



**ISTITUTO COMPRENSIVO PESCARA 2**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**DELIBERATO DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO IN DATA 17/01/2013**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è un documento di durata pluriennale per mezzo del quale la scuola definisce e rende noti all'esterno i servizi offerti, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione. Essi vengono esplicitati nei seguenti punti:

1. Le scuole dell'istituto
2. I principi fondamentali cui si ispira l'attività didattica e organizzativa
3. Area didattica
4. Area dei servizi amministrativi
5. Condizioni ambientali
6. Reclami
7. Valutazione del servizio
8. Appendice

## **1.LE SCUOLE DELL'ISTITUTO**

**1.1.** L'attuale Istituto Comprensivo Pescara 2 nasce dalla generalizzazione del modello del comprensivo su tutto il territorio nazionale per effetto dell'art. 19 della legge 111 del 15 luglio 2011.

Ai plessi già compresi nel secondo Circolo è stato così aggregato il plesso della Scuola Secondaria di I grado "Via Cerulli".

**1.2.** L'Istituto è formato da sette scuole:

n° 4 Scuole dell'Infanzia

- "Basilio Cascella" - Piazza Grue - tel. 085 690580
- "Mariele Ventre" - Piazza Grue- tel. 085 692766
- "Federico Fellini" - Via Italica- tel. 085 690897
- "Francesco Sbraccia"- Via Cecco Angiolieri- tel. 085 4503690

n° 2 Scuole Primarie

- "Ilaria Alpi"- Via Vincenzo Cerulli , 15  
telefono e fax – 085 61100  
e-mail: [peic83100x@istruzione.it](mailto:peic83100x@istruzione.it)
- "Ennio Flaiano"- Via Cecco Angiolieri

Telefono 085 63754

n° 1 Scuola Secondaria di Primo grado

- "Via Cerulli"- Via Vincenzo Cerulli,15- tel 085 61374

**1.3.** La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in Via Cerulli, n.15.

## **2. I PRINCIPI**

La presente Carta dei Servizi:

- si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht.

L'Istituto ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione, impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

Come indicato nel DPCM del 7/6/1995 i Principi di base cui l'IC Pescara 2 fa riferimento sono i seguenti:

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
  - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
  - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
  - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
  - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA
  - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
- **2.1- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

2.1.1. L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica anche personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

2.1.2. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto:

- dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.;
- Realizza progetti di accoglienza di alunni stranieri e di diversa etnia;
- Garantisce attività alternative per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione Cattolica.

2.1.3. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni particolarmente dotati.

2.1.4. Tutte le iniziative assunte e incluse nella programmazione educativa e didattica della Scuola devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi. A tal fine, se necessario, il Consiglio di Istituto prevedrà anche l'utilizzo delle risorse finanziarie della istituzione scolastica.

2.1.5. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente Scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

2.1.6. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi e ausiliari.

## **2.2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

**2.2.1.** Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali - il Dirigente si impegna a esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio. La scuola garantisce la vigilanza sugli alunni durante l'ingresso, l'intervallo e l'uscita, anche con l'ausilio dei collaboratori scolastici. In caso di assenza dei docenti, qualora non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti del plesso con ore di servizio a disposizione. Ove ciò non sia sufficiente a far fronte alle richieste, gli alunni vengono suddivisi in piccoli gruppi e inseriti nelle altre classi, solo per le ore strettamente necessarie.

**2.2.2.** Il personale docente, amministrativo e ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

**2.2.3.** In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il Dirigente Scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso, mediante affissione all'albo di tutte le scuole dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero, solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo e ausiliario. Pertanto le famiglie, pur se avvisate per iscritto con congruo anticipo, sono invitate ad accertarsi della presenza in servizio dei docenti di riferimento nei giorni in cui è indetto uno sciopero.

**2.2.4.** 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.

**2.2.5.** Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di

lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il Dirigente Scolastico provvede seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

**2.2.6.** Alla Amministrazione Comunale di Pescara 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 di refezione scolastica;
- l'assicurazione degli alunni delle scuole dell'infanzia e primaria.

A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

### **2.3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

**2.3.1.** L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondaria 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 POF.

**2.3.2.** 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 e il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare e organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

**2.3.3.** 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.

**2.3.4.** 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.

### **2.4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

**2.4.1.** I genitori hanno la facoltà di scegliere la scuola dove iscrivere i propri figli indipendentemente dalla residenza anagrafica. Le iscrizioni degli alunni non residenti nel bacino di utenza dell'istituto sono sempre e comunque accolte; tuttavia, in caso di eccedenza, le stesse verranno selezionate in base ai criteri di equiterogeneità stabiliti annualmente dal Consiglio di istituto. Una volta costituite le classi, non sono previsti cambi di sezione, salvo diversa valutazione in merito da parte del Dirigente Scolastico.

**2.4.2.** Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo. La presenza degli alunni viene infatti controllata quotidianamente con la registrazione delle assenze sul Registro di classe. In caso di

assenze irregolari o continuate vengono contattate le famiglie per accertare eventuali disagi e trovare linee di condotta comuni per la risoluzione dei medesimi. Se necessario, come ultima istanza, viene interessato il Sindaco.

**2.4.3.** 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. In particolare, la scuola si impegna primariamente a prevenire qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso la promozione del successo formativo, il potenziamento dell'autostima, la consuetudine alla riflessione metacognitiva, nel contesto di un clima relazionale positivo.

## **2.5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

**2.5.1.** 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.

**2.5.2.** La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consiglio di Intersezione, Consiglio di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico.

I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori, possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

**2.5.3.** 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) e avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.

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

**2.5.5.** Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, POF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto ([www.secondocircolopescara.it](http://www.secondocircolopescara.it)).

La sintesi del POF – sotto forma di opuscolo e specifica per ogni ordine di scuola – viene annualmente consegnata ai signori genitori di tutti gli alunni nuovi iscritti.

**2.5.6.** In ciascun edificio scolastico sono predisposti spazi per l'affissione di Atti pubblici (es. decreti di nomina supplenti temporanei, avvisi di gara per forniture), di comunicazioni interne anche per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni altra affissione deve essere disposta o autorizzata dal Dirigente Scolastico con propria vidimazione.

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 e facendosi anche carico dei costi relativi.

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

**2.5.8.** La trasparenza si esplica come valutazione del servizio scolastico in forma coordinata:

- come autovalutazione interna di istituto attraverso il monitoraggio del gradimento dell'offerta formativa;
- come valutazione periodica degli apprendimenti e dei processi di apprendimento;
- come valutazione esterna del sistema di istruzione tramite le attività organizzate dall'Invalsi, che si esplica con la valutazione degli apprendimenti nelle classi seconde e quinte della scuola primaria, prime e terze della scuola secondaria, e/o come valutazione di sistema.

## **2.6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**2.6.1.** 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; si realizza, inoltre, nelle scelte metodologiche e nella selezione dei contenuti subordinati agli obiettivi definiti dal Curricolo fondato sulle Nuove Indicazioni per il Curricolo.

Le linee progettuali vengono programmate in seno al team dei docenti di classe o sezione, del Consiglio di Intersezione, di Interclasse, di Classe, nel Collegio dei Docenti.

Tutti gli insegnanti che operano nelle classi o nelle sezioni sono contitolari e corresponsabili del processo formativo con pari diritti e doveri.

**2.6.2.** Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. 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.

**2.6.3.** 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.

Tale formazione può assumere varie forme:

- attività di carattere collegiale;
- aggiornamento individuale o per gruppi presso enti, istituzioni e reti di scuola;
- all'interno dell'Istituto per ambiti disciplinari o approfondimento.

## **3. AREA DIDATTICA**

### **3a – LA PROGETTUALITÀ DELLA SCUOLA ATTRAVERSO I DOCUMENTI UFFICIALI**

L'attività educativa e didattica viene pianificata all'interno del Collegio dei Docenti ed esplicitata dai documenti, la cui elaborazione, adozione e pubblicazione è curata e garantita dalla scuola stessa.



Il Collegio dei Docenti delibera l' utilizzo delle ore aggiuntive o funzionali di servizio rispetto a quelle istituzionali previste dal Contratto Collettivo Nazionale, per rispondere a eventuali necessità organizzative o didattiche, che si traducono in interventi progettuali finalizzati a un' ulteriore arricchimento dell' offerta formativa.

**Il Piano dell' Offerta Formativa (POF)** è il documento che identifica la scuola, in quanto ne definisce le scelte educative, curriculari, didattiche e organizzative; in esso vengono inseriti, inoltre, i progetti che l'Istituto intende realizzare in corso d' anno; pertanto è aggiornato e pubblicato annualmente solitamente entro il mese di novembre; successivamente viene reso noto mediante affissione all' albo, mediante presentazione da parte del Dirigente e dei docenti negli incontri collegiali e distribuito sotto forma di volantino (o brochure) che ne sintetizza gli stralci più significativi durante il periodo delle iscrizioni degli alunni ai genitori.

**La programmazione educativa e didattica** costituisce la parte integrante del Piano dell' Offerta Formativa. Attinge dai Curricoli disciplinari di Istituto, elaborati in conformità con le Nuove Indicazioni Nazionali dagli stessi docenti, organizzati per commissioni di lavoro, e delinea il percorso formativo degli alunni per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative e didattiche previste per ogni ordine di scuola.

Viene elaborata dai docenti delle varie classe e sezioni, riuniti anche per classe, interclasse e intersezione, plesso o interplesso; è pubblicizzata nelle assemblee dei genitori in occasione della presentazione del progetto educativo.

La programmazione educativo/didattica è soggetta a verifica e valutazione periodica con lo scopo di adeguare l' azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere: settimanalmente dal team docente; bimestralmente nei consigli di classe, interclasse e intersezione, dove si informano anche i genitori rappresentanti di classe e/o di sezione.

**Il Contratto Formativo o Patto educativo di corresponsabilità** definisce in maniera condivisa diritti e doveri tra istituzione scolastica autonoma, alunni e famiglie redatto a vantaggio della crescita e dell' apprendimento degli alunni.

L' attività didattica e formativa è realmente efficace, se si avvale della collaborazione delle famiglie nella condivisione degli obiettivi, di metodi e strategie.

Il documento viene letto approvato e firmato all' atto dell' iscrizione e discusso e analizzato in seno alla prima assemblea dei genitori in concomitanza con la presentazione del piano delle attività, delle modalità organizzative e dell' impianto metodologico.

**Il Regolamento di Istituto** è un documento che fissa le norme di comportamento delle varie utenze in merito agli aspetti organizzati e gestionali della scuola; in particolare regola:

- sulla vigilanza sugli alunni;
- sulle assenze, i ritardi, le uscite anticipate;
- sulle uscite e visite guidate;
- sull' uso degli spazi e dei laboratori;
- sul funzionamento degli organi collegiali.

**La Carta dei Servizi** elenca i servizi erogati dall' Istituto evidenziando i rapporti tra il personale erogatore e gli utilizzatori del servizio stesso.

I documenti sopraelencati sono fruibili dalle varie utenze secondo le seguenti modalità:

- Il Piano dell' Offerta Formativa, il Regolamento di Istituto, la Carta dei Servizi sono depositati presso l' ufficio di segreteria della Direzione scolastica; una copia degli stessi è esposta all' albo dove può essere consultata.
- La Programmazione educativo-didattica è presentata nelle assemblee di classe e di sezione a inizio di anno scolastico.
- Una copia dei documenti può essere richiesta dai rappresentanti di classe.
- Detti documenti, inoltre, sono consultabili e scaricabili dal sito della scuola.

**Il Regolamento di disciplina** per gli alunni della scuola secondaria di primo grado.

### 3b – RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA

L' informazione alle famiglie circa l' operato della scuola avviene attraverso la pubblicizzazione dei documenti ufficiali e per mezzo di incontri diretti collegiali e individuali, come di seguito indicato:

- **Assemblea dei genitori**

Ne fanno parte i genitori di classe o di sezione a inizio di anno scolastico per condividere la progettazione didattica, la metodologia, i progetti di classe, di plesso o di Istituto, gli orari delle attività, gli ambiti disciplinari di ciascun docente, i criteri di valutazione e altri aspetti organizzativi.

- In corso d' anno saranno indette altre assemblee qualora se ne ravvisi la necessità; i genitori stessi possono indire assemblee previa richiesta e autorizzazione del Dirigente Scolastico.

Le assemblee dei genitori possono essere anche di plesso o di Istituto convocate o autoconvocate su richiesta, per discutere e prendere decisioni circa la soluzione di problematiche contingenti.

- **Consigli di Classe** (per la Scuola secondaria di Primo grado) e **Interclasse** (per la Scuola Primaria) e **Intersezione** (per la Scuola dell' Infanzia)

Si riuniscono periodicamente secondo la calendarizzazione degli incontri, stabilita a inizio di anno scolastico, per la valutazione periodica della programmazione, per discutere dei libri di testo proposti in adozione, per risolvere eventuali situazioni emergenti con l' assunzione di strategie comuni .

- **Colloqui individuali**

Hanno luogo con cadenza periodica programmata a inizio di anno scolastico e prevedono l' incontro dei genitori dei singoli alunni con gli insegnanti di classe, per lo scambio di informazioni circa l' apprendimento, i rapporti relazionali ed eventuali disagi.

La condivisione di strategie e metodologie e la collaborazione consapevole dei genitori, favorisce il superamento di difficoltà e disagi e di conseguenza, la crescita personale dell' alunno.

- **Incontri quadrimestrali** o trimestrali secondo la disposizione annuale del Collegio. Sono previsti per la consultazione o consegna dei documenti di valutazione. In tali occasioni i docenti illustrano i livelli di competenza raggiunti, quelli da consolidare, quelli in via di acquisizione, facendo riferimento alla documentazione interna in loro possesso.

- **Colloqui straordinari**

Si collocano al di fuori degli incontri da calendario; possono essere richiesti dai docenti, dai genitori o su invito del Dirigente Scolastico per motivazioni contingenti e contestuali.

#### **4- AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La Direzione Didattica con gli Uffici di Segreteria e del Dirigente Scolastico è ubicata nel plesso “Ilaria Alpi”, Via Vincenzo Cerulli, 15.

Il Dirigente riceve il pubblico nei giorni e orari stabiliti e per appuntamento.

L’organigramma del personale amministrativo, dei collaboratori scolastici e del personale docente è inserito nel Piano dell’ Offerta formativa che viene aggiornato annualmente.

##### **4a – FATTORI DI QUALITA’**

Il Personale Amministrativo assicura alle utenze

- la tempestività del contatto telefonico;
- la celerità delle procedure;
- l’ apertura al pubblico dell’ Ufficio di segreteria negli orari definiti annualmente e resi noti mediante affissione e pubblicizzazione del POF;
- flessibilità degli orari in particolari periodi dell’ anno;
- atteggiamento collaborativo, competenze relazionali e comunicative;
- la formazione professionale continua.

##### **4b- STANDARD DELLE PROCEDURE**

L’ Ufficio di Direzione e di Segreteria garantiscono la visibilità degli spazi per la circolazione delle informazioni attraverso:

- L’ albo della Direzione scolastica;
- L’ albo nei vari plessi;
- L’ organigramma del personale ausiliario con la relativa dislocazione, orario di lavoro e funzione;
- L’organigramma del personale docente in ogni sede scolastica con riferimento alla classe e all’ ambito disciplinare;
- La calendarizzazione degli incontri degli Organi Collegiali;
- La tempestiva convocazione degli stessi a mezzo di circolari o di avviso scritto personale ai membri del Consiglio di Istituto e ai genitori rappresentanti di classe o di sezione.

Ulteriori spazi utili all’ informazione dislocati nei vari plessi sono:

- La bacheca per informazioni sindacali;
- Spazi ben visibili dedicati alla cartellonistica di pubblica utilità.

L’ informazione agli utenti viene veicolata anche tramite l’ aggiornamento del sito internet:

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

## **5- CONDIZIONI AMBIENTALI**

I locali, di cui ciascun plesso è costituito, sono descritti nel POF e resi noti anche attraverso il sito della scuola.

I locali sono proprietà degli enti Locali, i quali sono tenuti a garantire strutture edilizie rispondenti alle necessità di ordine didattico e adeguate rispetto all'igiene e alla sicurezza. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna, attraverso il controllo sistematico dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di essi il Dirigente Scolastico fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.

La scuola inserisce nella programmazione ordinaria l'aggiornamento annuale dei piani di evacuazione dagli edifici scolastici e la stesura di documenti di valutazione dei rischi. Mensilmente le singole classi o tutte quelle ubicate negli edifici scolastici effettuano prove di evacuazione.

## **6 – RECLAMI**

I reclami sono segnalazioni di disservizi, ovvero di atti e comportamenti che risultano contrastanti con quanto espresso nella presente Carta dei Servizi.

Dal momento che l'Istituto promuove la collaborazione tra tutte le componenti, sarebbe auspicabile che la soluzione di ogni controversia sia cercata dai diretti interessati attraverso un sereno confronto.

Se il disservizio investe tutto il plesso, o assume una particolare gravità o urgenza, è bene rivolgersi al Dirigente.

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; i reclami orali e telefonici devono comunque essere, in un secondo momento, definiti per iscritto.

Il Capo d' Istituto, previo accertamento dei fatti, risponde in forma scritta con celerità, e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora l'oggetto del reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, lo stesso fornirà al proponente indicazioni circa il corretto destinatario.

## **7-VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Istituto Comprensivo 2 persegue tra le varie finalità il miglioramento continuo dei servizi erogati, pertanto monitora periodicamente i seguenti fattori di qualità per potenziare il gradimento di tutte le utenze:

- Il livello di soddisfacimento delle aspettative delle utenze circa il servizio educativo/didattico e amministrativo;
- Il gradimento dell' aggiornamento e della formazione eventualmente erogati rispetto alla domanda e all' impatto lavorativo;
- L' utilizzo delle risorse finanziarie e delle infrastrutture.

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto; gli elementi in essa contenuti saranno periodicamente verificati e aggiornati, in base alle modifiche della normativa.

## **8- APPENDICE**

### **Da “LA COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA” - Titolo I – Rapporti etico-sociali**

#### **Articolo 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.

#### **Articolo 21**

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

#### **Articolo 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.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

#### **Articolo 34**

La scuola è aperta a tutti.

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

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

### **Articolo 117**

La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie [...].

Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: rapporti internazionali e con l'Unione europea delle Regioni; commercio con l'estero; tutela e sicurezza del lavoro; *istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche* e con esclusione della istruzione e della formazione professionale [...]

### **Diritti del Fanciullo ispiratori della nostra Carta dei Servizi**

- Il diritto a una vita sana
- Il diritto di esprimersi spontaneamente
- Il diritto alla dignità e all' autonomia
- Il diritto alla fiducia in se stessi
- Il diritto al piacere di apprendere
- Il diritto alla socialità, all' amicizia, alla collaborazione
- Il diritto alle pari opportunità
- Il diritto alla valorizzazione della diversità culturale
- Il diritto alla felicità