



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE UNIVERSITA' RICERCA**

*Direzione Didattica Statale Infanzia e Primaria*

**III CIRCOLO "SAN GIOVANNI BOSCO"**

via Amando Vescovo, 2 - 70052 Bisceglie (BT)

**Dirigente** tel 0803502029

Codice Fiscale 83006560722

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

**Direttore** tel fax 080 3955752

Codice Meccanografico BAEE070004

[info@terzocircolobisceglie.it](mailto:info@terzocircolobisceglie.it)

[baee070004@pec.terzocircolobisceglie.it](mailto:baee070004@pec.terzocircolobisceglie.it)



**FSE FESR**



Regione Puglia  
Regione Puglia



Provincia BAT



Comune di Bisceglie

# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

del

III Circolo Didattico Statale

"S. GIOVANNI BOSCO"

Bisceglie (BT)

anno scolastico 2010 - 2011

*Approvato dal Consiglio di Circolo nella convocazione del 10.12.2010 con delibera n. 8.*

# Indice

---

---

## ***PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI***

- |  |      |
|--|------|
| 1. Uguaglianza                                       | p. 4 |
| 2. Imparzialità ed Equità                            | p. 4 |
| 3. Accoglienza ed Integrazione                       | p. 4 |
| 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza | p. 4 |
| 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza           | p. 4 |
| 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento          | p. 5 |

## ***PARTE PRIMA***

- |                   |      |
|-------------------|------|
| 7. Area Didattica | p. 5 |
|-------------------|------|

## ***PARTE SECONDA***

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| 8. Servizi Amministrativi | p. 10 |
|---------------------------|-------|

## ***PARTE TERZA***

- |                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| 9. Condizioni Ambientali del Circolo | p. 11 |
|--------------------------------------|-------|

## ***PARTE QUARTA***

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| 10. Procedura dei reclami | p. 12 |
|---------------------------|-------|

## ***PARTE QUINTA***

- |                |       |
|----------------|-------|
| 11. Attuazione | p. 12 |
|----------------|-------|

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

*Costituisce un sistema di informazioni e documentazione quale chiave per l'accesso al sistema organizzato che confluisce nella erogazione del servizio didattico e nella fisionomia che regna nella governance dell'istituzione scolastica.*

*Rappresenta un atto di comunicazione esplicita tra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia e rivolto alla valutazione anche degli standard di qualità.*

*Definisce i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali, strutturali e umane a disposizione del territorio e rivolti allo sviluppo locale del territorio.*

### **Principi ispiratori fondamentali**

La presente Carta dei Servizi scolastici ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana i quali permeano ogni attività didattica e concretizzano i principi sanciti dall'art. 97 di buon andamento, imparzialità e legalità in relazione al governo dell'organizzazione.

La presente Carta dei Servizi scolastici adotta quali ulteriori principi ispiratori della convivenza sociale che si attua nella vita di relazione quotidiana, gli obiettivi rinvenienti dalla Costituzione Europea ed evidenziati nello sviluppo, nella competitività e nella coesione sociale ed in quelli delle Carte internazionali che afferiscono ai bambini, alle donne, al lavoro.

La presente Carta dei Servizi scolastici ritiene l'istruzione un servizio pubblico essenziale che deve essere posto con rilievo al centro delle politiche di sviluppo della propria area territoriale. La priorità strategica del miglioramento e della valorizzazione del sistema di istruzione è ritenuto un fattore essenziale di sviluppo e coesione e comporta come principale obiettivo di servizio quello di elevare le competenze degli studenti e la capacità di apprendimento della popolazione attraverso la proposizione di servizi integrati offerti nel proprio territorio finalizzando gli interventi alla crescita della competitività rivolta unicamente alla crescita di condizioni per lo sviluppo locale.

La presente Carta dei Servizi scolastici individua nel capitale umano, nelle risorse strumentali e nello sviluppo della tecnologia a servizio della didattica attraverso la formazione, gli strumenti per determinare un intervento scolastico più equo e offra migliori possibilità di successo anche in aree di maggiore disagio, intervenendo in modo incisivo già sui primi segmenti dell'istruzione

La presente Carta dei Servizi scolastici individua nella la valutazione interna attraverso strumenti diagnostici elaborati dalle figure strumentali tenendo presenti gli indicatori di risultato individuati in fase di ricognizione degli anni precedenti, per individuare punti di forza e di debolezza, opportunità e rischi, in base ai quali progettare il proprio piano di intervento, curricolare ed extra curricolare, assumendo collegialmente la responsabilità dei risultati conseguiti.

La presente Carta dei Servizi scolastici individua nella valutazione esterna, attraverso la partecipazione alle indagini nazionali ed internazionali, la particolare attenzione rivolta ai livelli di apprendimento e ai processi messi in atto attraverso l'uso delle risorse ordinarie e aggiuntive con il ricorso ai programmi operativi, rivolti alla crescita di qualità dell'offerta formativa del circolo.

La presente Carta dei Servizi scolastica è intesa al miglioramento dei sistemi di governo della scuola, alla qualità dei raccordi interistituzionali e con le parti sociali che, uniti alle capacità diagnostica, creano le premesse culturali e formative per creare, con i diversi attori del territorio, una rete di supporto allo sviluppo qualitativo del servizio scolastico. La prosecuzione delle operazioni sull'insieme delle aree di intervento prioritarie indicate e degli strumenti adoperati, dovrà conseguire una accelerazione dei processi di rinnovamento del sistema e di qualificazione complessiva del settore in modo omogeneo e stabile sul territorio.

## **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, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno operando per differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze ed alle potenzialità di ciascuno;

### **2. IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ**

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

**2.2.** Il Circolo, attraverso le sue componenti e con l'impegno degli organismi ad 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 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 e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, ai bisognosi, ai diversamente abili ed agli 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 ha libera facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico nel territorio tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato preminente il criterio della territorialità intendendo per esso la residenza, il domicilio, la sede di lavoro dei familiari.

**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 da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

**5.1** Istituzione scolastica, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

**5.2.** L'istituzione scolastica e l'ente locale si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale, civile, consentendo l'uso delle strutture e dei locali scolastici al di fuori dell'orario di servizio.

**5.3.** L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

5.4. L'orario di servizio del personale docente, amministrativo ed ausiliario si informa a criteri di efficacia, efficienza, flessibilità ed economicità nella organizzazione dei servizi e dell'offerta formativa integrata.

5.5. Per le predette finalità, il circolo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con altri enti ed istituzioni, in rete con altre scuole e nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO**

6.1. La programmazione delle attività didattiche assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali ed europei, generali e specifici, recepiti nei piani di studio.

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

## **PARTE PRIMA**

### **7. AREA DIDATTICA**

7.1. Il Circolo, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni locali 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.

7.2. Il Circolo individua ed elabora strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istituzione, al fine di promuovere uno sviluppo armonico della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, il circolo assume come criterio 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, con il coinvolgimento delle famiglie, adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica degli orientamenti emersi nei consigli, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio dei discenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi prescelti e previsti dagli ordinamenti scolastici, nell'ambito della programmazione educativa e didattica, il circolo tende ad assicurare ai discenti anche tempo da destinare ad altre attività liberamente scelte.

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

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

#### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.O.F., elaborato dal Collegio Docenti e ratificato dal Consiglio di Circolo, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un

impegno per l'intera comunità scolastica, integrandosi in modo coerente con il Regolamento di Circolo. Il P.O.F. viene pubblicato mediante affissione all'albo ed è consultabile sul sito telematico del circolo. Le scelte educative generali concernenti il Piano dell'Offerta Formativa si snodano attraverso:

- a. Analisi della situazione di partenza, per predisporre strategie d'insegnamento, strettamente collegate alle modalità d'apprendimento, per motivare i bambini e per instaurare un rapporto di distensione e di fiducia tra alunni, famiglie e scuola.
- b. Metodo della soluzione dei problemi  
Porre un problema agli alunni nell'affrontare un argomento da trattare; fornire gli elementi necessari per poterlo risolvere (notizie, documentazioni cui seguiranno analisi e discussione collettiva).
- c. Uso dei laboratori  
Necessità di laboratori per lavori di gruppo.
- d. Rispetto dei ritmi della persona e dell'apprendimento  
Conoscenza della realtà classe/sezione; Anamnesi personale e familiare di ciascun alunno; Osservazioni sistematiche; Prove di ingresso; Programmazione educativo - didattica; Verifiche e adeguamenti della programmazione; Predisposizione di lavori di gruppo, di lavori individuali e di percorsi individualizzati per recuperare e/o sviluppare, secondo le necessità di ciascuno e rispetto, quindi, delle individualità, dei processi e dei tempi di apprendimento.
- e. Interazione verbale e non verbale  
Importanza degli atteggiamenti, della gestualità e dell'adeguamento del linguaggio verbale dell'adulto a quello del bambino, affinché si stabilisca un rapporto di comunicazione e di reciproca comprensione; importanza della capacità di ascolto dell'alunno da parte dell'insegnante; importanza del potenziamento della capacità di ascolto tra alunni.
- f. Centralità dei comportamenti della valutazione  
Valutazione in itinere, formativa e non sommativa; valutazione vista anche come verifica dell'operato dell'insegnante; la valutazione come educazione all'autovalutazione da parte dell'alunno; la valutazione come adeguamento della programmazione; l'istituto partecipa al monitoraggio nazionale sulla valutazione organizzato dall'INVALSI
- g. Gestione di contitolarità, corresponsabilità, collegialità verso l'unitarietà nell'equilibrio degli stili di insegnamento  
Tutti i docenti contitolari del team devono mirare, pur nel rispetto degli stili di insegnamento di ciascuno, a garantire un modo di procedere che sia il più unitario possibile rivolti verso l'educazione dei comportamenti (ossia educazione morale) degli alunni verso la "socialità regolata". L'unitarietà di intenti del team docente deve trovare riscontro nei sistemi organizzativi che si intendono adottare per il gruppo classe. Il modo di procedere unitario faciliterà la conquista e l'interiorizzazione delle norme, scritte e non, che regolano la convivenza civile.
- h. Considerazione e rilievo da attribuirsi al rapporto con le famiglie degli alunni  
il team deve assumere un comportamento univoco e corretto, sia per quanto concerne le comunicazioni e le informazioni relative al bambino, sia per quanto riguarda le richieste educative didattiche della scuola.

#### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA ED EDUCATIVA**

Elaborata dagli insegnanti di interclasse/sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intende realizzare nel corso dell'anno scolastico, i

criteri di valutazione, nel rispetto delle indicazioni evidenziate nel POF. La stessa è sottoposta verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. Viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'Ufficio di Segreteria e presso ogni classe/sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

La programmazione didattica predispone percorsi di insegnamento – apprendimento funzionali al conseguimento dei traguardi cognitivi e metacognitivi fissati dai programmi ministeriali.

All'inizio di ciascun anno scolastico gli insegnanti illustrano ai genitori degli alunni di:

- a) scuola dell'Infanzia i traguardi operativi che traducono gli obiettivi formativi distintivi per ciascun anno del triennio;
- b) scuola Primaria gli obiettivi didattici distinti per ciascun anno del quinquennio.

### **Criteri Ispiratori e Modalità di Elaborazione**

La programmazione didattica è di stretta competenza del Collegio dei Docenti e delle articolazioni (gruppi di intersezione e di interclasse per soli docenti) che, sulla base dei programmi ministeriali, elaborano le scelte fondamentali in termini curricolari e metodologico – didattici. Gli insegnanti costruiscono percorsi didattici considerando i seguenti criteri:

- **conoscenza:** programmazione didattica e percorsi individualizzati di insegnamento vengono predisposti sulla base della conoscenza degli alunni e dell'ambiente in cui la scuola opera. Pertanto la fase iniziale dell'anno scolastico viene dedicata all'osservazione sistematica e alla raccolta di informazioni,
- **flessibilità:** gli insegnanti curano la scelta delle specifiche strategie e modalità di lavoro affinché gli obiettivi definiti collegialmente vengano raggiunti dagli alunni delle classi/sezioni in cui operano. Provvedono inoltre a diversificare le proposte di lavoro in relazione alle esigenze e ai bisogni degli alunni:
- **continuità.** Obiettivi ed esperienze di apprendimento sono intesi a valorizzare ed arricchire le esperienze compiute dal bambino nel suo abituale ambiente di vita; essi inoltre vengono ricordati con obiettivi ed esperienze di scuola dell'infanzia da un lato, di scuola media dall'altro. La continuità con le esperienze precedenti viene fatta oggetto di particolare attenzione nella scuola dell'Infanzia e nella fase iniziale della scuola Primaria;
- **sistematicità:** i percorsi didattici e le attività di apprendimento vengono programmati in relazione agli obiettivi fissati per ogni anno del curriculum.

### **Criteri e Modalità di Gestione dell'aula**

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

- rispetto dei ritmi e dei tempi di apprendimento degli alunni anche mediante l'individualizzazione dell'insegnamento;
- adeguata distribuzione dei tempi delle unità di intervento didattico tra attività di presentazione delle conoscenze, attività di esercizio e di consolidamento, attività di transfer, tempi di discussione e di rilassamento;
- attenzione a sostenere la motivazione degli alunni nei confronti delle attività scolastiche, creando condizioni favorevoli per la conversazione, il racconto delle proprie esperienze, l'espressione dei personali interessi;
- creazione di un clima sociale positivo volto a favorire le condizioni per il benessere psico – fisico del bambino a scuola;
- individualizzazione dell'insegnamento intesa come recupero di apprendimenti non maturati, sia come approfondimento e potenziamento delle attitudini individuali;

- costante raccordo di team per l'unitarietà del progetto formativo.

### **Criteria e Modalità di Valutazione**

La valutazione ha valore essenzialmente formativo, il cui scopo principale è quello di stimolare la ricerca di tempestivi ed adeguati interventi per recuperare apprendimenti programmati ma non maturati dagli alunni: Verifica e valutazione si intendono comunque dirette ad apprendimenti e obiettivi, mai ad una formulazione di giudizio sulla persona dell'alunno e delle sue caratteristiche.

Essa viene comunicata alle famiglie a scadenza bimestrale 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 si basa sulla stesura, lettura guidata e consegna del documento di valutazione. L'incontro con le famiglie ha carattere informale e aperto, orientato all'offerta e allo scambio di informazioni descrittive sull'itinerario di formazione percorso dall'alunno fino a quel momento. Gli insegnanti 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 ad incontrare i genitori anche al di fuori degli incontri in calendario.

### **REGOLAMENTO DI CIRCOLO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative all'organizzazione delle classi, dei docenti, degli alunni, alla vigilanza, ai ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, visite guidate e viaggi d'istruzione, uso degli spazi e dei laboratori, comunicazioni con le famiglie e partecipazione agli organi collegiali.

### **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA**

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

### **CONTRATTO FORMATIVO**

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare ad ogni livello il proprio operato e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico, compresi gli organi collegiali. Sulla base di tale contratto

#### **l'alunno, tenendo conto della sua età, deve:**

- rispettare i compagni, il personale e l'ambiente scolastico;
- impegnarsi a realizzare un clima sociale positivo;
- acquisire conoscenze e competenze.

#### **Il docente deve:**

- illustrare la propria offerta formativa alle famiglie;
- arricchirsi culturalmente e professionalmente;
- garantire un servizio educativo di qualità.

#### **Il genitore deve:**

- conoscere l'offerta formativa;

- partecipare costruttivamente alle assemblee di classe, colloqui individuali e incontri proposti dalla scuola;
- collaborare nelle attività scolastiche.

### **Aspetti Regolativi dell'attività dei Docenti**

Il gruppo docente opera in un clima relazionale positivo secondo criteri di reciproca correttezza, completezza nell'informazione, lealtà.

Negli incontri di team sono svolte le seguenti attività:

#### Livello organizzativo

1. Confronto su problemi di apprendimento e/o comportamento per una migliore conoscenza e valutazione degli alunni;
2. scelta di linee comuni da tenere nei riguardi degli alunni;
3. scambi di informazioni sulle diverse programmazioni didattiche disciplinari al fine di favorire collegamenti interdisciplinari;
4. programmazione e verifica degli interventi con l'insegnante di sostegno, lingua straniera, religione, attività alternative;
5. verifiche e valutazioni su obiettivi educativi e didattici;
6. programmazione individuale settimanale per le singole attività.

#### Livello gestionale

1. Organizzazione interna e comunicazioni varie;
2. preparazione incontri con genitori
3. preparazione intersezioni/interclassi.

### **Attività Funzionali all'insegnamento**

La valutazione e gli scrutini vengono effettuati secondo le indicazioni contenute nelle disposizioni di legge e nei tempi indicati dal calendario scolastico provinciale. I docenti si impegnano ad elaborare prove di verifica in corso d'anno in sintonia con le Indicazioni Nazionali e con il lavoro di approfondimento curricolare svolto.

### **Utilizzo Strumenti di Documentazione Didattica**

L'agenda ed il giornale dell'insegnante hanno carattere preminentemente professionale ed interno. In particolare, la funzione essenziale dell'agenda quella di documentare sinteticamente il quadro delle decisioni didattiche assunte collegialmente dagli insegnanti. Il giornale ha lo scopo di documentare l'andamento degli apprendimenti e dei processi educativi, in modo che si possa ricostruire sinteticamente la "storia" di ogni allievo in relazione alle singole discipline del curriculum. I diversi tipi di dati che vi sono registrati costituiscono la base informativa per la strutturazione dei giudizi da esprimere nel documento di valutazione.

### **Sorveglianza Alunni e Comunicazioni Scuola - Famiglia**

I docenti in servizio garantiscono la massima sorveglianza degli alunni nel tempo scolastico loro dedicato, dall'inizio alla conclusione delle lezioni, senza soluzione di continuità, in ogni attività organizzata e libera, nelle visite guidate e nei viaggi di istruzione, durante le manifestazioni ed eventi. In caso di assenza temporanea dell'insegnante causa allontanamento momentaneo indifferibile, la vigilanza spetta al collaboratore scolastico presente nell'atrio assegnato e previa richiesta verbale. L'obbligo di vigilanza comprende l'accettazione all'ingresso e l'accompagnamento al confine delle pertinenze scolastiche, nelle mani dei genitori o di chi ne fa le veci.

Il Circolo attua condizioni di accesso ai genitori nei colloqui con i docenti di particolare favore per garantire la più ampia partecipazione. I genitori potranno essere ricevuti durante

l'orario di servizio previo appuntamento in casi di particolare urgenza o gravità; a margine delle riunioni di programmazioni, se di particolare urgenza; ordinariamente a margine dei consigli di interclasse per scambi di informazioni utili e necessarie e nei colloqui prescritti, ai fini della esplicazione dei contenuti riportati nel documento di valutazione dei propri figli.

## **PARTE SECONDA**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**8.1.** Il circolo individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed 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 sabato, dalle ore 10:00 alle ore 12:00 ed il lunedì pomeriggio dalle ore 16:00 alle ore 18:00, salvo variazioni che saranno comunicate con anticipo.

**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 avvisate in tempo sulle scadenze dei termini delle operazioni allo sportello.

**8.4.** L'iscrizione avviene al momento della richiesta conseguente alla consegna della domanda. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, negli orari stabiliti. In caso di documentazione incompleta, la scuola si 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 "a vista" previa comunicazione agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi dietro richiesta scritta.

**8.7.** I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

**8.8.** Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento e durante gli orari 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 in risposta il nome del circolo, il nome di chi risponde ed l'ufficio o persona in grado di rispondere.

**8.10.** Nel circolo vengono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti l'orario di servizio dei docenti e del personale ata, l'organigramma degli organi collegiali, gli organici, bacheche ed albo telematico.

**8.11.** Il personale ata 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 ed i carichi di lavoro.

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

8.13. Il Regolamento d'istituto viene pubblicizzato con idoneo spazio nel sito telematico.

## PARTE TERZA

### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DEL CIRCOLO

9.1. 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 e dei servizi. Il circolo 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).

9.2. In tutti i plessi del circolo si individuano i seguenti fattori di qualità riferite alle condizioni ambientali:

- aule dove si svolge l'attività didattica;
- laboratori con gli orari di servizio;
- palestre con gli orari di servizio;
- aula docenti;
- ufficio di segreteria;
- ufficio direttore dei servizi generali ed amministrativi;
- ufficio del dirigente scolastico;
- ufficio dei collaboratori del dirigente e delle figure strumentali;
- servizi igienici per il personale e per gli alunni;
- indicazione ascensori ove esistenti;
- indicazione uscite d'emergenza e piano d'evacuazione.

9.3. Le indicazioni di cui al punto precedente vanno riferite ad ogni punto di erogazione del servizio come segue:

*Plesso Scuola dell'Infanzia: "S.G. Bosco" e Plesso Scuola Primaria: "S.G. Bosco"*

Edificio sito in via Amando Vescovo n. 2 - Struttura per disabili: rampa di accesso ed uscita – Cortile - Palestra coperta - Aule scolastiche - Laboratori (informatica, scienze, musica) - Servizi

*Plesso Scuola dell'Infanzia: "A. Di Bari" e Plesso Scuola Primaria: "A. Di Bari"*

Edificio sito in via G. Di Vittorio, 100 - Strutture per disabili: scivolo, ascensore – Cortile a verde - Palestra coperta e scoperta - Aule scolastiche - Laboratori (informatica, scienze) – Servizi - Refettorio per la primaria e per l'infanzia.

*Plesso Scuola dell'Infanzia: "Carrara Gioia"*

Edificio sito in piazza D'Acquisto, 2 - Struttura per disabili: scivolo – Cortile a verde - Aule scolastiche – Servizi - Refettorio.

Annualmente viene predisposto un **Organigramma per la Tutela dei Dati e la Sicurezza Informatica** con individuazione di un **Amministratore di Sistema**.

Annualmente viene predisposto un **Organigramma della Sicurezza** dei punti di erogazione del servizio.

Il Circolo possiede un **Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione**, titolare l'ing. Stefano Bufi.

Il Circolo possiede un **Medico Competente**, titolare il dr. Mauro Galantino.

Nel Circolo opera il **Servizio di Prevenzione e Protezione** che integra il **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza**, insegnante Margherita Bombini.

Nel Circolo è predisposto il **D.V.R.**, attuando prove ed attività di informazione e formazione.

## **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 debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. 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 vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Circolo dei reclami di argomento non riservato al termine di ogni anno scolastico nella sua relazione conclusiva in materia di funzionalità del circolo.

**10.2.** Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, il Circolo si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti agli alunni, ai genitori, ai docenti, al personale ATA, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di circolo, secondo i criteri stabiliti nel P.O.F. vigente. I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio impegna la risorsa della funzione strumentale dell'area 1 dedicata al Piano dell'Offerta Formativa.

## **PARTE QUINTA**

### **11. ATTUAZIONE**

**1.1.** Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Circolo.

BISCEGLIE, li 10.12.2010

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
prof. Vito Amatulli