



ISTITUTO COMPRENSIVO

Scuola INFANZIA, PRIMARIA e SCUOLA SECONDARIA di I grado
BOVINO – CASTELLUCCIO DE' SAURI - PANNI
Tel .0881- 961067 FAX 0881-913012 - Via dei MILLE 71023 BOVINO -FG

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

INDICE

I PARTE: L' Istituto

I principi fondamentali

II PARTE: L' area didattica

III PARTE: La programmazione didattica

IV PARTE: I servizi amministrativi

V PARTE: Le condizioni ambientali della scuola

VI PARTE: La procedura dei reclami e la valutazione del servizio
L' attuazione

I PARTE : L' ISTITUTO

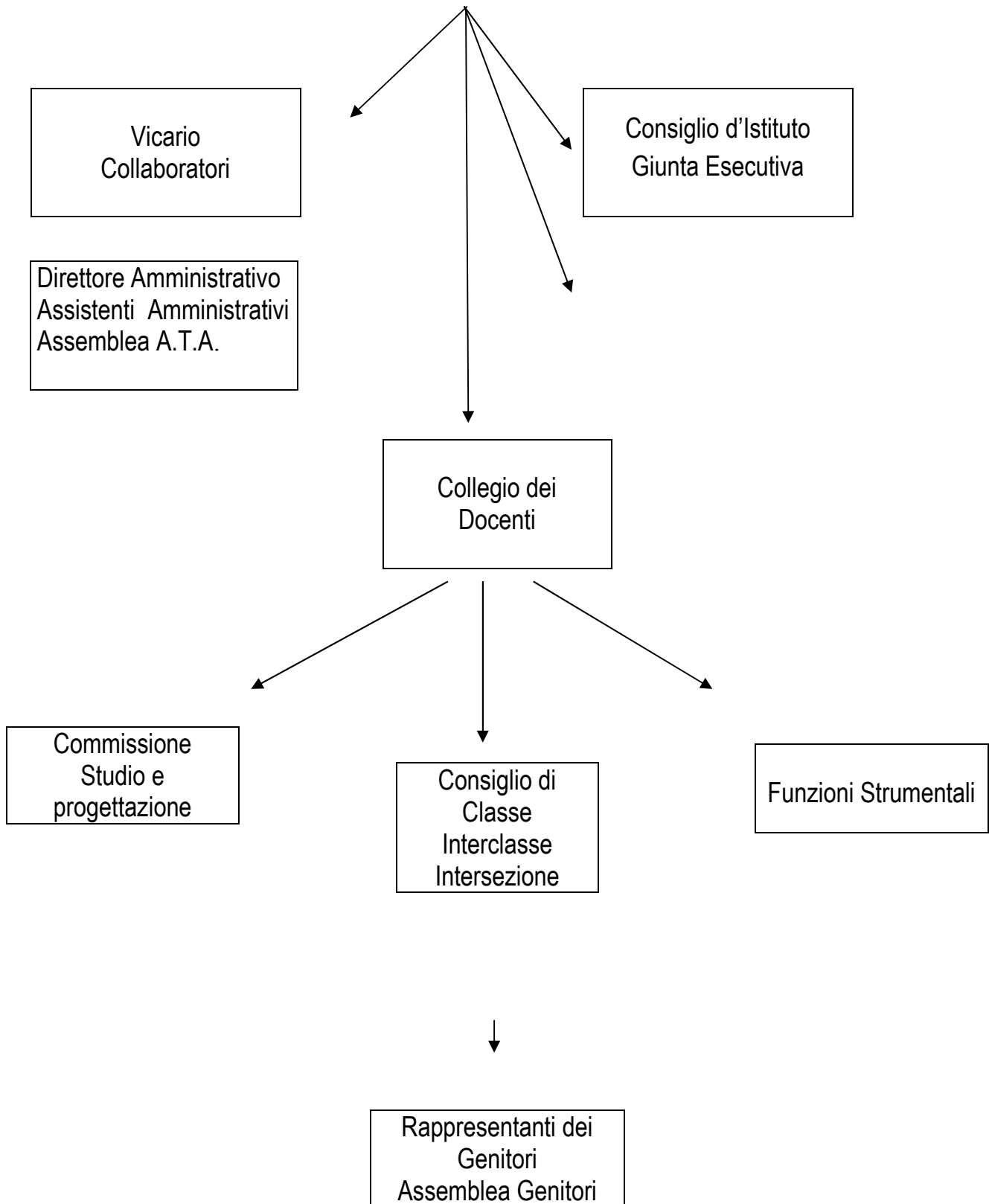
L'Istituto Comprensivo di Bovino, istituito nel 1998, si colloca nell'ordinamento scolastico statale quale istituto verticalizzato (scuola dell' infanzia- primaria - secondaria di primo grado) e raccoglie l'utenza del territorio dei Comuni di Bovino, Panni e Castelluccio dei Sauri.

L'Istituto Comprensivo, così articolato, calibra gli interventi didattici e organizzativi in modo da assicurare la continuità del processo formativo e delinea così un profilo di scuola intesa come una comunità impegnata, nella diversità dei soggetti in essa presenti, alla definizione di un corretto e qualificato ambiente educativo aperto ad un sereno rapporto con l'esterno (famiglie, enti, associazioni).

ASPETTI RILEVATI	COMUNE BOVINO	COMUNE CASTELLUCCIO S.	COMUNE PANNI
SCUOLE	Scuola dell' infanzia statale Scuola dell' infanzia privata Scuola primaria statale Scuola secondaria di i grado Sez. staccata IPSIA (Pacinotti) Sez. staccata Liceo classico (Lanza)	Scuola dell' infanzia statale Scuola dell' infanzia privata Scuola primaria	Scuola dell' infanzia statale Scuola-primaria statale Scuola secondaria di I grado statale
ISTITUZIONI CULTURALI	Biblioteca Comunale Museo Civico Biblioteca Diocesana Museo Diocesano Archeoclub Accademia Vibinensis Sala cinematografica Compagnia teatrale "Improvvisazione scenica"	Biblioteca comunale più sito Internet ubicata nell'edificio scolastico della Scuola Elementare Complesso bandistico Centro studi Diomede Compagnia teatrale "Paese mio"	Complesso bandistico Compagnia teatrale
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	P.A.T.A Pro-Loce AVIS Ass. "Misericordia" A. C.R. C.S.I Polisportiva	A.N.S.P. I. Amici della musica Polisportiva Gruppo volontariato A.N.B. - Pro Loco Scout - C.I.F. A.G.E.S.C.I.	A.S.C. Pro Loco Ass. Umanitaria "Misericordia"
RISORSE ECONOMICHE	2 Banche 2 Farmacie 1 Ufficio Postale Vari Laboratori artigianali Vari esercizi commerciali Aziende agricole Allevamenti GAL	1 Banca 1 Farmacia 1 Ufficio Postale Vari Laboratori artigianali Vari esercizi commerciali Aziende agricole Ippodromo GAL	1 Farmacia 1 Ufficio Postale Laboratori artigianali Aziende agricole Allevamenti Ospedale di Comunità GAL

RETE FUNZIONALE D'ISTITUTO

DIRIGENTE SCOLASTICO



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente "CARTA DEI SERVIZI" ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della COSTITUZIONE ITALIANA, che disciplinano e regolano i principi di uguaglianza, di imparzialità, di continuità, di partecipazione, di efficienza e di trasparenza degli atti scolastici, a tutela e garanzia degli alunni a ricevere una completa ed organica istruzione ed educazione.

In particolare essa attuerà le norme relative al rispetto e alla scolarizzazione di tutti gli alunni, intesi nella loro diversità, all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti in difficoltà e di quelli provenienti dai paesi extra-comunitari, dei nomadi e dei disadattati.

UGUAGLIANZA

- 1.1 Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione potrà essere compiuta per motivi di sesso, di razza, di etnia, di lingua, di religione, di opinione politica, di condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2 L' Istituto si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psico-fisiche degli alunni anche con il supporto degli Enti locali.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio si impegnano ad agire sempre secondo i criteri di equità ed obiettività nei confronti dell'utenza.
- 2.2 La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate ad essa, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, fatte salve quelle di forza maggiore, indipendenti dalla volontà dell'Ente erogatore (neve, inondazioni, terremoti, ecc.), proponendosi così di dare costante certezza e sicurezza alle famiglie.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

- 3.1 La nostra Scuola si propone di riservare una particolare attenzione alle problematiche dell'accoglienza, per creare un clima di "benessere" tale da garantire un ambiente sereno e tranquillo.
- 3.2 A tal fine è importante, perciò, che si instauri un buon rapporto educativo tra docenti ed alunni
- 3.3 Sarà promossa l'autostima di tutti gli alunni e saranno offerti loro stimoli interessanti e motivanti, mediante attività culturali, fisiche e sociali, prestando particolare attenzione ai loro bisogni, specie in situazioni particolari, quali gli stranieri, i disabili e i meno abbienti.
- 3.4 Per quanto riguarda le classi prime, primarie e secondarie, l'accoglienza consentirà loro di continuare il "Percorso Formativo" iniziato nella scuola dell'infanzia e primaria, in maniera da rendere agevole la partecipazione e l'inserimento degli alunni nella nuova realtà scolastica.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

- 4.1 L'utente ha libera scelta tra le scuole che erogano il servizio scolastico.
- 4.2 Costante controllo sarà riservato alla prevenzione ed al controllo dell'evasione scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 La scuola è di tutti e tutti, alunni, genitori, docenti, personale ATA ed Istituzioni, sono tenuti ad assumere, nel rispetto delle proprie possibilità, un ruolo attivo per l'attuazione del progetto scolastico.
- 5.2 La nostra Scuola si prefigge il raggiungimento degli obiettivi programmati, utilizzando al meglio le proprie risorse umane, economiche e materiali.
- 5.3 Si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la scuola come centro di formazione culturale, sociale e civile. A tale scopo il consiglio d' Istituto consentirà, qualora lo riterrà opportuno, l'uso degli edifici e delle strutture fuori dell'orario e del servizio scolastico.
- 5.4 Tutte le attività, che non abbiano carattere di riservatezza, devono essere improntate alla chiarezza e alla

trasparenza delle procedure e degli atti.

- 5.5 La scuola si impegna a promuovere tutte quelle iniziative volte a garantire la trasparenza attraverso l'affissione nelle apposite bacheche o la divulgazione di tutta la documentazione di programmazione didattica e dell'organigramma.
- 5.6 Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale della scuola può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 7 Agosto 1990. (Legge sulla trasparenza degli atti amministrativi).

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO

6.1 La programmazione e la pianificazione progettuale assicurano il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.

6.2 E' diritto-dovere di ogni operatore scolastico aggiornarsi, anche in modo autonomo.

La scuola, da parte sua, curerà l'aggiornamento dei docenti, con "corsi" da tenersi nei locali dell'Istituto.

II PARTE: L'AREA DIDATTICA

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della **qualità delle attività educative** e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. 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. Le iniziative sono proposte dai docenti o dalle funzioni strumentali e approvate dal collegio dei docenti:
Sono previsti:
 - Lo scambio di informazioni sugli alunni e sulle loro precedenti esperienze scolastiche.
 - La predisposizione di progetti di inserimento e accoglienza per i nuovi bambini iscritti.
 - Il confronto tra docenti su tematiche educative e didattiche.
 - Le visite alla nuova scuola.
 - Il coinvolgimento degli alunni delle classi terminali e iniziali in attività comuni.
3. 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 obblighi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica 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 dei materiali didattici da portare.
4. Nell'assegnazione dei **compiti da svolgere a casa**, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento delle lingue straniere o arti.
5. Nel **rapporto con gli alunni**, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
6. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - 1) **P. O .F**
 - 2) **Regolamento d' Istituto**
 - 3) **Contratto formativo**
 - 4) **Patto educativo di corresponsabilità**
 - 5) **Programmazione didattica**
 - 6) **Vademecum docenti**
 - 7) **Regolamento personale ATA**
 - 8) **Contrattazione d' Istituto**
 - 9) **Documento di valutazione del rischio**

PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il piano dell' offerta formativa contiene le scelte educative, organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse nonché la pianificazione annuale delle attività di sostegno, recupero, orientamento e di funzione integrata. Esso è articolato in tre sezioni:

1. L'ISTITUTO COMPRENSIVO Identità culturale dell' Istituto Lettura del territorio Risorse del territorio Risorse della scuola Risorse umane Orario scolastico Rete funzionale d' Istituto	2. PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA Analisi dei bisogni formativi Ispirazione culturale e pedagogica Caratteristiche strutturali del progetto formativo Progettazione d' Istituto Definizione del curriculum Organizzazione del tempo-scuola Progetti ed attività Sperimentazione e innovazione Uscite didattiche e viaggi d' istruzione PON	3. POTENZIAMENTO DELL' OFFERTA FORMATIVA Coordinamento delle attività educative e didattiche IUA d' Istituto Modalità e criteri per la compilazione e gestione dei PSP Flessibilità Accoglienza, Continuità e Orientamento scolastico Alunni diversamente abili Funzioni strumentali e Commissione studio Formazione e aggiornamento dei docenti Rapporti scuola-famiglia Certificazione delle competenze e criteri di valutazione Monitoraggio, valutazione e autoanalisi
--	---	--

Il P.O.F. elaborato e aggiornato annualmente dai docenti funzione-strumentale e dalla commissione Studio e progettazione è sottoposto ad approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d' Istituto.

Viene reso noto agli utenti della scuola attraverso:

- affissione all' albo della scuola
- visione presso gli uffici di segreteria
- un incontro di presentazione con le famiglie
- la distribuzione di un opuscolo di sintesi
- sito web.

REGOLAMENTO D' ISTITUTO

Approvato dal Consiglio d' Istituto viene divulgato al personale scolastico di ogni plesso e affisso in bacheca. Il Regolamento d'Istituto comprende le norme relative all' organizzazione della scuola, ai regolamenti disciplinari, agli organi collegiali e alle assemblee. E' così costituito:

PARTE I – ORGANIZZAZIONE DELLA SCUOLA 1 Orari, ritardi, assenze 2 Comportamento nell'area scolastica 3 Mensa, attività pomeridiane curricolari ed extracurricolari 4 Comunicazioni 5 Ricevimento e comunicazioni degli apprendimenti 6 Scioperi ed assemblee 7 Visite guidate e viaggi di istruzione 8 Regolamento aule speciali	PARTE II – REGOLAMENTI DISCIPLINARI 1 Regolamento disciplinare alunni 2 Regolamento disciplinare docenti	PARTE III – ORGANI SCOLASTICI 1 Organi dell' istituzione scolastica 2 Assemblee
---	---	--

CONTRATTO FORMATIVO

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi ai diversi livelli istituzionali:

<u>gli allievi devono conoscere</u> <ul style="list-style-type: none"> ● gli obiettivi didattici ed educativi del loro curriculum; ● il percorso per raggiungerli; ● le fasi del loro curriculum. 	<u>I docenti devono:</u> <ul style="list-style-type: none"> ● esprimere la propria offerta formativa; ● motivare il proprio intervento didattico; ● specificare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione. 	<u>I genitori devono</u> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscere l'offerta formativa; ● esprimere pareri e proposte; ● collaborare nelle attività
--	---	---

III PARTE : LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata ed approvata dai docenti del Consiglio di classe delinea, sulla base delle indicazioni nazionali dettate dalla normativa vigente, il percorso formativo della classe e del singolo alunno.

Le **programmazioni disciplinari** vengono redatte entro il mese di novembre dai singoli docenti e presentate in sede di Consiglio, dove vengono discusse, concordate e raccolte dal coordinatore di classe che provvede materialmente a scrivere per conto del Consiglio il **Piano di Lavoro annuale**.

La programmazione viene poi illustrata nel corso delle riunioni di interclasse-classe.

Il rappresentante di classe ha il diritto di ottenere una copia del Piano didattico annuale, privata dei riferimenti alla classe o ai singoli alunni.

Una copia è depositata presso la direzione dell' Istituto nel Registro dei verbali dei Consigli di classe.

IL PIANO DIDATTICO ANNUALE

La programmazione educativa e didattica della classe specifica:

- la composizione della classe,
- la situazione di partenza sulla base dei risultati delle prove d' ingresso e delle osservazioni,
- la suddivisione degli alunni in fasce di livello,
- gli obiettivi formativi trasversali, cognitivi , educativi.
- l' insieme delle Unità di Apprendimento delle varie discipline(IUA)
- i laboratori e le attività progettuali,
- le strategie comuni, i mezzi e gli strumenti
- le modalità di valutazione e di verifica.

LA PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE

Ciascun docente è tenuto a :

- programmare gli obiettivi didattici della propria disciplina;
- organizzare i contenuti in UU.AA.;
- esplicitare la metodologia d'insegnamento, le modalità di lavoro, gli strumenti e i materiali, le tipologie di verifica e le attività di recupero;
- rendere noto agli alunni la propria programmazione didattica, gli obiettivi a medio termine e finali di ogni disciplina, i tempi e i modi di svolgimento delle UU.A.A., gli obiettivi trasversali, cognitivi ed educativi stabiliti dai Consigli di classe, i criteri di valutazione delle prove;
- favorire la responsabilizzazione ad una partecipazione attiva a tutte le proposte didattiche;
- promuovere momenti di auto-correzione e auto-valutazione degli alunni;
- stimolare la fiducia dell'alunno nelle proprie capacità;
- rispettare la specificità di modi e tempi di apprendimento dei singoli alunni;
- garantire il controllo sistematico dei compiti assegnati;
- verificare il lavoro svolto, adeguando di volta in volta l' azione didattica.

LA VALUTAZIONE

Le programmazioni sono sottoposte periodicamente a valutazione al fine di

- verificare e regolare i percorsi programmati adeguando l' azione educativa alle esigenze degli alunni;
- compilare la **scheda di valutazione** quadrimestrale sulla base delle verifiche –orali, scritte e grafiche - in itinere e sommative.

Il Consiglio di classe, nel decidere l'ammissione o la non ammissione dell'alunno alla classe successiva, tiene conto dei seguenti criteri generali di valutazione:

1. formazione e maturazione personale;
2. capacità intellettive;
3. impegno manifestato;
4. partecipazione alle attività didattiche;
5. media dei giudizi acquisita dalle osservazioni;
6. comportamento: rispetto delle istituzioni e dei valori positivi.

Nei mesi di dicembre, di febbraio, di marzo e di maggio di ogni anno scolastico si svolgono i colloqui con le famiglie durante i quali ai genitori viene illustrata la situazione scolastica di ogni alunno e si dà lettura della scheda di valutazione.

La scheda viene compilata per ogni classe e per ogni alunno dal docente coordinatore.

Sulla scheda sono trascritti, a cura dei singoli docenti, per ogni disciplina tutte le valutazioni riportate dall'alunno e le ore di assenza.

Le famiglie, entro 5 giorni dallo scrutinio, visionano la scheda di valutazione durante i colloqui.

Per gli scrutini finali gli esiti, con le relative valutazioni, vengono affissi all'ALBO DELLA SCUOLA, nel giorno previsto dalla vigente normativa.

L' ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

Al fine di favorire un'adeguata scelta della Scuola superiore, gli alunni nel triennio della scuola secondaria di primo grado sono guidati in un percorso di orientamento che prevede:

- attività di autovalutazione e metacognitive finalizzate a far riflettere l' alunno su se stesso e sulle proprie attitudini e capacità;
- interventi dei docenti, conversazioni e informazioni sui diversi indirizzi scolastici;
- visite nell' ultimo anno di scuola ai diversi Istituti Superiori;
- interventi di esperti o di operatori messi a disposizione da Enti ed Organizzazioni interessati al problema dell'orientamento scolastico;
- azione mirata del docente funzione strumentale dell' AREA 3 (Coordinamento dei servizi di accoglienza, continuità e orientamento)

LE ATTIVITA' CURRICULARI ED EXTRA-CURRICULARI

Nell'Istituto Comprensivo di Bovino, sono effettuate attività curricolari ed extra curricolari, programmate e deliberate dai competenti Organi Collegiali, così come esplicitato nel Piano dell'Offerta Formativa.

I progetti extracurricolari prevedono prima l' utilizzo delle risorse interne e poi quello di esperti esterni, sono inoltre aperti al coinvolgimento delle famiglie.

L' Istituto partecipa ai PON 2007- 2013.

RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA

La scuola assicura un costante rapporto con la famiglia attraverso:

- assemblee di sezione o di classe
- Consigli di intersezione, interclasse e classe docenti/genitori
- Colloqui periodici con i docenti
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti
- Sportello di ascolto

Gli incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie, secondo le indicazioni degli organi collegiali.

Le modalità ed i criteri per assicurare un efficace rapporto tra scuola e famiglia sono stabiliti dal Consiglio d' Istituto, sulla base delle proposte del Collegio dei docenti.

All' inizio dell' anno, entro il mese di ottobre, dopo le delibere di competenza degli organi collegiali, viene comunicato alle famiglie il **calendario scolastico** riferito a:

- ora di ricevimento settimanale dei docenti per i colloqui individuali
- data dei consigli di classe per i genitori-rappresentanti di classe
- incontri scuola-famiglia
- inizio -termine delle lezioni
- festività.

Il D.P.R. 235 (comma 2 dell'art. 5 bis) introduce nella scuola il **Patto educativo di corresponsabilità**.

I destinatari naturali del patto educativo in questione sono i **genitori**, ai quali la legge attribuisce *in primis* il dovere di educare i figli (art. 30 Cost., artt. 147, 155, 317 bis c.c.).

L'obiettivo del patto educativo, in sostanza, è quello di impegnare le famiglie, fin dal momento dell'iscrizione, a condividere con la scuola i nuclei fondanti dell'azione educativa.

Al momento della sottoscrizione del patto, l'art. 5 bis comma 1 dispone che questa debba avvenire, da parte dei genitori e degli studenti, "contestualmente all'iscrizione alla singola istituzione scolastica".

La procedura di iscrizione inizia con la presentazione della domanda, in generale entro gennaio, e termina con la conferma dell'avvenuta iscrizione, a seguito dell'acquisizione del titolo definitivo per il passaggio alla classe successiva, alla fine dell'anno scolastico di riferimento.

Pertanto, è proprio nell'ambito delle due settimane di inizio delle attività didattiche – art. 3 comma 3 – che l' istituto pone in essere le iniziative più opportune per la condivisione e la presentazione del patto di corresponsabilità che sono specificate nel *Regolamento d' Istituto*.

IV PARTE: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Trasparenza
- Celerità delle procedure
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa per ottenere la certificazione;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

2. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" dalle ore 9.00 alle ore 12.00 nei giorni previsti e in orario stabilito e pubblicizzato in modo efficace.
3. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.
4. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 4 giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal 30° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
6. I documenti (schede) di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
7. Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico con il seguente orario funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

da lunedì a venerdì ore 10.00 - 12.00
il martedì ore 16.00 - 18.00

8. Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
9. Il dirigente scolastico riceve il pubblico secondo il seguente calendario:

da lunedì a venerdì ore 10.00 - 12.00
su appuntamento
martedì ore 16.00 - 18.00
sabato ore 9.00 - 12.00

10. La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'INFORMAZIONE

1. L'Istituto assicura spazi ben visibili all'informazione ed infatti sono resi disponibili spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca sicurezza;
- bacheca dei genitori;
- bacheca OO.CC.

Ed in particolare sono affissi:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti), orario, funzione e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario e A.T.A.;
- Organigramma degli Uffici (Dirigenza, Collaboratore vicario e servizi);
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Organico del personale docente e A.T.A.;
- Albo d'Istituto.

2. Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
3. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

4. Il Regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

V PARTE : LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1. L'ambiente scolastico deve essere sempre pulito, accogliente, sicuro.
2. La Scuola verifica, di continuo, che le aule, i servizi igienici e qualsiasi altro spazio utilizzato dagli alunni e dal personale tutto, siano tali da garantire una permanenza confortevole.
3. Il personale ausiliario deve adoperarsi per assicurare la costante igiene dei servizi.
4. La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico);
5. La Scuola individua nei seguenti fattori di qualità le reali condizioni ambientali riferite ai plessi di Bovino, Castelluccio dei Sauri e Panni:
 - numero, dimensioni (superficie e cubatura) e dotazioni (cattedra, banche , lavagne...)delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
 - numero , tipo, dimensioni, dotazione, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
 - numero, dimensioni, dotazioni ed utilizzo settimanale della palestra;
 - numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, deposito attrezzi, sala docenti..)
 - numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura, modalità per la consultazione e il prestito della biblioteca;
 - numero dei servizi igienici, con indicazione dell' esistenza di servizi igienici per disabili;
 - servizi per disabili.Tali fattori sono contenuti nel **Documento di valutazione del rischio** o per gli orari nelle tabelle all' albo della scuola.
6. La scuola ha predisposto in caso di calamità il seguente Piano di Evacuazione.

PIANO DI EVACUAZIONE DELL' EDIFICIO

PREMESSA.

Considerato che il territorio dei Comuni di Bovino, Castelluccio e di Panni è classificato "sismico di prima categoria", con grado di sismicità S12, e che gli eventi sismici si susseguono con una certa frequenza, si rende necessario indicare le seguenti norme di comportamento in caso di terremoto.

A SCUOLA DURANTE L' EVENTO SISMICO

I ragazzi devono:

- Mantenere la calma
- Non gridare
- Non uscire dall' edificio

I docenti devono:

- Assistere i ragazzi durante l' evento sismico
- Invitarli a ripararsi sotto le strutture portanti, le cattedre, i banchi lontano dalle finestre o vetrate
- Aprire le porte per assicurare velocemente l' uscita
- Tranquillizzare gli alunni ed organizzare l' uscita del gruppo
- Abbandonare l'edificio con calma, utilizzando, se ci sono, le uscite di sicurezza;
- Uscendo dal portone, accertarsi che non vi siano pericoli imminenti (caduta di intonaci, tegole, cornicioni ed insegne);
- Riunire i ragazzi ordinatamente e portarli nelle aree adiacenti prescelte per l'emergenza;
- Dotarsi dell'elenco completo delle presenze e controllarle;
- Comunicare al CENTRO RACCOLTA E DIFFUSIONE dell' informazione la situazione successiva all'esterno;
- Provvedere, in seguito, alla distribuzione dei ragazzi presso le loro famiglie, nelle case o nei CENTRI DI RACCOLTA relativi.
- Raggiungere i centri di raccolta,utilizzando i percorsi indicati dai piani di evacuazione;preferibilmente a piedi.;
- Evitare le strade strette o ingombre e stare lontano da muri alti, pericolanti o altri elementi instabili (insegne, vetri, cornicioni, alberi...)

NEI CENTRI DI RACCOLTA

I docenti devono:

- Tenere tutti gli alunni riuniti;
- Sorvegliarli accuratamente e tranquillizzarli il più possibile;
- Richiedere agli addetti ai soccorsi ciò di cui si ha bisogno;
- Favorire il ricongiungimento dei ragazzi con le famiglie;
- Non ritornare negli edifici danneggiati prima che sia cessato il pericolo.

ASSUNZIONE DI NOTIZIE

Al momento del sisma scatteranno meccanismi di avviso che convoglieranno le notizie verso le stazioni radio autorizzate ad informare il pubblico su tutte le situazioni, ora per ora.

Ogni presidio comunitario (Comune, Scuole, Uffici), provvederà ad aggiornare il CENTRO DI RACCOLTA E DI DIFFUSIONE DELLE NOTIZIE sulla situazione in atto.

In caso di feriti e di dispersi, la stessa radio provvederà a trasmettere al PRESIDIO SANITARIO (Ospedale da campo allestito dalla USL locale), l'elenco e lo stato dei ricoverati:

FONTI AUTORIZZATE AD EMANARE NOTIZIE

Le notizie devono essere assunte solo dalle fonti autorizzate ad emanarle: GIORNALE RADIO. TELEGIORNALE, TERZA RETE TV.

PREPARAZIONE DEL GRUPPO CLASSE

- Conoscere e far conoscere i pericoli ed i ripari all'interno della propria classe;
- Assicurarsi che tutti sappiano dove si trova il materiale di pronto soccorso;
- Discutere e far acquisire le norme di comportamento e le indicazioni di emergenza;
- Studiare i percorsi di evacuazione della Scuola;
- Compiere uscite esplorative dei percorsi di conoscenza dei CENTRI DI RACCOLTA;
- Compiere nel corso dell'anno scolastico esercitazioni di evacuazione.

VI PARTE: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di chi li espone.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Preside, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno motivato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Preside, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Preside formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'istituto, sull'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili per la valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente predisposti rivolti al personale e ai genitori.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle proposte possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione Scolastica.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti approva una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificatrici in materia.

Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

NOTE FINALI

1) Il *Piano Annuale delle Attività* (P.O.F.), il *Regolamento d'istituto*, il *Contratto formativo*, il *Patto di corresponsabilità*, il *Vademecum docenti*, il *Regolamento personale ATA*, la *Contrattazione d' Istituto*, le Programmazioni educative e didattiche e i Piani di Lavoro Disciplinari sono depositati presso la Segreteria dell'Istituto.

2) Presso la stessa Segreteria sono anche depositati il *Documento di valutazione del rischio* e le planimetrie dei tre plessi delle Scuole di Bovino, Castelluccio e Panni.

3) Il Dirigente scolastico, gli OO.CC. e tutti i rappresentanti delle altre agenzie educative del territorio che hanno collaborato alla definizione e alla stesura della "CARTA DEI SERVIZI" di questa Scuola, si riservano di apportare, nel corso dell'anno scolastico eventuali modifiche e correzioni scaturite preventivamente da frequenti ed approfonditi confronti tra i componenti delle singole istituzioni.

Approvato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 01/12/2008

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. GAETANO DE MASI