



***I.C. "FALCONE – BORSELLINO"***

***VIA CASSALA, 15 - BARI***

***CARTA DEI  
SERVIZI***





## PREMESSA

*La Carta dei Servizi è un documento che l'Istituto Comprensivo "Falcone-Borsellino" è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. La seguente Carta dei Servizi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.*

### 1. UGUAGLIANZA

*L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce che non vengano compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso,*

*razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche di ciascun alunno. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno.*

## **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

*I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità e buon andamento, come previsto dal Codice di Comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. La scuola comunica e fornisce all'utenza - in forma scritta o mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto <https://falcone-borsellino-ba.edu.it/> - il calendario scolastico, l'orario delle lezioni, l'orario di servizio del personale, l'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e gli ambiti disciplinari, l'orario di ricevimento dei docenti, le festività, gli incontri scuola-famiglia. In caso di variazioni di orario (assemblee sindacali, scioperi o altro) la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.*

*Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.*

*Alla Amministrazione Comunale di Bari sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:*

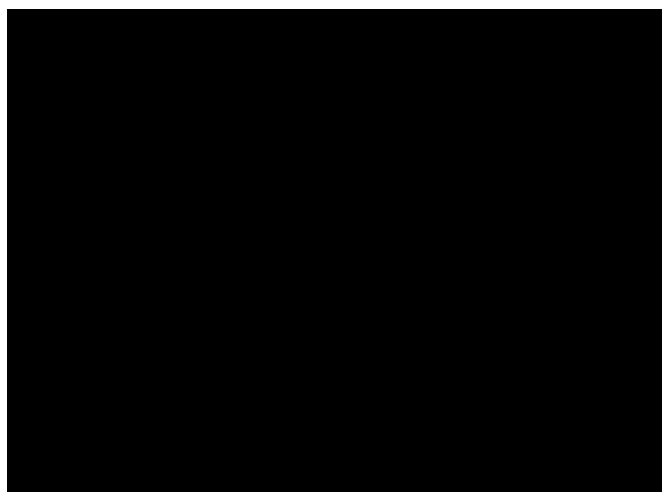
*la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;*

*la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;*

*il servizio per il trasporto degli alunni;*

*il servizio di refezione scolastica;*

*i servizi di integrazione scolastica.*



### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

*L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio – è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel PTOF.*

*In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.*

*L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate sia durante il periodo delle iscrizioni, sia prima dell'inizio dell'anno scolastico.*

*Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.*

## **4. DIRITTO DI SCELTA/OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

*Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.*

*Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.*

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

*La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.*

*La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente scolastico. I genitori annualmente eletti rappresentanti possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.*

*L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le*

*norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.*

*Il Dirigente scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.*

*Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, PTOF, Programma Annuale) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto <https://falcone-borsellino-ba.edu.it/>*

*All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire a tutti i signori genitori il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche;*

*l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.*

*L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.*

*I verbali delle riunioni dei verbali dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe sono posti in visione ai signori genitori che ne fanno richiesta. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al Dirigente.*

## **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

*Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.*

*Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.*

*L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate, organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.*



# PARTE I

## Area didattica

*L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano **Triennale** dell'Offerta Formativa (PTOF). Il PTOF è elaborato dal Collegio dei Docenti e viene approvato dal Consiglio di Istituto.*

*Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.*

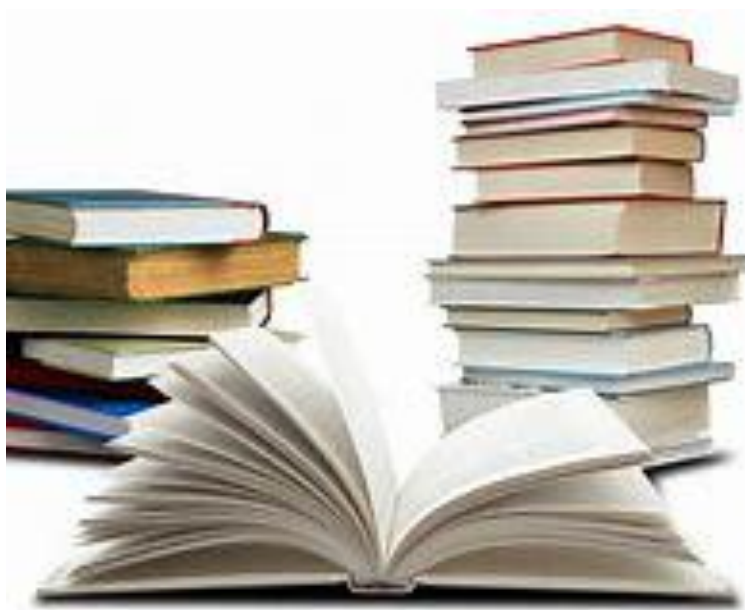
*La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a monitoraggi intermedi e ad ogni possibile adeguamento.*

*Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.*

*Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori*

*degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.*

*Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del PTOF.*



## **Servizi amministrativi ed ausiliari**

*I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il*

*collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.*

*Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare:*

*assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;*

*cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;*

*accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.*

*Gli Uffici amministrativi hanno i seguenti orari di funzionamento: da settembre a giugno,*

*dal lunedì al venerdì: h 7.45 – 17.00 luglio - agosto dal lunedì al venerdì: h 8.00 – 14.00*

#### *RICEVIMENTO DEL PUBBLICO*

*· Gli orari di ricevimento del pubblico sono i seguenti:*

*per le famiglie e le utenze esterne dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle 10.15; giovedì e venerdì dalle ore 15.30 alle 16.30. Il ricevimento pomeridiano non ha luogo nei periodi di sospensione dell'attività didattica;*

*per il personale interno, dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.30; lunedì e mercoledì dalle 15.30 alle 16.30.*

*Gli orari di cui al presente punto possono subire variazioni delle quali si dà comunicazione mediante avvisi agli Albi.*

*RILASCIO CERTIFICAZIONI · La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata, previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente scolastico, entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come, ad esempio, i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.*

## **Sicurezza**

*Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto della normativa vigente il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli enti preposti*

*(Comuni, ASL), si impegna a garantire a tutti gli alunni e al personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.*

## **Procedura reclami**

*Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami o segnalare problemi sia per iscritto (consegnandone copia anche direttamente all'Ufficio di Segreteria) sia utilizzando la posta elettronica. L'Istituto ha predisposto al riguardo una modulistica disponibile presso gli uffici amministrativi.*

*La presente Carta dei Servizi entra in vigore dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.*

*Approvato dal consiglio d' Istituto in data 24/10/2019*