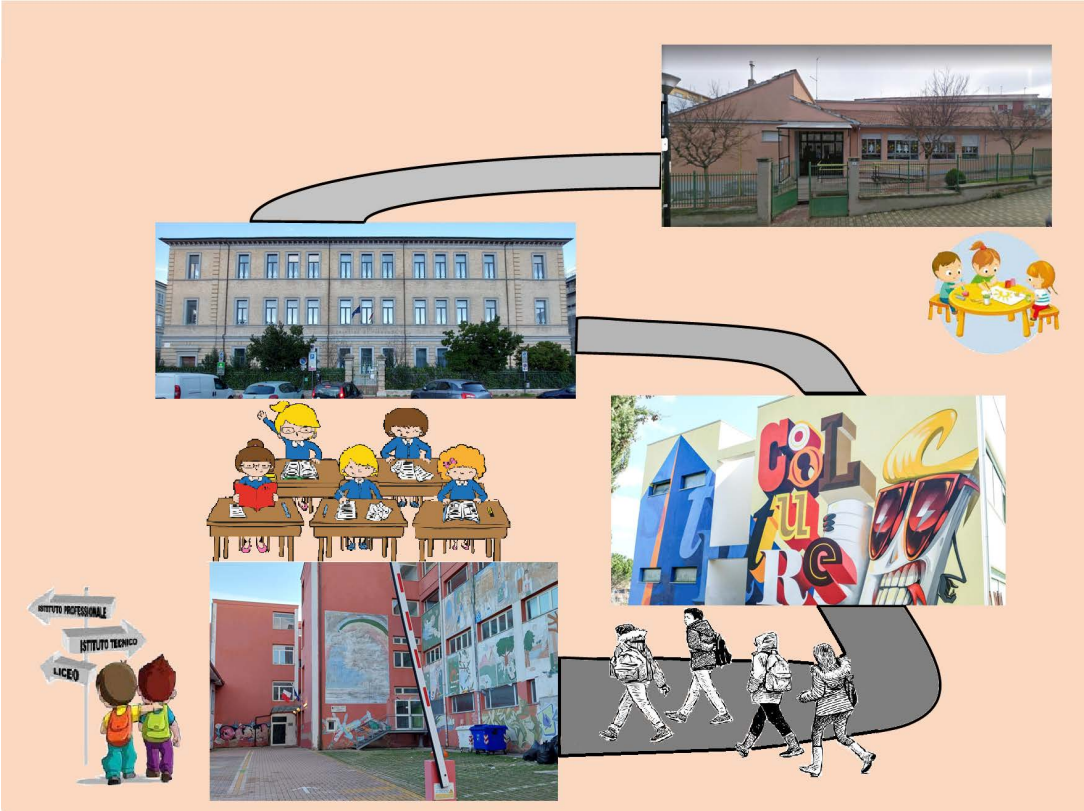
Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO COMPRENSIVO "UMBERTO I"
Piazza Unità d'Italia n. 1 66034 LANCIANO (CH)
Cod.Fisc. 81001260694 Cod. Ist. CHIC83100B
Tel. Segr. 0872 713919 Fax 0872 728078 Dir. Scol. 0872 716027
http://www.icsumbertoprimolanciano.it E-mail: chic83100b@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituzione Scolastica è stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.
La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Umberto I" disciplina i principi fondamentali cui si ispira il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto nel rispetto degli artt. 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana.

Essa contiene:
1. i principi fondamentali cui si ispira il servizio scolastico;
2. i servizi erogati e l'organizzazione complessiva dell'istituto;
3. i fattori di qualità dei servizi erogati;
4. la valutazione del servizio offerto;
5. le procedure di reclamo.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ISPIRA IL SERVIZIO SCOLASTICO

I servizi erogati dall' Istituto si ispirano ai seguenti principi:

Uguaglianza

In base al dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità e regolarità

Il servizio scolastico viene erogato secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all' inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni.

In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sul sito web dell'istituto e/o mediante registro elettronico, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative e interventi di tipo organizzativo e didattico.

Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La partecipazione alla vita scolastica avviene secondo quanto previsto dalla normativa sugli Organi Collegiali. Le famiglie possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti. L'istituto collabora con gli enti locali (Comune di Lanciano), le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche. L'istituto, per promuovere la partecipazione, favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un' informazione completa e puntuale. Il servizio svolto da tutto il personale in servizio nell'istituto risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità, nell'ottica del miglioramento continuo.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web: www.icsumbertoprimolanciano.it;
- albi e bacheche dell'istituto;
- tabelle con le indicazione di orari e comunicazioni;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- registro elettronico.

-

Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

Le attività didattiche sono progettate nel rispetto delle libertà d' insegnamento dei docenti e finalizzate ad assicurare agli alunni una formazione che consenta loro di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola promuove e organizza iniziative di aggiornamento e formazione rivolte al personale scolastico in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

2. SERVIZI EROGATI E ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DELL'ISTITUTO

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la **continuità educativa** tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella **programmazione** dell'azione didattico-educativa, i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei **compiti** da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'équipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, degli eventuali rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre, si assicura ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive e ricreative. Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti improntano le relazioni

educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

Durante gli incontri e le assemblee tra docenti e genitori, gli insegnanti illustreranno le scelte educative e didattiche dell'Istituto (descritte nel Regolamento d'Istituto, nel Patto Educativo di Corresponsabilità e nel PTOF), esplicitando alle famiglie i principi ispiratori dell'Istituto, la motivazione e le modalità degli interventi prescelti, le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che adotteranno nel corso dell'anno scolastico.

La famiglia potrà fornire una continua e attiva collaborazione durante l'arco dell'anno scolastico in diverse attività proposte dalla scuola.

Rapporti scuola-famiglia

Le famiglie sono prioritariamente responsabili dei processi di sviluppo affettivo, emotivo, cognitivo, formativo e sociale dei propri figli, per cui, in nessun caso, possono demandare ad altri (neppure alla scuola) le proprie responsabilità educative.

Gli insegnanti, da parte loro, chiederanno alle famiglie una collaborazione costante, puntuale e adeguata alle situazioni, per ottenere i migliori risultati sul piano della formazione e del profitto scolastico dei ragazzi.

I genitori possono collaborare e partecipare attivamente dando un corretto contributo con suggerimenti e idee riportate, dai propri rappresentanti, nelle sedi idonee (Consiglio di intersezione, Interclasse, Classe).

Comunicazioni con i genitori

Il diario è ritenuto un mezzo efficace per l'ordinaria comunicazione Scuola-Famiglia.

Per ulteriori comunicazioni la scuola provvederà a contattare la famiglia in via ufficiale attraverso comunicazione telefonica, per mezzo del registro elettronico o per lettera.

Le assenze degli alunni devono essere giustificate regolarmente. Si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate (scuola secondaria di primo grado) o diario (nelle scuole primarie).

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

Colloqui

I colloqui tra insegnanti e genitori avvengono in forma privata, in sala professori o in aule dedicate, negli orari di ricevimento prestabiliti e/o previo appuntamento concordato.

Durante i colloqui è preferibile non siano presenti gli alunni, tranne in casi eccezionali e, comunque, sempre sotto la stretta sorveglianza dei genitori.

Sono previsti due colloqui annuali (al termine del I bimestre e al termine del II bimestre).

Continuità Scuola dell'Infanzia - Primaria – Secondaria di I grado

"La continuità nasce dall'esigenza primaria di garantire il diritto dell'alunno ad un percorso organico e completo, che miri a promuovere uno sviluppo articolato e multidimensionale del soggetto il quale, pur nei cambiamenti evolutivi e nelle istituzioni scolastiche, costruisce così la sua particolare identità". (C.M. n. 339 del 16/11/1992).

Per attuare ed intensificare i rapporti, previsti dalla legge, fra i tre ordini di scuola dell'Istituto Comprensivo, gli insegnanti programmano, attraverso attività progettuali di raccordo, momenti di scambio ed attività comuni, mediante incontri specifici tra i docenti delle "classi ponte" (ultimo anno di scuola dell'Infanzia, classi V della Primaria e classi I della Secondaria) per l'accoglienza degli alunni nelle future classi e, soprattutto, per il passaggio preliminare delle informazioni sul percorso formativo seguito dagli alunni.
Nelle diverse fasi di accoglienza che l'istituto predispone, sono previste, per gli alunni che passeranno da un ordine di scuola all'altro, esperienze di raccordo che consistono, oltre che nella visita della futura Scuola, soprattutto nello svolgimento di attività didattiche e/o laboratoriali appositamente programmate, atte a sollecitare l'interesse e la curiosità dei nuovi alunni nei confronti di un'esperienza scolastica in continua crescita ed evoluzione.

Area amministrativa

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito dall'Istituto è improntato a criteri di:

- accoglienza
- cortesia
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità
- efficacia
- efficienza.

Accesso agli atti

A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.Lgs. N.196/2003.
Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

1) l'accesso informale mediante richiesta verbale;
2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.

Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.
L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni

Le procedure relative alle iscrizioni si effettuano secondo tempi e modalità fissati dal Ministero, con attività di guida e consulenza da parte del personale di Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie.

Rapporti con l'utenza e Rilascio certificati

Il Dirigente Scolastico riceve nei propri uffici (nella sede di "Principe di Piemonte" o "Umberto I") dal lunedì al sabato dalle ore 7.40 alle ore 13.30 e nel pomeriggio previo appuntamento telefonico.
La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde.
Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico sia mattutino che pomeridiano:

- Lunedì, martedì, mercoledì dalle ore 8.00 alle ore 11.00; martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- giovedì, venerdì, sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00; giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
- Nelle giornate prefestive e il sabato dei mesi di luglio ed agosto gli uffici resteranno chiusi (come da delibera del Consiglio d'Istituto).

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, compatibilmente con tempi tecnici richiesti e le esigenze d'ufficio. In casi eccezionali, potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.
Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (personale ATA) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti, in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008;
- orari di ricevimento;
- composizione degli organi collegiali;
- ogni altra informazione utile.

Modalità di convocazione e svolgimento riunioni

Le riunioni sono convocate, mediante circolare scritta, dal Dirigente Scolastico o da un suo delegato con un preavviso di almeno cinque giorni, salvo casi d'urgenza.
Nell'eventualità non sia possibile garantire il predetto preavviso, sarà compito di chi richiede l'assemblea assicurarsi dell'avvenuta informazione di tutti gli interessati.
Nell'avviso di convocazione devono essere indicati:

- la data, l'ora di inizio e quella presunta del termine, l'ordine del giorno o, almeno, le tematiche da affrontare.

Deve essere redatto verbale di ogni incontro (il documento va conservato agli atti).
La riunione è presieduta dal Dirigente Scolastico o da un Coordinatore che ne cura lo svolgimento, assicurando il rispetto dell'ordine del giorno e la partecipazione democratica attiva dei convenuti.
È opportuno che le decisioni prese siano frutto di negoziazione e di ricerca del consenso evitando, salvo necessità od obbligo di legge, le votazioni o la divisione in maggioranza e minoranza.

Organizzazione Scolastica

Per tutto ciò che attiene l'organizzazione scolastica, si veda il Regolamento d'Istituto.

Calendario Scolastico 2016 – 2017

Per l'anno scolastico 2016-2017 il Consiglio d'istituto ha deliberato di adottare il Calendario Regionale senza adattamenti.

Il calendario scolastico per l'a.s. 2016/2017 è, quindi, il seguente:

INIZIO LEZIONI: 12 settembre 2016

VACANZE NATALIZIE: dal 23 Dicembre 2016 al 9 gennaio 2017

VACANZE PASQUALI: dal 13 aprile al 18 aprile 2017

SOSPENSIONE DELLE LEZIONI: lunedì 31 ottobre 2016 ; lunedì 24 aprile 2017.

TERMINE LEZIONI nelle scuole primarie e nella scuola secondaria di primo grado: 7 giugno 2017;

TERMINE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE nelle scuole dell'infanzia: 30 giugno 2017.

FESTIVITÀ: tutte le domeniche; 1 novembre; 8 dicembre; 25 dicembre; 26 dicembre; 1 gennaio; 6 gennaio; lunedì dopo Pasqua; 25 aprile; 1 maggio; 2 giugno; Festa del Santo Patrono (16 settembre 2016).

Gli Uffici di direzione e di segreteria osserveranno le seguenti chiusure prefestive: 31 ottobre 2016; 24 dicembre 2016; 31 dicembre 2016; 7 gennaio 2017; 15 aprile 2017; 24 aprile 2017; tutti i sabato di luglio ed agosto 2017. Le giornate di chiusura verranno coperte da tutto il personale con ore in eccedenza prestate nel corso dell'anno scolastico per assicurare un servizio scolastico di qualità e/o con ferie.

Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, per assicurare una permanenza a scuola confortevole sia per gli alunni che per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola sensibilizza le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

3. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituto Comprensivo "Umberto I"- Lanciano individua i seguenti fattori di qualità relativi all'area didattica, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Rispetto dell'alunno
- individualizzazione/personalizzazione dell'insegnamento e successo scolastico
- continuità educativa
- informazione.

Fattore di qualità	Standard di garanzia
Rispetto dell'alunno	Clima di classe a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni; b) Utilizzo di strategie adeguate: educazione all'ascolto; circle time; cooperative learning; tutoring c) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.)
	Compiti a casa a) Equa distribuzione del carico di lavoro nell'arco della settimana;

	b) Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento; c) Indicazioni pratiche su “come studiare a casa".
	Libri di testo a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; b) Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini; c) Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni; d) Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata; e) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa anche prevedendo dispense e materiali forniti dai docenti.
Individualizzazione/personalizzazione dell’insegnamento e successo scolastico	Recupero dello svantaggio scolastico e promozione delle eccellenze a) Progetti di recupero e sostegno allo studio e di promozione dell’eccellenza ; b) Differenziazione/personalizzazione dei percorsi di apprendimento, calibrati sui bisogni individuali.
	Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili a) Piano Educativo Individualizzato; b) Docente di sostegno specializzato: c) Continuità nella figura del docente di sostegno; d) Incontri periodici del Gruppo H (in genere due incontri all' anno).
	Percorsi personalizzati per alunni con BES: a) Redazione PDP b) Adozione di strumenti compensativi e dispoensativi c) Didattica personalizzata
	Coordinamento didattico a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare; b) Comuni attività progettuali; c) Continuità e verticalità nell’Istituto.
	Formazione e aggiornamento del personale a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.T.O.F.
Continuità educativa	a) Passaggio di informazioni tra i vari ordini e gradi di scuola; b) Strutturazione del curricolo in verticale; c) Scambio di docenti; d) Attività didattiche in continuità.
Informazione	a) Illustrazione della progettazione didattica e dei criteri di valutazione; b) Accesso ai documenti amministrativi; c) Patto educativo di Corresponsabilità e condivisione del Regolamento d’Istituto; b) Assemblea di classe (mese di settembre) per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni; c) Riunione bimestrale dei consigli di classe/ interclasse/intersezione con i rappresentanti dei genitori; d) Incontri Scuola-Famiglia; e) Incontri con i docenti di classe per la consegna delle Schede di valutazione (Febbraio - Giugno); f) Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei

	genitori g) Comunicazione scritta alle famiglie; h) Illustrazione ai genitori del Piano Triennale dell'Offerta Formativa i) Assemblea per l'elezione dei rappresentanti dei genitori in seno ai Consigli di classe/ interclasse/intersezione; l)

L'Istituto individua, inoltre, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi amministrativi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità nel suo modo di operare;
- chiarezza e completezza di informazione;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- ascolto e orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale dei tempi di attesa;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, e la trasparenza dei seguenti documenti:

- Regolamento d'Istituto;
- Regolamento di disciplina e organo di garanzia;
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF);
- Carta dei Servizi;
- Patto Educativo di Corresponsabilità;
- Verbali degli Organi Collegiali.

4. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

L'istituto si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. Sulla base di quanto stabilito dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e successive disposizioni, viene effettuato un attento monitoraggio periodico dei servizi scolastici, attraverso questionari rivolti ad alunni, genitori, personale scolastico, allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto.

I questionari mirano alla valutazione degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono la possibilità di formulare proposte migliorative.

5. PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto previsto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, interpellano la persona nominata nel reclamo, mettono a confronto le parti interessate e rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano 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.
Al termine di ogni anno scolastico il Capo d'Istituto espone in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti. Tale documento è inserito nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

Suggerimenti e proposte

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentnati in Consiglio d'Istituto o direttamente alla scuola tramite e-mail all'indirizo: chic83100b@istruzione.it.