



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



UNESCO
Scuole
Associate

Distretto Scolastico n. 11
SCUOLA SECONDARIA STATALE DI 1° GRADO "MICHELANGELO"
Via N. Straziota, 1 - 70125 - Bari
Tel. Pres. 080/5014889 Tel. Fax 080/5010757 Tel. Segr. 080/5026649
Cod. Fisc. 80016330724 Cod. Mecc. BAMM02200N



E-mail: bamm02200n@istruzione.it Pec: bamm02200n@pec.istruzione.it
E-mail: dirigente@scuolamichelangelo.gov.it Sito web: <http://www.scuolamichelangelo.gov.it>

CARTA DEI SERVIZI

SCUOLA SECONDARIA STATALE DI PRIMO GRADO

"MICHELANGELO"

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto nel corso della convocazione del 12.02.2014 con delibera n. 3.



Unione Europea
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Programma Operativo Regionale 2007
IT161PO010 FESR Puglia



Regione Puglia



COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE) - AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FESR)



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale

INDICE

PREMESSA..... pag. 3

Analisi del contesto

PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI.....pag. 3

1. Uguaglianza

2. Imparzialità ed Equità

3. Accoglienza ed Integrazione

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

PARTE PRIMA.....pag. 5

PREMESSA

7. Area Didattica

PARTE SECONDA..... pag. 9

8. Servizi Amministrativi

PARTE TERZA..... pag. 11

9. Condizioni Ambientali del Circolo

PARTE QUARTA..... pag. 11

10. Procedura dei reclami

PARTE QUINTA.....pag. 12

11. Attuazione



PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici, rivolta alla tutela dei diritti degli utenti, è il documento attraverso il quale l'Istituto definisce e comunica pubblicamente i principi fondamentali ai quali ispira la sua attività didattico-educativa, oltre che amministrativa.

La conoscenza della *governance* della scuola rappresenta uno strumento per realizzare la concreta collaborazione fra scuola famiglia e territorio, nel reciproco rispetto delle rispettive funzioni e competenze.

Improntata a criteri di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, essa definisce i servizi offerti dalla scuola sulla base delle risorse professionali, strutturali e umane rivolti allo sviluppo locale.

Ha durata pluriennale (dall'anno scolastico 2013-2014) e sarà aggiornata per tutte le parti che sono soggette a modifiche normative e organizzative annuali.

Analisi del contesto

L'estrazione socio culturale degli alunni è medio - alta e si esprime nella richiesta di domanda d'istruzione e formazione orientata al proseguimento degli studi presso i Licei e gli Istituti Tecnici. Pochi sono gli alunni che s'indirizzano verso la frequenza di Istituti Professionali e irrilevante è il numero degli alunni che si fermano alla terza classe della Secondaria di Primo Grado. Per le situazioni degli alunni a rischio dispersione, sono regolarmente individuati e attivati interventi specifici mirati al recupero con la collaborazione dell'assistente sociale e dell'educatrice dell'A.S.L. BA 4.

La provenienza scolastica degli alunni è sostanzialmente riconducibile al bacino territoriale limitrofo; la presenza tuttavia di numerosi uffici in zona determina la presenza di alunni provenienti da quartieri lontani e dall'*hinterland*.

La maggioranza degli alunni proviene da scuole primarie pubbliche anche se rilevante è la presenza di alunni che hanno frequentato scuole primarie private, religiose e laiche.

PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi scolastici ha come fonte d'ispirazione fondamentale del proprio operare pedagogico gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Sul piano normativo, si basa sulla L.241/90 e successive modifiche e integrazioni.

La presente Carta dei Servizi scolastici:

1. adotta quali ulteriori principi ispiratori della convivenza civile, che si attua nella vita di relazione quotidiana, gli obiettivi della Costituzione Europea ed evidenziati nello sviluppo, nella competitività e nella coesione sociale e in quelli delle Carte Internazionali che afferiscono ai bambini, alle donne, al lavoro;
2. ritiene l'istruzione un servizio pubblico indispensabile e al centro delle politiche di sviluppo nella propria area territoriale. Il miglioramento e la valorizzazione del sistema d'istruzione/formazione sono ritenuti fattori essenziali per elevare le competenze degli studenti e la capacità di apprendimento attraverso la proposizione di servizi integrati;
3. individua nel capitale umano, nelle risorse strumentali e nello sviluppo della tecnologia al servizio della didattica, gli strumenti in grado di adeguarsi ai diversi contesti, alla domanda del territorio, delle famiglie, ai bisogni individuali degli alunni, per assicurare il diritto all'apprendimento e il successo formativo;



4. considera la valutazione interna (di Istituto) e in quella esterna (indagini nazionali e internazionali del sistema scolastico), realizzata attraverso gli strumenti diagnostici elaborati dentro e fuori l'Istituto, un ottimo strumento per individuare punti di forza e di debolezza, opportunità e rischi, in base ai quali rimodulare il proprio piano d'interventi, curricolari ed extra curricolari, assumendo collegialmente la responsabilità dei risultati conseguiti.

La Carta dei Servizi scolastici afferma i seguenti principi

1. UGUAGLIANZA

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizione psico-fisica e socio - economica.

2. IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ

2.1. Tutti i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno degli organismi a esso collegati, garantisce la regolarità e la continuità del servizio educativo e formativo anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge in applicazione delle disposizioni contrattuali e legislative.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1. La scuola s'impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento, l'inclusione e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche concernenti alunni di cittadinanza straniera, svantaggiati, diversamente abili, B.E.S., D.S.A. e alunni itineranti.

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

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente può scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico nel territorio tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va considerato preminente il criterio della territorialità intendendo per esso la residenza, il domicilio, la sede di lavoro dei familiari, la residenza dei nonni e la frequenza di fratelli e/o sorelle nell'Istituto.

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.



5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzione, personale, genitori e alunni sono, allo stesso tempo, protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della Scuola nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

5.2. D'intesa con gli Enti locali competenti per territorio, la Scuola s'impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della stessa come centro di promozione culturale sociale e civile, consentendo, compatibilmente con le attività e i progetti deliberati nel POF, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3. La Scuola, luogo di formazione ed educazione, comunità di dialogo, informata ai valori democratici, mira alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni.

5.4. L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

5.5 Nella Scuola ognuno, con pari dignità, anche nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione, lo sviluppo delle potenzialità e il recupero delle situazioni di svantaggio.

5.6. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma ai criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa, globalmente considerate.

5.7. L'Istituzione Scolastica garantisce e organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con altri Enti e Istituzioni, anche in rete con altre scuole.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

PREMESSA

Analisi e lettura dei bisogni formativi

La varietà delle esperienze degli alunni, l'apprendimento formale e non, l'attenuazione della capacità adulta di presidio delle regole e del senso del limite, la presenza simultanea di molti e diversi codici, la presenza simultanea di procedure logiche e analogiche, la relazione immediata fra progettazione, operatività, controllo, tra fruizione e produzione rendono urgente e necessaria una rivisitazione del "fare scuola", alla luce anche delle Indicazioni Nazionali per il curriculum della scuola dell'infanzia e del primo ciclo dell'istruzione e del documento sulle Competenze chiave proposte dal Parlamento Europeo e dal Consiglio Europeo del 18 dicembre 2006.

La promozione e il consolidamento delle competenze culturali italiane di base devono interfacciarsi, perciò, con lo sviluppo delle competenze-chiave europee.

Le misure di accompagnamento, inoltre, che vedono la piena entrata in vigore delle Indicazioni, offrono un'ottima occasione per attivare reali processi d'innovazione e crescita professionale.

In tale direzione all'interno della comunità professionale della scuola si cerca di soddisfare i bisogni dei docenti d'informazione/formazione e ricerca-azione laboratoriale (*learning by doing*) su: curriculum verticale, essenzializzazione dei contenuti e loro modularità, programmazione/valutazione per competenze, approccio globale e olistico nella pratica educativa, *problem posing* e *problem solving*, processi di apprendimento e procedurali, nella linea dei padri del costruttivismo, secondo varia metodologia di approccio didattico (*cooperative-learning, tutoring, peer education, ecc...*).



AREA DIDATTICA

7.1. La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi atti al raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. Essa 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.

7.3. I docenti, nella scelta dei libri di testo, degli strumenti e dei sussidi didattici, assumono come criteri prioritari di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza delle esigenze dell'utenza. Nelle scelte terranno comunque conto anche dell'economicità al fine di permettere la partecipazione di tutti alle attività.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con il POF, la programmazione didattica del Consiglio di Classe tenendo presente la necessità di rispettare tempi razionali di studio degli alunni.

7.5. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici con le competenze richieste.

7.6. La programmazione delle attività didattiche assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone la potenzialità evolutiva nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

7.7. Nel rapporto con gli allievi i docenti non devono ricorrere ad alcuna forma d'intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.8. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- A.** il P.O.F. o Piano dell'Offerta Formativa (contiene le scelte educative e organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse). Esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. E' pertanto da intendersi come un contratto formativo, ossia la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola;
- B.** il Regolamento d'Istituto;
- C.** le delibere Consiglio di Istituto;
- D.** il Contratto integrativo di Istituto.

I suddetti documenti sono pubblicizzati con idoneo spazio nel sito telematico.

A. P.O.F.

Finalità generale

Garantire lo sviluppo di capacità di ricostruzione del reale nella ricerca di senso, di appartenenza e di azione



con

Istruzione

e

Formazione

<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione di conoscenze nell'unità del sapere • Sviluppo di competenze e prestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Assunzione di valori quali: l'accettazione della diversità, il rispetto di sé, degli altri e della natura, la lealtà, la solidarietà
--	--

attraverso percorsi formativi orientati:

1) allo sviluppo di capacità/competenze trasversali

- ❖ conoscere
- ❖ comprendere
- ❖ applicare principi, regole, procedure
- ❖ formulare ipotesi
- ❖ sviluppare creatività per ideare, progettare, risolvere problemi
- ❖ verificare, valutare e sviluppare spirito critico

e

2) comportamenti orientati a:

- ❖ percepire sé, gli altri e le situazioni con realismo
- ❖ gestire le proprie emozioni (senso di solitudine, iperaffettività, egocentrismo, estraneità.) contando sulle proprie risorse e/o chiedendo aiuto
- ❖ affrontare situazioni di difficoltà
- ❖ valutare le conseguenze delle proprie azioni
- ❖ esercitare intenzionalità nell'impegno, nell'attenzione, nell'ascolto, nello svolgimento di attività
- ❖ accettare sollecitazioni e richiami funzionali al miglioramento di sé

Programmazione didattico-educativa

Sulla base delle Indicazioni Nazionali e delle intese stabilite e concordate in seno al Collegio dei docenti, ciascun Consiglio di Classe elabora in forma cooperativa la propria programmazione, cui ogni singolo docente ne dà successiva concreta attuazione. Per la sua elaborazione il Consiglio di Classe:

- ricerca e registra le caratteristiche cognitive, socio-affettive e comportamentali di ciascun/a alunno/a per adattare a esso/a le finalità educative stabilite nella programmazione del Collegio dei Docenti;
- dispone le finalità educative secondo un ordine di priorità e le traduce in obiettivi di apprendimento e in traguardi per lo sviluppo di competenze al termine del ciclo di studi, concretamente raggiungibili e valutabili;
- organizza i contenuti e le attività disciplinari e stabilisce gli interventi metodologico - didattici e i procedimenti individualizzati/personalizzati;
- progetta il percorso formativo per la classe;
- verifica sistematicamente il percorso formativo *in itinere* per apportare eventuali integrazioni o correzioni e per valutare i risultati conseguiti.



La Programmazione di classe è presentata ai genitori e agli alunni poiché essa rappresenta parte essenziale del Patto di corresponsabilità educativa; ciascun alunno deve conoscere ciò che gli si chiede in termini di formazione (obiettivi educativi) e di preparazione culturale (obiettivi disciplinari) e gli devono essere indicati i mezzi e i modi per conseguirli.

Criteri e Modalità di Gestione dell'aula

Nella conduzione delle attività d'insegnamento - apprendimento i docenti operano nel rispetto di alcuni fondamentali criteri, suggeriti dalle scienze dell'educazione e dalla vigente normativa:

- a. centralità della persona;
- b. rispetto dei ritmi e dei tempi di apprendimento degli alunni anche mediante l'individualizzazione/personalizzazione dell'insegnamento;
- c. adeguata distribuzione dei tempi delle unità d'intervento didattico tra attività di presentazione delle conoscenze, attività di esercizio e di consolidamento, attività di transfert, tempi di discussione e di rilassamento;
- d. attenzione a sostenere la motivazione degli alunni nei confronti delle attività scolastiche, creando condizioni favorevoli per la conversazione, il racconto del proprio vissuto, l'espressione dei personali interessi e attitudini;
- e. creazione di un clima relazionale positivo volto a favorire le condizioni per il ben-essere psico-fisico del ragazzo a scuola;
- f. costante raccordo di team per l'unitarietà del curriculum.

Criteri e Modalità della Valutazione

La valutazione ha valore essenzialmente formativo, il cui scopo principale è quello di stimolare la ricerca di tempestivi e adeguati interventi per recuperare lacune o potenziare conoscenze/competenze. Verifica e valutazione s'intendono comunque dirette ad apprendimenti e obiettivi, mai a una formulazione di giudizio sulla persona dell'alunno e delle sue caratteristiche.

Essa è comunicata alle famiglie a scadenza quadrimestrale ed è elaborata sulla base dei seguenti criteri:

- adeguata considerazione degli elementi di osservazione e di verifica;
- esame a comparazione di elementi sistematici di osservazione e di verifica;
- attenzione ai percorsi, ritmi e stili individuali di apprendimento;
- adeguamento degli obiettivi formativi in base al processo evolutivo dell'alunno.

La comunicazione della valutazione è effettuata in modo telematico. L'incontro con le famiglie, sia con i colloqui mattutini nelle ore di ricevimento, sia durante i colloqui pomeridiani, ha carattere informale e aperto, orientato all'offerta e allo scambio d'informazioni descrittive sull'itinerario di formazione dell'alunno. I docenti illustrano i livelli di competenza raggiunti, quelli da consolidare, quelli in via di acquisizione o non ancora raggiunti, facendo riferimento alla documentazione interna in loro possesso. I rapporti con i genitori sono improntati ai principi di trasparenza, completezza e partecipazione. Nel quadro dei propri impegni individuali di servizio, in caso di necessità, i docenti si rendono disponibili a incontrare i genitori anche al di fuori degli incontri in calendario, in caso di necessità.

B. REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative in merito:

- ❖ all'organizzazione delle classi, dei docenti e degli alunni
- ❖ alla vigilanza, ai ritardi, alle uscite, alle assenze, alle giustificazioni
- ❖ alle visite guidate e viaggi d'istruzione
- ❖ all'uso degli spazi e dei laboratori
- ❖ alle comunicazioni con le famiglie
- ❖ alla partecipazione negli Organi Collegiali



C. REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Riguarda in modo esclusivo le infrazioni, le sanzioni, le modalità di erogazione delle stesse e i procedimenti di ricorso avverso le sanzioni.

D. CONTRATTO FORMATIVO

I docenti s'impegnano a esplicitare a ogni livello il proprio operato e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico, compresi gli organi collegiali.

E. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

La Scuola Secondaria Statale di Primo Grado "Michelangelo" attraverso le azioni delle varie figure professionali presenti al suo interno si impegna a creare un clima di serenità, cooperazione e armonia onde favorire processi di insegnamento/apprendimento e in particolare:

Il Dirigente Scolastico, consapevole della delicatezza e responsabilità connesse con il suo ruolo di guida, si impegna a:

1. rispettare i principi e le finalità dichiarati nel POF;
2. rafforzare il clima di operosa e serena collaborazione fra tutte le risorse interne, orientate ad un impegno elevato in termini di qualità e quantità;
3. facilitare i processi di innovazione in atto;
4. favorire la partecipazione all'aggiornamento e formazione in servizio delle varie professionalità.

Il personale non docente si impegna a:

1. offrire il proprio contributo al personale docente, genitori ed alunni perché gli aspetti organizzativi facilitino la progettualità ordinaria e straordinaria della scuola;
2. assicurare l'efficienza e l'efficacia del servizio, secondo quanto già previsto nella Carta dei servizi;
3. garantire strutture e locali funzionali, decorosi e consoni con le norme della sicurezza e dell'igiene.

I docenti s'impegnano a:

1. rappresentare un modello quanto a competenze professionali e relazionali;
2. favorire capacità d'iniziativa e di assunzione di responsabilità;
3. realizzare i curricula disciplinari, le scelte organizzative e metodologiche predisposte nel POF;
4. ricevere i genitori secondo il calendario annuale e con opportune procedure di invito/appuntamento;
5. programmare le prove di verifica con largo anticipo tenendo nel debito conto gli impegni programmati dal Consiglio di Classe;
6. consegnare le verifiche svolte in tempi ragionevolmente brevi e comunque prima dell'effettuazione della prove successive;
7. valutare con trasparenza e oggettività le prove degli alunni, esplicitando gli elementi che contribuiscono alla valutazione.

I genitori dichiarano di:

1. partecipare in forma collaborativa e responsabile alla vita della scuola secondo le modalità previste dalle norme esterne ed interne;
2. attivare con i docenti un dialogo costruttivo, al fine di contribuire alla realizzazione del progetto di formazione dei propri figli;
3. informarsi sull'andamento didattico e disciplinare del/laproprio/a figlio/a;
4. vigilare e contribuire al rispetto delle regole relative a frequenza, puntualità all'orario di inizio delle lezioni, assenze e relative giustifiche;



5. limitare il più possibile le uscite anticipate;
6. controllare il corredo scolastico ed il divieto normativo di utilizzo di cellulari, videofonini ed altri strumenti tecnologici;
7. controllare che i propri figli partecipino responsabilmente alla vita della scuola, curino la propria preparazione e rispettino il materiale proprio e degli altri compagni;
8. rifondere i danni provocati sia intenzionalmente sia per insufficiente accortezza e diligenza.

Gli alunni s'impegnano a:

1. collaborare a costruire in classe un clima di serenità e cooperazione con gli insegnanti ed i compagni, nel rispetto delle esigenze di ciascuno;
2. svolgere puntualmente ed autonomamente i compiti assegnati, a non copiarli dai compagni, a chiedere ai docenti tutte le ulteriori spiegazioni che siano ritenute utili e necessarie;
3. conoscere e rispettare le regole previste dal Regolamento di disciplina;
4. collaborare a rendere agevole e puntuale le comunicazioni tra scuola e famiglia;
5. concorrere al raggiungimento dei fini formativi mediante una frequenza regolare alle lezioni ed alle altre attività scolastiche;
6. rispettare il patrimonio della scuola quale bene comune;
7. rispettare le opinioni altrui, in nome del dialogo, della solidarietà e della convivenza civile;
8. portare a scuola solo il materiale necessario alle attività didattiche;
9. astenersi da ogni azione, anche compiuta con finalità di gioco, che possa tradursi in offesa alla sensibilità di un compagno.

PARTE SECONDA

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;
- **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, che sarà ricevuto da lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore ...**

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si definiscono i seguenti standard specifici per le procedure che seguono.

8.3. Gli utenti sono avvisati in tempo sulle scadenze dei termini delle operazioni allo sportello.

8.4. La richiesta d'iscrizione avviene tramite il sito della scuola. In caso di documentazione incompleta, allorchè l'iscrizione sia stata formalizzata, la scuola s'impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

8.5. Le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

8.6. I documenti di valutazione e gli attestati sono consegnati, previa comunicazione agli interessati.

8.8. Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento e durante l'orario di stabiliti anche per il



servizio di segreteria.

8.9. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico con personale interno che offre come risposta il nome della scuola.

8.10. Nell'atrio della scuola sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti, l'organico del personale docente, amministrativo e ausiliario, la bacheca sindacale.

8.11. Il personale A.T.A. in servizio all'ingresso e negli uffici sono posti in condizione di fornire all'utenza tutte le informazioni che necessitano, compatibilmente con il numero di unità di personale in servizio e i carichi di lavoro.

8.12. Gli operatori scolastici indossano il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per tutto l'orario di servizio.

8.13. Il diritto di accesso alla documentazione è garantito nei termini delle norme vigenti: L. n° 241/90, nel rispetto del diritto alla riservatezza (L. n° 675/96 e D.Lgs. n° 196/2003).

PARTE TERZA

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

9.1. La scuola s'impegna ad assumere i provvedimenti di propria competenza e a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna alle persone e cose.

La scuola attribuisce notevole importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possono minacciare, anche di là da ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della comunità scolastica e dei locali della medesima. A tal fine è elaborato il piano di prevenzione dei rischi e il piano di evacuazione dell'edificio per i casi di deprecabili emergenze, individuando i punti di raccolta degli alunni all'esterno dell'edificio e all'interno in caso d'incendio, terremoto, crollo di strutture; essi sono annualmente aggiornati insieme alla segnaletica apposita. Il personale tutto e gli alunni sono addestrati per far fronte a situazioni di emergenza; due volte l'anno sono effettuate esercitazioni applicative di evacuazione degli edifici.

9.2. Le condizioni d'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 e dei servizi. La scuola s'impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture/impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

PARTE QUARTA

10. PROCEDURA DEI RECLAMI

10.1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, via fax e devono contenere le generalità e reperibilità dei proponenti. I reclami orali e telefonici devono poi essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non precisati. Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 15 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



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

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio d'istituto dei reclami di argomento non riservato al termine di ogni anno scolastico nella sua relazione conclusiva in materia di funzionalità della scuola.

PARTE QUINTA

11. ATTUAZIONE

1.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di leggi. Essa è soggetta, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali. Le modifiche sono sottoposte all'approvazione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto. L'approvazione della Carta da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto è vincolante.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Antonietta SCURANI

Approvato dal Consiglio d'Istituto
Delib. n. 3 del 12 febbraio 2014



Unione Europea
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Programma Operativo Regionale 2007
IT161PO010 FESR Puglia



Regione Puglia



COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE) - AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FESR)



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale