



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "M. MANICONE - F.FIORENTINO"**

Via Papa Giovanni XXIII, 45 - 71018 VICO DEL GARGANO (FG)

tel.(0884) 991143 – fax 967084

Cod. Mecc.: FGIC84100A - Cod . Fisc.: 93032440716

E-mail: [fgic84100a@istruzione.it](mailto:fgic84100a@istruzione.it) - [fgic84100a@pec.istruzione.it](mailto:fgic84100a@pec.istruzione.it) - Sito Web  
[www.icmanicone.it](http://www.icmanicone.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

Approvata dal Consiglio d'Istituto  
il 30 gennaio 2014  
ed acquisito agli atti

**Il Dirigente Scolastico**  
*prof. Donatella Apruzzese*

## PREMESSA

La carta dei Servizi, regolamentata dal DPCM del 07/06/1995, è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

Si fonda sui seguenti articoli della Costituzione della Repubblica Italiana:

**art. 3** *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”*

**art. 33** *“L’arte e la scienza sono libere e libero è l’insegnamento”*

**art. 34** *“La scuola è aperta a tutti”*

Predisposta ed aggiornata in seguito all’accorpamento dell’I. C. “Manicone” e la D. D. “Fiorentino”, è stata approvata dal Consiglio di Istituto in data 30 gennaio 2014.

L’Istituzione Scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell’attuazione di quanto scritto.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi, discutono e formulano proposte attraverso i propri rappresentanti negli organi collegiali.

### 1) UGUAGLIANZA

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

La nostra scuola crea condizioni di uguaglianza fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

### 2) IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l’azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per far fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi sono inseriti, in via del tutto eccezionale, nelle altre classi per il tempo strettamente dovuto.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell’orario scolastico.

### 3) ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l’accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento, l’integrazione e inclusione, questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime e alle situazioni di alunni con bisogni educativi speciali.

Nel raccordo tra i diversi segmenti scolastici, si promuovono iniziative di conoscenza/accolgenza verso gli alunni in ingresso e raccolta di informazioni utili alla formazione delle classi iniziali. Nelle prime settimane di scuola si realizzano iniziative ed attività, soprattutto a carattere ludico, per facilitare la conoscenza degli alunni e consentire

loro un più rapido inserimento. Si organizzano, inoltre, incontri con i genitori per le prime informazioni.

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo d'istruzione, la scuola elabora e realizza percorsi di orientamento con l'intento di sostenere gli alunni nei loro progetti di vita, con attività specifiche all'interno delle classi, con visite alle scuole secondarie di 2° grado presenti nel territorio, con l'organizzazione di incontri con i docenti delle stesse.

#### 4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il POF.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le Istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni, dal lunedì al venerdì per la Scuola dell' Infanzia e per le classi a tempo pieno della Primaria, per tutte le altre classi, anche della Secondaria di I grado a indirizzo musicale e non, le attività scolastiche si svolgono, invece, nell'arco di 6 giorni.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti, in caso di assenze continuate e anomale vengono attivati immediatamente contatti con le famiglie e, per le situazioni particolarmente problematiche, si provvede ad informare anche 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. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento scolastico costituisce oggetto di attenzione al fine di definire interventi appropriati.

#### 5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni Scolastiche e gli Enti Locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario e del servizio scolastico.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio d'Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario incaricato dell'apertura dei locali. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali (v. Regolamento).

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i propri interlocutori, si adottano le seguenti modalità:

- assemblee di classe
- informazioni date sempre in forma scritta (diario, registro elettronico, e-mail)
- verbali delle riunioni, programmazioni educative/didattiche e verifiche degli alunni, depositati in presidenza, sono disponibili per eventuali consultazioni previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, si esplicita nel rispetto dei criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, sia dell'attività didattica.

#### 6) LIBERTA' D' INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Intersezione, Interclasse, di Classe e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, rappresentano condizione indispensabile per un servizio di qualità.

In generale si prevedono:

- attività anche consorziate con altre scuole
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

#### 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, 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.

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. La scelta dei libri di testo, anche in versione e-book, e delle strumentazioni risponde a criteri di riconosciuta validità didattica e funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della normativa di riferimento. I testi sono altresì integrati da materiale didattico preparato dai docenti: dispense, sussidi multimediali.
2. I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, rappresentano infatti un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, oltre che assunzione di responsabilità, e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Nell'assegnare i compiti per casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di lavoro degli alunni. A tal proposito devono essere considerati gli impegni per gli alunni delle classi a tempo prolungato.
3. Per facilitare la comunicazione scuola-famiglia, rendendola più partecipata e tempestiva, è attivo il portale "Scuola in chiaro" predisposto dal MIUR e il registro on line per tutte le classi.
4. L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari, tenendo opportunamente conto delle differenze individuali circa i modi e i tempi di apprendimento. I Consigli di Classe, di Interclasse e Intersezione si accordano per definire strategie e metodologie didattiche ed educative.

5. I rapporti interpersonali docenti-alunni sono impostati sulla correttezza e rispetto reciproco. Gli alunni saranno coinvolti nell'attività scolastica con stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non mancheranno i richiami, che avranno funzione chiaramente educativa senza essere per questo mortificanti o punitivi.

#### A - PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Elaborato dal Collegio dei docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto, esplicita le scelte educative, didattiche ed organizzative della scuola, costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica. Nasce dalla lettura e dall'analisi del contesto sociale, culturale ed economico del territorio. Il progetto d'Istituto vuole concretizzare, migliorando e sperimentando nuove forme organizzative, la propria proposta didattica ed educativa per:

- il ben...essere
- l'inclusione
- la partecipazione attiva
- la promozione della legalità
- la valorizzazione delle persone

È pubblicato sul sito della scuola per facilitare agli interessati la conoscenza dell'offerta formativa e, sulla base di questa, esprimere pareri e proposte per partecipare attivamente alla vita scolastica.

#### B - PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

La programmazione di classe è illustrata in un documento che contiene:

- analisi della situazione di partenza
- finalità educative
- obiettivi trasversali educativi
- obiettivi trasversali didattici e disciplinari
- organizzazione delle attività
- metodologia di lavoro
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità
- criteri per la verifica e la valutazione

La programmazione educativo-didattica viene elaborata, redatta ed approvata dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe entro il mese di ottobre, presentata in occasione delle assemblee di classe per l'elezione dei rappresentanti dei genitori in seno al Consiglio stesso.

#### C – REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Definisce le norme per garantire correttezza e partecipazione consapevole alla vita della comunità scolastica, nel rispetto delle persone, degli ambienti, delle leggi:

- funzionamento OO.CC.
- rapporti scuola-famiglia
- comportamento degli alunni e regolamentazione ritardi, uscite anticipate, assenze
- viaggi d'istruzione e visite guidate
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
- attività negoziale
- applicazione della normativa sul divieto di fumo
- applicazione della normativa per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi

Comprende, inoltre, sezioni dedicate ai docenti, al personale ATA, ai genitori.

## **PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissandone e pubblicizzandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- cortesia e disponibilità
- tempi di attesa agli sportelli contenuti
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto del pubblico

Ai fini di un miglior servizio per gli utenti, si può derogare dagli standard fissati (allegato n. 1).

Durante il periodo di attività didattica, gli uffici funzionano dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00. L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 9,30 alle ore 11,30.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato previa richiesta scritta.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati, qualora non fosse possibile per gli stessi provvedere autonomamente a scaricare la versione digitale dal sito della scuola.

Gli attestati e i diplomi sono consegnati a vista a seguito di richiesta scritta degli interessati.

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento anche telefonico.
- Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.
- Gli operatori scolastici sono provvisti di cartellino identificativo.
- Nelle comunicazioni telefoniche si assicura all'utenza tempestività e si stabiliscono modalità di risposta che comprendono il nome della scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.
- Per la pubblicità e l'informazione, oltre al sito internet sono predisposti appositi spazi in cui trovano posto:
  - albo istituto,
  - tabella orario di lavoro dei dipendenti,
  - orario delle lezioni,
  - organigramma della scuola,
  - organico del personale docente e ATA,
  - calendario scolastico,
  - regolamento di istituto,
  - bacheca docenti e bacheca sindacale.

## **PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, sicuro e accogliente per consentire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale. Il personale ausiliario si adopera affinché sia mantenuta l'igiene e la pulizia di tutti i locali.

La scuola, altresì, si impegna a sensibilizzare l'Ente Locale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (servizio di vigilanza e controllo del traffico).

Il numero di aule destinate all'attività didattica delle classi dei diversi segmenti formativi, attualmente utilizzate nei due plessi della scuola, è uguale a 39. Dotazione: banchi biposto e monoposto, sedie a corredo, attaccapanni, cattedre, lavagne e armadietti (in molti casi vecchi, logori e non sempre correttamente fruibili ed adeguati all'utenza).

Circa la presenza di aule e laboratori si riportano di seguito:

A) per il plesso "Manicone":

- n. 1 lab scientifico con LIM
- n. 1 lab. linguistico con LIM
- n. 1 lab. linguistico (FESR 2011)
- n. 1 lab musicale (FESR 2011)
- n. 1 classe digitale (FESR 2011)
- n. 1 biblioteca/sala docenti
- n. 1 aula di sostegno
- n. 1 aula di pittura
- n. 1 aula medica
- n. 1 salone/aula magna polivalente
- n.1 palestra all'esterno dell'edificio scolastico

Vi sono, inoltre, spazi esterni al plesso: un'area recintata con pavimento in cemento per attività motorie e/o giochi di squadra, una piccola area verde, sul retro, attrezzata per attività di giardinaggio.

B) per il plesso "Fiorentino":

- n. 1 lab. informatica
- n. 1 lab. scientifico
- n. 1 palestra

Vi è, inoltre, uno spazio esterno/cortile non attrezzato.

Servizi igienici:

plesso "Manicone":

- n. 6 per gli alunni
- n. 2 per disabili
- n. 4 per il personale docente e ATA

plesso "Fiorentino":

- n. 6 per gli alunni
- n. 4 per disabili- piano Scuola dell'Infanzia
- n. 4 per il personale docente e ATA

Attualmente, quindi, in numero insufficiente, sia per gli alunni, sia per gli operatori, e inadeguati, con porte e sanitari vecchi; per l'Infanzia la metà di essi inadeguati all'età degli alunni, accessori inesistenti, senza acqua calda.

La scuola è dotata di un DVR (documento valutazione rischi) corredato dal Piano di Evacuazione, che tiene conto del numero di alunni, docenti e personale ATA. Il Piano di Evacuazione è organizzato in modo da permettere in caso di pericolo (terremoto, incendio, ecc.) un deflusso ordinato delle persone presenti lungo percorsi stabiliti, in funzione della loro lunghezza nonché delle uscite di emergenza a disposizione. Le prove di evacuazione vengono effettuate almeno una volta all'anno, previa formazione e informazione delle

nuove classi prime della Scuola dell' Infanzia, della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di I grado.

#### **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, fax ed e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità e indirizzo del proponente. I reclami orali o telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo l'opportuna indagine, risponde per iscritto entro 15 giorni e si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo; qualora il reclamo non sia di propria competenza, il Dirigente fornisce indicazioni circa il corretto destinatario.

Nella relazione annuale del Dirigente Scolastico al Consiglio d'Istituto, si riferisce in modo analitico anche dei reclami e dei provvedimenti adottati.

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

Nell'ottica dell'autovalutazione d'istituto finalizzata al miglioramento del servizio scolastico, a fine anno, per raccogliere elementi utili ed opportuni di conoscenza, si effettua una rilevazione attraverso questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, rivolti ai genitori, agli alunni e al personale della scuola.

I questionari devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Attraverso l'analisi del monitoraggio effettuato, il Collegio dei docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'offerta formativa della scuola e propongono eventualmente modifiche e/o interventi migliorativi.

#### **PARTE V - ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia.



Allegato n. 1

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>TERMINE</b>	<b>UNITA' OPERATIVA</b>
Stipula contratti a seguito di trattativa privata	45 gg dall'acquisizione della documentazione obbligatoria	amministrazione
Gare per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi	60 gg dalla lettera di invito	amministrazione
Emissione mandati di pagamento	60 gg dall'acquisizione delle fatture, salvo vincoli posti dall'esterno	contabilità
Rilascio diplomi dell'esame di stato	30 gg dal ricevimento da parte dell'A. T. di Foggia	didattica
Consegna documenti di valutazione (per coloro che non hanno possibilità di scaricare la versione digitale)	entro 20 gg dall'ultimo scrutinio	didattica
Rilascio certificati di varia natura riguardanti gli alunni e il personale	5 gg dalla richiesta	didattica e amministrazione
Emissione decreti di assenza	30 gg dal termine dell'assenza	amministrazione
Concessione ferie e permessi	7 gg dalla richiesta	amministrazione
Aspettativa per motivi di famiglia	10 gg dalla richiesta	amministrazione
Autorizzazione all'esercizio dell'attività professionale	10 gg dalla richiesta	amministrazione
Ricostruzione carriera	60 gg dall'acquisizione della documentazione necessaria	amministrazione
Trasmissione richieste all'INPDAP, A.T. di Foggia, ...	5 gg dalla ricezione	amministrazione
Rilascio certificati di servizio	10 gg dalla richiesta	amministrazione
Rilascio certificato per indennità di disoccupazione	10 gg dalla richiesta	amministrazione
Pagamento stipendi	entro la metà del mese successivo	contabilità