

ISTITUTO COMPRENSIVO "N. ZINGARELLI"

Via Pansini 3, 70124 – BARI tel. 080-5618272, fax 080-5096924 Codice fiscale 93249390720
baic81300t@istruzione.it www.nicolazingarellibari.edu.it BAIC81300T@PEC.ISTRUZIONE.IT

CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO COMPRENSIVO "NICOLA ZINGARELLI"

PREMESSA La presente Carta dei Servizi costituisce, unitamente al Piano dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi forniti dall'Istituto Comprensivo N.Zingarelli " di Bari. Con la Carta dei Servizi l'Istituto si impegna a fornire un servizio di qualità conforme ai principi riportati in seguito ed a renderlo sempre più rispondente alle esigenze degli utenti. Con la Carta dei Servizi gli utenti verificano che l'Istituto rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

La Carta dei Servizi espone all'utenza:

- l'insieme delle garanzie offerte all'utenza attraverso le quali si assicura la qualità del servizio scolastico
- le modalità attraverso cui la scuola si mantiene in costante rapporto con le famiglie
- i criteri di valutazione dell'efficacia ed efficienza del servizio

Le parti essenziali della Carta dei Servizi sono:

- i principi e i criteri ai quali s'ispira l'attività della scuola
- i fattori che determinano la qualità del servizio
- gli standard di prestazione che questa scuola si impegna a rispettare
- i metodi di valutazione e di controllo dell'attività d'insegnamento e di educazione
- i contributi e le procedure di reclamo dell'utenza al fine di superare le inadeguatezze e migliorare il servizio
- attuazione

I PRINCIPI E I CRITERI AI QUALI S'ISPIRA L'ATTIVITA' DELLA SCUOLA

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo N.Zingarelli " di Bari si ispira ai seguenti articoli della Costituzione 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. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 21 - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 30 - È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.

Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti. Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Uguaglianza e imparzialità

La scuola garantisce l'assoluta uguaglianza di opportunità e di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

S'impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Regolarità del servizio

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza ed integrazione

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio. La scuola garantisce una particolare attenzione e sensibilità a tutto quanto può facilitare l'inserimento degli alunni delle classi iniziali, individuando e vigilando soprattutto sui casi di rilevante disagio: disabili, stranieri, situazioni di svantaggio o problematiche.

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- la ricerca di una organica saldatura tra le esperienze scolastiche precedenti e successive degli alunni, per favorire un "continuum" educativo armonico e scorrevole
- rispetto e considerazione per gli alunni, evitando interventi diseducativi, intimidatori o mortificanti privilegiando le attività formative al fine di favorire l'integrazione e la risoluzione di eventuali conflitti.
- iniziative atte a far conoscere agli alunni strutture e forme organizzative della scuola.
- l'organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti dei consigli di classe, per una prima reciproca conoscenza

La scuola promuove così l'inclusione e l'integrazione di tutti gli studenti, garantendo un ambiente di apprendimento accogliente e rispettoso della diversità.

Obbligo scolastico e frequenza

L'Istituto s'impegna a garantire:

- l'attuazione dell'obbligo scolastico
- a controllare la regolarità della frequenza
- a prevenire e contrastare la dispersione scolastica

L'istituto garantisce forme di monitoraggio tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione, attivando conseguenti strategie didattiche mirate. 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.

Partecipazione, efficienza e trasparenza.

L'Istituto garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e ne valuta i suggerimenti e le proposte.

Considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

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.

L'Istituzione 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 in orario al di fuori del servizio scolastico.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La scuola si adopera per fornire spazi didattici adeguati, strumenti musicali di qualità, risorse informative aggiornate e un supporto amministrativo efficiente per soddisfare le esigenze di tutti gli utenti della scuola

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative, sul confronto collegiale con gli altri docenti e sul rispetto delle decisioni degli organi collegiali, nell'ambito delle loro competenze.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente, anche nei confronti dell'utenza.

AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione 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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa. Nella programmazione dell'azione educativa i docenti favoriscono un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, evitando il sovraccarico di materiale da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica.

Programmazione educativa e didattica

L'Istituto garantisce l'elaborazione della programmazione educativa e didattica.

Il Piano dell'Offerta Formativa (P.T.O.F) viene elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi di partecipazione e dal comitato dei genitori. Nel PTOF il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche (indirizzi di studio, programmazioni per competenze, metodologie didattiche, modalità di valutazione), educative ed organizzative dell'Istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse messe a disposizione degli utenti per offrire un servizio efficiente e trasparente; progetta altresì le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi di recupero e di sostegno, l'ampliamento dell'offerta formativa (attività curricolari ed extracurricolari finalizzate al potenziamento degli apprendimenti disciplinari e all'acquisizione di competenze di cittadinanza attiva). Il P.T.O.F viene deliberato dal Consiglio d'Istituto, pubblicato sul sito web e illustrato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione e/o all'inizio dell'anno scolastico, in integrale su richiesta.

La programmazione didattica disciplinare viene formulata dai docenti a livello di asse culturale e di dipartimento disciplinare, salvo gli opportuni adattamenti e curvature sulle singole classi nelle programmazioni individuali.

La programmazione didattico-educativa di classe viene formulata a livello di consiglio di classe. La programmazione elaborata dal consiglio di classe entro il mese di ottobre (ed approvata collegialmente da tutte le componenti dello stesso)

- 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 indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La programmazione didattico-educativa di classe e quella disciplinare costituiscono parte essenziale del contratto formativo che la scuola stabilisce tra docenti, allievi e genitori.

Patto di corresponsabilità

Questo Istituto, in piena sintonia con quanto stabilito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti propone il Patto educativo di corresponsabilità finalizzato a definire in maniera puntuale e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti. Il rispetto di tale Patto costituisce la condizione indispensabile per costruire un rapporto di fiducia reciproca, per potenziare le finalità dell'Offerta Formativa e per guidare gli studenti al successo scolastico.

In sintesi

I docenti sono impegnati a:

- rispettare, nella dinamica insegnamento/apprendimento, le modalità, i tempi, e i ritmi propri di ciascuna persona intesa nella sua, irripetibilità, singolarità e unicità;
- sostenere un rapporto di relazione aperto al dialogo e alla collaborazione;
- promuovere la formazione di una maturità orientativa in grado di porre lo studente nelle condizioni di operare scelte autonome e responsabili;
- favorire un rapporto costruttivo tra scuola e famiglia attraverso un atteggiamento di dialogo e di collaborazione educative finalizzata a favorire il pieno sviluppo del soggetto educando;
- comunicare l'offerta formativa ed esplicitare strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione.

I genitori sono impegnati a:

- conoscere l'Offerta Formativa della scuola e partecipare al dialogo educativo, collaborando con la scuola;
- sostenere e controllare i propri figli nel rispetto degli impegni scolastici;
- informare la scuola di eventuali problematiche che possono avere ripercussioni sull'andamento scolastico dello studente;
- intervenire tempestivamente e collaborare con l'ufficio di Presidenza e con il Consiglio di Classe nei casi di scarso profitto e/o indisciplina;
- tenersi costantemente informati sull'andamento didattico e disciplinare dei propri figli.

Gli studenti sono impegnati a:

- prendere coscienza dei personali diritti e doveri, conoscere e rispettare il Regolamento di Istituto;
- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del proprio curriculum ed il percorso di apprendimento;
- evitare di provocare danni a cose, persone, suppellettili e al patrimonio della scuola.

AREA ORGANIZZATIVA

Entro il primo mese di attività, il Capo d'Istituto, acquisite le proposte dello staff di dirigenza, dei responsabili dei dipartimenti, dei consigli di classe, delle commissioni, degli docenti con particolari incarichi e di tutti gli altri organismi facenti parte dell'impianto organizzativo della scuola, predisponde un Piano delle Attività (P.A.) ed un calendario di massima da sottoporre alla approvazione degli organi competenti e consultabile, su richiesta, da parte dei genitori degli alunni.

Il Collegio dei docenti, quale responsabile dell'attività educativa e didattica collegiale, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, si articola in:

Dipartimenti di Asse culturale

Dipartimenti disciplinari

Commissioni di lavoro

Consigli di classe

Ogni consiglio di classe, dipartimento o area, commissione sono presieduti da un coordinatore, incaricato dal Dirigente Scolastico, sentito il Collegio Docenti.

Insieme alle altre componenti della scuola il collegio docenti nomina:

- il gruppo di lavoro sull'handicap
- gli incaricati dei servizi di sicurezza
- i referenti di attività e progetti
- i responsabili dei laboratori e della biblioteca

AREA AMMINISTRATIVA

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

a) L'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, viene attuato in 5 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e/o permessi.

Il rispetto dell'orario di servizio è garantito da budget, delle ore di entrata ed uscita.

b) Gli Uffici di Segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

Segreteria Didattica

- Orario di ricevimento diurno: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12:00
- Orario di ricevimento pomeridiano: lunedì e giovedì e venerdì 15:00 alle 16:00

Segreteria Amministrativa

- Orario di ricevimento diurno: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12:00
- Orario di ricevimento pomeridiano: dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle 16:00
- **DURANTE I MESI DI LUGLIO E AGOSTO GLI UFFICI DI SEGRETERIA RIMARRANNO CHIUSI IL POMERIGGIO.**

c) Il rilascio di certificati e documenti (laddove consentito da normativa) è effettuato:

- a vista per i diplomi originali
- a vista per i certificati alunni, previa domanda scritta (o anche verbale o telefonica)
- entro quattro giorni lavorativi per i certificati del personale, previa domanda scritta (o anche verbale o telefonica)
- entro sette giorni, dalla data degli scrutini, per gli attestati e le schede

d) La distribuzione di modulistica è effettuata presso gli Uffici di segreteria

e) L'orario di ricevimento del Dirigente Scolastico è dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 18,00,(salvo esigenze particolari o su appuntamento) seguendo l'ordine d'arrivo.

f) L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare cognome e nome e la qualifica rivestita, l'utente a dichiarare cognome e nome e la natura dell'informazione richiesta.

g) Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi è tenuto a garantire la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti, per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 3 giorni dalla richiesta.

h) I docenti ricevono i genitori da ottobre al 15 maggio di ogni anno in colloqui individuali antimeridiani due l'anno in incontri pomeridiani.

- Testo aggiornato della Carta dei servizi, del P.T.O.F., del Regolamento d'Istituto e del Piano delle attività annuali;

- Copia delle delibere e dei verbali della Giunta esecutiva, del Consiglio d'Istituto

L'accesso ai documenti scolastici è garantito dalla legge 241/1990 e successive disposizioni.

Dispone inoltre la pubblicazione sull'Albo pretorio del sito web di Istituto dei documenti contabili (Programma Annuale, Conto Consuntivo), degli Avvisi pubblici e relativi Atti, di Bandi di gara per l'acquisizione di beni o servizi e dei relativi Atti, di quanto sia previsto per legge, al fine di assicurare la regolarità e la trasparenza in tutti i procedimenti amministrativi.

h) L'informazione è assicurata mediante:

- circolari interne

- bacheca sindacale

- Albo d'Istituto

- sito web dell'Istituto (con Albo pretorio)

- informative dettagliate (indirizzate alle famiglie, al personale, agli alunni)

- pagina facebook della scuola

AREA AMBIENTALE

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale.

L'Istituto garantisce le seguenti misure di sicurezza, igiene, accoglienza:

1) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei docenti e degli ausiliari.

2) l'assenza di barriere architettoniche

3) l'igiene dei servizi con intervento ripetuto più volte durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera

4) la pulizia giornaliera delle aule e periodica di tutti i locali scolastici

5) la manutenzione dell'ascensore

6) la pulizia periodica degli spazi all'aperto.

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il territorio scolastico, si fa riferimento al **D.L. N. 81 /2008** che prevede:

● Un responsabile della sicurezza (RSPP)

● Un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

● Una valutazione dei rischi contenente:

- l'individuazione dei possibili fatti dannosi

- il loro grado di probabilità

- l'indice di gravità degli stessi

- l'incidenza del fattore umano

● Una relazione sui criteri seguiti

● Un piano di misure preventive e protettive

● Un piano di interventi strutturali (da richiedere all'Ente locale)

● Un coordinatore delle emergenze

● Le previste figure di pronto intervento nella gestione delle emergenze

● Un piano di educazione - informazione del personale e degli utenti

Infortunati

In caso di infortunio lo studente/studentessa è tenuto/a a dare immediata notizia al docente o, in sua assenza, ai collaboratori scolastici, che provvederanno ad attivare le procedure previste a seconda della

gravità del caso. Anche in caso di infortunio lieve, allo scopo di garantire alla famiglia la copertura dei costi sanitari, è importante che il docente sia subito informato per attivare la pratica di denuncia.

Assicurazione

Tutti gli studenti sono coperti da assicurazione contro gli infortuni e responsabilità civile per tutte le attività previste nel POF, comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione. La polizza è consultabile sul sito della scuola o richiedibile in copia presso l'ufficio del DSGA.

I METODI DI VALUTAZIONE E DI CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ INSEGNAMENTO E DI EDUCAZIONE

Valutazione del servizio

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei fattori di qualità.

La valutazione di una organizzazione scolastica si ispira al principio dell'autodiagnosi attraverso l'analisi di indicatori di qualità relativamente a: le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari dei docenti, le competenze relazionali e gestionali di tutto il personale, il prodotto.

E' attivato nell'Istituto un sistema strutturato di autovalutazione, che prevede monitoraggi rivolti ai genitori, al personale, agli studenti, ai docenti. Gli esiti dell'Autovalutazione vengono comunicati alle componenti interessate e discussi dagli organi competenti al fine di individuare i punti di debolezza dell'istituzione scolastica sui quali progettare interventi miglioramento.

Relazione sull'attività formativa

Durante l'ultima seduta del collegio dei docenti, alla fine di ciascun anno scolastico, le Funzioni Strumentali e i responsabili delle Commissioni presentano una relazione generale sull'attività didattica, formativa ed educativa svolta dall'Istituto nel corso dell'anno scolastico.

I CONTRIBUTI E LE PROCEDURE DI RECLAMO DELL'UTENZA AL FINE DI SUPERARE LE INADEGUATEZZE E MIGLIORARE IL SERVIZIO

Procedura dei reclami

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate.

- i reclami possono essere scritti, anche via mail, oppure orali e telefonici, ma anche questi devono essere poi sottoscritti
- qualora firmati da una sola persona devono essere particolarmente circostanziati
- tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente (i reclami anonimi non sono presi in considerazione)
- i reclami devono essere rivolti al Dirigente Scolastico; qualora il reclamo non sia di sua competenza, vengono fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario
- la scuola garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore, per le questioni semplici e risposta scritta, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito, attivandosi contestualmente per rimuovere le eventuali cause del reclamo
- il capo di Istituto cura la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio di Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.

ATTUAZIONE

La carta dei servizi rappresenta il nostro impegno per offrire un ambiente educativo inclusivo, stimolante e sicuro per tutti gli studenti. nel rispetto dei diritti degli utenti e nel coinvolgimento attivo del personale in formazione continua. La scuola è determinata a garantire un'offerta formativa di qualità, supportando l'inclusione, l'integrazione e la partecipazione di ogni studente nella comunità scolastica

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei servizi sono vincolanti per operatori ed utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Manuela Baffari

