ricevute;
- curano il protocollo e l'archivio;
- svolgono servizi esterni connessi con il proprio lavoro;
- partecipano alle iniziative di formazione e di aggiornamento;
- accolgono e forniscono informazioni all'utenza;
- rispondono alle chiamate telefoniche fornendo, nei limiti delle loro competenze, indicazioni sull'Istituzione Scolastica.

## **I collaboratori scolastici**

- svolgono compiti di custodia e di sorveglianza dei locali, degli spazi e degli arredi;
- si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi;
- provvedono alla cura e alla pulizia dei locali scolastici, degli spazi e degli arredi nelle scuole dove non è prevista la presenza della ditta delle pulizie; mentre, lì dove opera la ditta esterna, garantiscono l'igiene dei servizi e degli spazi loro assegnati;
- svolgono compiti di accoglienza e di sorveglianza degli alunni all'entrata e all'uscita degli stessi e durante momentanee assenze degli Insegnanti;
- accolgono i Genitori ed il pubblico in genere fornendo loro semplici informazioni e prime indicazioni;
- collaborano con i docenti per la riuscita dell'opera educativa della Scuola;
- accompagnano gli alunni durante il trasferimento da una sede all'altra della scuola;
- svolgono servizi di assistenza degli alunni portatori di handicap, anche nell'uso dei servizi igienici;

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 10 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

- svolgono servizi esterni inerenti la loro qualifica;
- provvedono agli spostamenti degli arredi e delle suppellettili da un locale all'altro.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L' ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Il personale ausiliario e la Ditta di pulizia si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi ed una confortevole permanenza a scuola per alunni e personale.

La Scuola si impegna, inoltre, a sensibilizzare il personale e gli Enti preposti, al fine di garantire all'utenza la sicurezza interna ed esterna.

Pertanto, attua un piano di evacuazione dai 3 Plessi di Scuola dell' Infanzia, dal plesso di Scuola Primaria e dalla Scuola di I grado. Tale piano è affisso in ogni struttura scolastica.

L'Istituto è dotato dei seguenti spazi didattici sia nella scuola primaria che nella secondaria:

aule con LIM, aula per il sostegno didattico (Laboratorio operativo), laboratorio di scienze con Lavagna Interattiva Multimediale (LIM), laboratori di informatica, laboratorio musicale, laboratorio linguistico, biblioteca scolastica, archivio storico, palestra, impianto di rete LAN.

La Scuola è dotata inoltre, di computer, televisori, videoregistratori, radioregistratori, proiettori e altre attrezzature didattiche.

La scuola dell'Infanzia è dotata di attrezzature didattiche e ludiche.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

In presenza di atti ritenuti in contrasto con la Carta dei Servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità previste nella procedura specifica e qui di seguito descritte:

- in caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti della classe. Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo;

Primo I.C. De Amicis- Manzoni	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 11 di 11
Massafra (TA)	1^ Edizione	del 12.02.2014

- i reclami possono essere espressi personalmente, verbalmente o in forma scritta, tramite l' utilizzo dell'apposito modulo. Se presentati in quest'ultima forma, devono essere firmati e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. In tal caso, il Capo d'Istituto, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, convoca i genitori e discute personalmente del problema o, se impossibilitato, delega un suo collaboratore;
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione,
- qualora il reclamo riguardi un operatore scolastico, questi deve essere tempestivamente informato, anche verbalmente, dal Dirigente Scolastico.
- qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite,ove possibile, indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Valutazione del Servizio**

Allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio erogato, in alcuni settori di attività viene effettuata un'indagine, utilizzando questionari rivolti ai genitori e al personale. I dati raccolti danno preziose indicazioni circa i punti deboli, le criticità e le proposte formulate.

Alla fine di ciascun anno scolastico i Responsabili dell'Autovalutazione della Scuola redigono una relazione utilizzando i dati raccolti che, opportunamente valutati, costituiscono un riferimento oggettivo per interventi di miglioramento.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate dal Consiglio d'Istituto.

Possono formulare valutazioni, suggerimenti e proposte:

- il Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici;
- il Consiglio d'Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola;
- i genitori;
- i docenti;
- il personale ATA.