



Istituto Comprensivo
2 C.D. "DE GASPERI" – SM "STEFANO DA PUTIGNANO"



Via A. De Gasperi, 9 – Tel /Fax 0804911516
70017 PUTIGNANO (BA)
codice scuola BAIC859007 – C. F.: 91108330720 – e-mail: BAIC859007@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Con il Decreto del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 viene ufficialmente varata la Carta dei Servizi scolastici, recante i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione del servizio nelle Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado. La carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione della Repubblica Italiana ed in particolare gli articoli 3, 33 e 34, la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo.

In essa si fa riferimento, quindi, ai principi fondamentali di uguaglianza, di imparzialità, di regolarità, di accoglienza e di integrazione che la scuola assume e fa propri. Vengono aggiunti e sottolineati il diritto alla scelta, alla partecipazione, all'efficienza, alla trasparenza. La libertà di insegnamento, garantita ai docenti dall'art. 4, L. 30/7/1973, n.477, viene intesa strettamente correlata con l'aggiornamento e la formazione del personale oltre che con i principi sopra citati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA: OFFRIRE A TUTTI GLI ALUNNI UGUALI OPPORTUNITA' ED IMPARZIALITA'

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Fattori di qualità

- Ogni docente accetta e rispetta ciascun alunno come persona senza distinzione alcuna ed esige lo stesso comportamento dagli alunni.
- Ogni docente presta a ciascun alunno il tipo e la quantità di attenzione educativa e didattica adeguata.
- L'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze delle famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale.
- La scelta di avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica. Tale scelta è valida per l'intero anno scolastico, ma può essere modificata al rinnovo dell'iscrizione o

comunque entro l'inizio di quello successivo. Agli alunni che non si avvalgono del suddetto insegnamento sono offerte le possibilità previste dalla normativa vigente.

Standard

- Il docente valorizza i pregi, corregge i difetti, trasforma le diversità individuali in risorse per la collettività.
- I docenti, durante le ore di lezione, curano l'educazione e l'apprendimento di ciascun alunno.

2. REGOLARITA', COERENZA E CONTINUITA' NELLO SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI E NELL'ORGANICO DOCENTI

La scuola tramite tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce, per quanto di sua competenza, la regolarità e la continuità del servizio erogato e delle attività educative.

In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti, la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Fattori di qualità

- Osservanza della continuità nell'assegnare i docenti alle classi, salvo caso eccezionali.
- Tempestivo avviso da parte di tutto il personale in caso di assenza.
- Impegno di tutto il personale ad informare per tempo sulla eventuale partecipazione alle assemblee sindacali.
- Disponibilità dei docenti e del personale ATA a sostituire i colleghi assenti, in base alle ore disponibili.
- Riunioni per discipline e di modulo durante le quali si attuano forme di coordinamento, programmazione e ricerca in ambito disciplinare ed interdisciplinare.

Standard

- La scuola avvisa le famiglie in anticipo su possibili variazioni dell'orario di lezione e garantisce comunque la sorveglianza degli alunni.
- Le classi non rimangono mai scoperte in caso di assenza di un docente.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con adeguati atteggiamenti ed opportune azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso delle classi iniziali.

Particolare impegno è previsto per affrontare le problematiche relative ai bambini e bambine in situazione di handicap o di svantaggio socio-culturale, di disagio psicologico e/o familiare e per sostenere l'esperienza della convivenza da parte di bambini stranieri, nomadi o comunque di diversa cultura.

Per l'integrazione di questi soggetti si agirà in collaborazione con gli altri enti e associazioni competenti a livello istituzionale e territoriale e con azioni rivolte a coinvolgere i genitori, nell'ottica di una dovuta corresponsabilità.

Fattori di qualità

- Formazione delle classi prime. La scuola costituisce le classi prime, tenendo conto delle esigenze delle famiglie, seguendo le indicazioni degli insegnanti di Scuola dell'Infanzia e di Scuola Primaria, ma sempre con l'obiettivo che esse risultino equi-eterogenee.
- Progetto accoglienza. I docenti promuovono una serie di attività atte a favorire l'inserimento dell'alunno nell'ambiente scolastico.
- Prevenzione della dispersione e attuazione di progetti per prevenire ed evitare l'abbandono della scuola da parte di alunni in situazione di disagio.
- Integrazione dei soggetti in situazione di handicap.

L'ISTITUTO COMPRENSIVO "ALCIDE DE GASPERI - SM STEFANO DA PUTIGNANO"

individua come elemento di qualità della propria azione educativa e didattica la capacità di intervento e di coinvolgimento di tutti gli alunni, attuando a questo scopo tutte le strategie possibili a livello di azione didattica dei singoli docenti e di impegno collegiale del Consiglio di classe/ team dei docenti, e dei collegi di plesso e plenario, per rispondere adeguatamente a tutte le difficoltà degli alunni e saper prevenirle, ove possibile, diventando Scuola inclusiva per tutti.

Per perseguire tale "POLITICA PER L'INCLUSIONE" è stato istituito il GRUPPO DI LAVORO PER L'INCLUSIONE (in sigla GLI) che svolge diverse funzioni durante tutto il corso dell'anno: focus/confronto sui casi, consulenza e supporto ai colleghi sulle strategie e metodologie di gestione delle classi.

Il Gruppo, coordinato dal Dirigente scolastico o da un suo delegato, si avvale della collaborazione del coordinatore del GLI della Primaria e della Secondaria, dei coordinatori dei consigli di classe, dei docenti di classe, dei docenti di sezione, della consulenza e/o supervisione di esperti esterni o interni, anche attraverso accordi con soggetti istituzionali o del privato sociale e, a seconda delle necessità, può articolarsi anche per gradi scolastici.

All'inizio di ogni anno scolastico il Gruppo propone al Collegio dei Docenti una programmazione degli obiettivi da perseguire e delle attività da porre in essere, che confluisce nel PIANO ANNUALE PER L'INCLUSIVITÀ (PAI) teso al superamento degli ostacoli di apprendimento e di partecipazione e quindi di tutte quelle condizioni di svantaggio che rientrano nel concetto di BISOGNO EDUCATIVO SPECIALE (BES).

Standard

- Le classi sono formate accogliendo le esigenze delle famiglie e rispettando i criteri stabiliti collegialmente dai docenti e cercando l'equilibrio all'interno di ogni gruppo-classe. Per la formazione delle stesse viene effettuato nel mese di giugno un apposito incontro tra gli insegnanti impegnati nelle classi-ponte. Importanti sono, inoltre tutte le attività che si svolgono nell'ambito del progetto Continuità, durante l'anno scolastico.

4.OBBLIGO E FREQUENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FAVORIRE L'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO ED AGEVOLA LA FREQUENZA DEGLI ALUNNI

Mentre per la Scuola dell'Infanzia gli operatori si impegnano a sensibilizzare le famiglie per promuovere l'ingresso dei bambini nelle strutture infantili fin dai tre anni di età, per la Scuola

Primaria e per la Scuola Secondaria di I grado dell'Istituto Comprensivo "De Gasperi-S. da Putignano" si dichiara la volontà, da parte del Dirigente Scolastico, dei docenti e del personale ATA, a collaborare con le istituzioni competenti e ad assicurare interventi in modo da prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica. In questo compito l'azione di tutti gli operatori si deve coniugare con l'impegno dei genitori.

Fattori di qualità

- Orario delle lezioni. L'orario settimanale delle lezioni è predisposto secondo criteri che privilegiano le opportunità didattiche e l'equa distribuzione degli impegni degli alunni, per quanto possibile.
- Oculata distribuzione dei compiti assegnati agli alunni durante la settimana.
- Confronto con i genitori degli alunni per il carico di lavoro domestico assegnato.

Standard

- Gli insegnanti cercano di predisporre l'assegnazione dei compiti in modo che gli alunni apprendano ad organizzare al meglio ed autonomamente il tempo a loro disposizione.

5. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FORNIRE OGNI INFORMAZIONE AD ALUNNI E GENITORI E A FAVORIRNE IN OGNI MODO LA PARTECIPAZIONE

Tutte le componenti della comunità scolastica, genitori, alunni, docenti e non docenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Fattori di qualità

- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione.
- La scuola favorisce l'organizzazione di assemblee di genitori.
- Gli insegnanti danno ampia disponibilità per il colloquio individuale e forniscono ogni informazione sull'andamento del processo formativo dell'alunno.
- Trasparenza dei criteri di valutazione.
- Scheda di valutazione quadrimestrale.

Standard

- Durante l'anno le sedute con i rappresentanti dei genitori vengono distribuite nel seguente modo:
 - Consigli di Classe quattro volte l'anno;
 - Consigli di interclasse tre volte l'anno;
 - Consigli di Intersezione due volte l'anno.
- I coordinatori e/o gli insegnanti di classe favoriscono la formazione dei seggi per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e in tale occasione illustrano la programmazione e le opportunità offerte dalla scuola.
- All'inizio dell'anno scolastico tutte le componenti della scuola, Dirigente Scolastico, docenti, personale ATA, genitori e alunni si impegnano a sottoscrivere il Patto di

Corresponsabilità educativa per sottolineare l'importanza di condividere un progetto educativo comune.

- I genitori che lo richiedono possono avere copia del P.O.F., del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi, che sono comunque sempre consultabili perché esposti in una bacheca appositamente predisposta o sul sito Internet dell'Istituto. Inoltre, si può richiedere copia del Piano di studio personalizzato di ciascuna interclasse.
- Gli insegnanti della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado sono disponibili ai colloqui su richiesta dei genitori per esigenze specifiche.
- Le informazioni fornite dai docenti saranno complete e dettagliate.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA: LA SCUOLA CERCA DI GARANTIRE UN'ORGANIZZAZIONE EFFICIENTE CHE CONSENTA IL RAGGIUNGIMENTO OTTIMALE DEGLI OBIETTIVI CHE SI E' PROPOSTA

La scuola, nel determinare le scelte organizzative dei servizi amministrativi e dell'attività didattica e dell'offerta formativa, si informa ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce un'adeguata informazione su tutte le attività promosse al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio erogato.

La scuola si impegna 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 del servizio scolastico, nel pieno rispetto delle strutture, degli arredi e delle attrezzature presenti. In caso contrario la scuola si riserva di ritirare la propria disponibilità.

Fattori di qualità

- Gli incarichi di ciascuno sono definiti dal Collegio Docenti.
- Utilizzazione ottimale del personale docente e ATA.
- Informazioni sulle procedure e sugli orari chiare e precise.

Standard

- Rispetto dei criteri stabiliti.
- Attuazione delle informazioni fornite.

7. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno.

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per il docente e un compito per l'amministrazione scolastica, che garantisce ed organizza pure in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, permanendo comunque la possibilità del Collegio Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

Fattori di qualità

- Gli insegnanti partecipano a corsi di formazione e aggiornamento organizzati dall'Istituto o da altri Enti.

Standard

- Il collegio Docenti si articola, quando è necessario, per Commissioni sotto la guida di un Coordinatore.
- Si privilegiano corsi di formazione e di aggiornamento deliberati dal Collegio Docenti.
- E' consentita la partecipazione ad altri corsi organizzati da Enti pubblici e culturali.

L'AREA EDUCATIVA E DIDATTICA

Il patto di corresponsabilità educativa - Per garantire un servizio adeguato e una relazione educativa efficace, è necessario che i rapporti tra alunni, genitori, Dirigente Scolastico, insegnanti e personale non docente, siano basati sulla fiducia, sulla stima reciproca, sulla collaborazione e sulla condivisione di un progetto educativo comune.

Questa alleanza crea le condizioni per motivare l'apprendimento e diventa un sicuro punto di riferimento per i nostri bambini.

Intenti comuni e condivisi per un unico obiettivo: la formazione della persona, perché "non dimentichiamo che, lavorando per l'individuo, svolgendo le sue capacità, la sua originalità, mettendo in valore le sue forze e le sue ricchezze latenti, lavoriamo anche, e forse soprattutto, per la società " (Edouard Claparède)

Se il personale che opera nella scuola può fornire preparazione professionale, sempre aggiornata e aperta alla ricerca, anche i genitori attraverso una partecipazione attiva e positiva, basata sul confronto corretto e costruttivo, sono primi attori all'interno del sistema scuola con cui condividono la responsabilità degli esiti finali. Gli alunni partecipano alle attività di ricerca, di conoscenza e di comprensione della realtà collaborando e rispettando compagni, insegnanti e cose.

Il reciproco impegno delle parti viene definito nel patto di corresponsabilità educativa, che è la dichiarazione, esplicita e partecipata, tra il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale non docente, gli alunni e i genitori di assumere specifiche responsabilità.

Il Dirigente Scolastico, i docenti e il personale ATA si impegnano a:

- proporre un'offerta formativa rispondente ai bisogni degli alunni e delle loro famiglie e alla promozione del successo formativo;
- ascoltare e coinvolgere gli alunni motivandoli allo studio e alla ricerca e calibrando gli interventi sulla base delle specificità e dei ritmi di apprendimento di ciascuno;
- collaborare per creare un clima sereno e accogliente, favorendo lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze e promuovendo la maturazione di comportamenti ispirati ai valori della solidarietà, del dialogo, del rispetto e della convivenza civile;
- rafforzare il senso di responsabilità e guidare gli alunni all'osservanza di norme di comportamento certe e condivise;
- dare l'esempio con un comportamento responsabile e civile;
- vigilare sulla sicurezza e sull'incolumità degli alunni;
- comunicare costantemente con le famiglie, informandole sull'andamento didattico-disciplinare degli alunni;
- ricevere i genitori che fanno richiesta di colloquio;

- segnalare eventuali situazioni problematiche insorte a chi di competenza;
- responsabilizzare gli alunni al rispetto dei pari, dell'ordine, del silenzio e della pulizia;
- prendere adeguati provvedimenti disciplinari in caso di infrazioni da parte degli alunni;
- aprire spazi di discussione e tenere in considerazione le proposte di alunni e genitori;
- considerare l'errore come tappa da superare nel processo di apprendimento;
- garantire la trasparenza della valutazione.

I genitori si impegnano a:

- condividere con la scuola le linee educative al fine di impostare un'azione coerente ed efficace;
- prendere visione del P.O.F., assumendo possibilmente un ruolo propositivo e sostenendo l'Istituzione nell'attuazione dello stesso;
- aiutare i propri figli a riconoscere la fondamentale importanza della scuola per costruire il proprio futuro e per la loro formazione culturale ed educativa in generale.
- riconoscere e rispettare il ruolo del Dirigente scolastico, dei docenti e del personale A.T.A. instaurando con gli stessi un dialogo costruttivo;
- confrontarsi con i docenti, circa gli interventi educativi e didattici, nella sede opportuna evitando di esprimere opinioni o giudizi negativi sugli insegnanti e sul loro operato in presenza dei figli, per non creare in loro disorientamento;
- collaborare per potenziare nei bambini la consapevolezza delle proprie risorse e dei propri limiti.
- in caso di provvedimenti, discuterne con i propri figli, sollecitando la riflessione critica sugli episodi accaduti;
- educare i propri figli al rispetto delle regole del vivere civile, insistendo sull'importanza della buona educazione, del rispetto degli altri, degli ambienti e delle cose altrui;
- essere consapevoli di quanto sia necessario:
 - ✓ controllare quotidianamente i quaderni e il diario, verificando i compiti e le lezioni assegnate, le eventuali annotazioni degli insegnanti, le comunicazioni della scuola, apponendo la propria firma per presa visione;
 - ✓ garantire una presenza costante e puntuale dei propri figli a scuola;
 - ✓ partecipare alle assemblee di classe e ai colloqui individuali con i docenti nelle occasioni di ricevimento, evitando di portare a scuola in tali circostanze i bambini. Proporre anche altre forme di collaborazione o proposte di riunioni;
 - ✓ comunicare tempestivamente ai docenti eventuali problematiche, richiedendo un colloquio appositamente concordato;
 - ✓ giustificare le eventuali assenze e ritardi;
 - ✓ rispettare l'ora di ingresso e di uscita e le regole per un sicuro ingresso e una serena uscita dall'edificio scolastico, evitando di entrare in esso per accompagnare o prelevare i figli;
 - ✓ evitare di far portare ai bambini, a scuola, ogni oggetto che non sia funzionale alla vita scolastica.

Gli alunni si impegnano a:

- rendere la scuola più bella rivolgendosi al sole dell'Amicizia;
- stare con gli altri, donando e ricevendo un sorriso e rispettando le regole della scuola;
- partecipare attivamente e con attenzione alle attività scolastiche;

- divertirsi nei momenti di gioco, ma dedicarsi all'impegno scolastico in modo attivo e responsabile;
- aiutare e rispettare i compagni in difficoltà, senza sottovalutarli, senza deriderli né prenderli in giro;
- accettare le idee degli altri, anche quando sono diverse dalle proprie;
- essere educati e gentili con tutti: rispettare il Dirigente Scolastico, i docenti, tutto il personale della scuola e i compagni;
- esprimersi in maniera educata e corretta con gli adulti e con gli amici;
- non litigare, non picchiare, ma volere il proprio e l'altrui bene; tutti devono poter frequentare la scuola con serenità, senza dover subire le prepotenze di altri;
- avere pazienza e saper chiedere sempre aiuto agli insegnanti e agli adulti nei momenti di difficoltà a scuola, cercando di non difendersi con la violenza;
- usufruire correttamente, rispettando le regole, degli spazi e del materiale di uso comune;
- accettare l'eventuale punizione ricevuta per comportamenti scorretti e riflettere su di essa;
- considerare l'errore occasione di miglioramento;
- ricordarsi che è loro preciso dovere:
 - ✓ fare silenzio durante le lezioni e non interrompere gli altri durante le spiegazioni e/o gli interventi;
 - ✓ intervenire opportunamente, alzando la mano;
 - ✓ aver cura del proprio materiale scolastico e di quello dei compagni;
 - ✓ dire sempre la verità;
 - ✓ arrivare a scuola con puntualità ed uscire dalla classe solo in caso di necessità, dopo aver chiesto il permesso;
 - ✓ mantenere puliti e in ordine gli ambienti scolastici;
 - ✓ fare attenzione a non farsi male: correndo, spingendosi, dondolando sui banchi, assumendo qualsiasi comportamento pericoloso per se stessi e per gli altri;
 - ✓ scrivere regolarmente e con attenzione i compiti assegnati e far firmare le comunicazioni scuola-famiglia;
 - ✓ ricordarsi di portare solo il materiale scolastico essenziale, evitando di appesantire lo zaino.

I documenti della scuola - Nel quadro delle norme che regolano l'autonomia, la scuola si impegna a garantire la qualità del servizio scolastico attraverso l'elaborazione di percorsi educativi e didattici coerenti con le disposizioni ministeriali e ponendo particolare attenzione alle esigenze culturali e formative degli alunni, ai diversi bisogni e stili individuali di apprendimento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicizzazione e l'aggiornamento periodico dei seguenti documenti: **Piano dell'offerta formativa (POF)**, **Piano di studio personalizzato**, **Regolamento d'Istituto**, **Carta dei Servizi**, **Statuto delle Studentesse e degli Studenti** e **Patto di Corresponsabilità**.

- Piano dell'offerta formativa, che rappresenta la carta d'identità della scuola ed esplicita le scelte curricolari, extracurricolari, educative ed organizzative. Viene elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle indicazioni del consiglio d'Istituto e ha durata annuale.

- Piano di studio personalizzato, elaborato dai docenti di classe, di interclasse o di intersezione, che delinea il percorso educativo e didattico degli alunni, con particolare riferimento ai diversi ambiti disciplinari e ai campi di esperienza, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativo-didattiche previste dai vari ordini di scuola. Viene redatto entro il 31 ottobre di ogni anno e sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".
- Regolamento d'Istituto, che fissa le norme relative agli aspetti più propriamente organizzativi e di gestione dell'intero Istituto.
- La Carta dei servizi scolastici, che stabilisce i rapporti tra il servizio pubblico, gli operatori ed i fruitori.
- Lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti riunisce in un unico testo i diritti e i doveri degli studenti offrendo loro completa garanzia sulle seguenti prerogative: la formazione culturale, l'informazione, la partecipazione, la consultazione, l'apprendimento, la riservatezza, la valutazione trasparente, il rispetto della vita culturale e religiosa della comunità di appartenenza, l'ambiente favorevole alla crescita.
- Il Patto di corresponsabilità è un contratto sociale tra la scuola, le famiglie e gli studenti, in cui si definiscono principi, regole e comportamenti che ciascuno dei partecipanti alla vita scolastica si impegna a rispettare per consentire a tutti di operare al meglio per la formazione dei bambini e dei ragazzi.

L'informazione all'utenza sui documenti della scuola è garantita secondo le seguenti modalità:

- una copia del Progetto di Istituto, del Regolamento d'Istituto, della Carta dei servizi e dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti è depositata presso l'ufficio di Direzione Didattica ed esposta all'Albo, in un'apposita bacheca dei documenti scolastici dove può essere consultata.

- il Piano dell'Offerta Formativa è presentata nelle assemblee di classe previste per il mese di ottobre.

Rapporti scuola/famiglia - La scuola si impegna a rendere quanto più possibile chiaro il proprio operato con la finalità di realizzare il massimo livello di conoscenza, di condivisione e di effettivo coinvolgimento. Per favorire il passaggio delle informazioni tra scuola e famiglie sono previste due modalità istituzionali:

1. Colloqui individuali - dovranno servire ai genitori per avere un quadro valutativo globale preciso e trasparente, e saranno il momento in cui tra scuola e famiglia si scambiano informazioni e si concordano linee di azione educativa.

Sono previsti una volta al mese.

I genitori o gli insegnanti, per casi particolari, potranno richiedere incontri straordinari.

2. Assemblea dei genitori - Nell'assemblea iniziale (solitamente entro la fine di ottobre) gli insegnanti presenteranno gli obiettivi formativi e disciplinari, la metodologia di lavoro, i progetti di interclasse e di classe, gli orari delle attività settimanali, i criteri di distribuzione delle verifiche, dei compiti a casa nonché i criteri generali di valutazione.

I genitori hanno facoltà di indire assemblee straordinarie.

3. Altri momenti di collaborazione tra scuola e famiglia sono i Consigli di Classe, di Interclasse, di Intersezione e il Consiglio d'Istituto.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo "De Gasperi-S.da Putignano" è amministrato dall'ufficio di Direzione, presieduto dal Dirigente Scolastico. L'Ufficio dispone altresì di un Direttore dei servizi Generali e Amministrativi e di sette Assistenti Amministrativi che curano tutte le operazioni di segreteria relative ai docenti, agli alunni, ai genitori, agli operatori scolastici, cercando di offrire all'utenza un servizio celere e funzionale. A tal scopo la segreteria è da tempo dotata di mezzi informatici.

La nostra istituzione scolastica cerca di riconoscersi pienamente nei fattori di celerità, trasparenza e flessibilità oraria. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti del territorio.

1. CELERITA'

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la celerità del servizio e la semplificazione delle procedure.

Per il rilascio di documenti di vario genere è sufficiente una domanda scritta.

I certificati di servizio vengono rilasciati entro sei giorni dalla richiesta, in tempi normali; entro dieci giorni in particolari situazioni.

I certificati di Licenza Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I grado, gli attestati, le schede personali vengono preparati con cura dall'Ufficio di Segreteria e consegnati agli insegnanti che provvedono alla loro distribuzione. In caso di mancato ritiro da parte dei genitori, gli stessi documenti saranno riconsegnati in Segreteria. I certificati richiesti da ex alunni vengono rilasciati in copia conforme dopo cinque giorni dalla domanda.

Le copie conforme dei documenti che siano agli atti dell'Istituto, sono rilasciate a vista.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono agli atti della Scuola, secondo le modalità previste dalla legge n.241 del 7/8/1990.

Il rilascio dei documenti è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico.

Per il pubblico è garantito il seguente orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.30, martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00; durante il periodo delle iscrizioni altri due pomeriggi della settimana dalle ore 17.00 alle ore 19.00.

Le iscrizioni vengono effettuate in segreteria durante l'orario di servizio.

2. TRASPARENZA

Agli utenti viene garantita attraverso l'affissione all'Albo della Scuola dei seguenti atti:

- a) Organizzazione dei servizi amministrativi tecnici e generali della Presidenza;
- b) Orario di servizio dei docenti e del personale A.T.A.;
- c) Organigramma
- d) Organico del personale docente della scuola dell'Infanzia e Primaria.
- e) Delibere del Consiglio d'Istituto;
- f) Bilancio di previsione e del Conto Consuntivo;
- g) Graduatorie del personale docenti e ATA ;
- h) Nomina dei supplenti;
- i) Notizie d'Istituto;
- l) Regolamento Consiglio d'Istituto.

Sono altresì resi disponibili appositi spazi per bacheche sindacali, per gli alunni e per i genitori.

Tutto il personale A.T.A. statale indossa il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

I rapporti con l'utenza sono improntati al massimo rispetto e cortesia reciproca.

Il personale, rispondendo al telefono, dichiara all'utente il proprio nome, la qualifica, nonché il termine "Istituto Comprensivo "De Gasperi-S. da Putignano" di Putignano", plesso..."

3. SERVIZI GENERALI TECNICI

Il personale ausiliario garantisce l'igiene e la sicurezza dei locali. Qualsiasi anomalia viene immediatamente comunicata in Segreteria.

4. PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe o di sezione, a al docente fiduciario di plesso, alla docente vicaria.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, gli utenti potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti.

Putignano,

INDICE

Premessa	1
Principi fondamentali	1
L'area educativa e didattica	5
I servizi amministrativi	9