



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA DI I GRADO  
“CARELLI-FORLANI”

Via Risorgimento, 22 – Tel. 0804951486  
70014 - CONVERSANO (BA)



PEO: [bamm25600e@istruzione.it](mailto:bamm25600e@istruzione.it)

PEC: [bamm25600e@pec.istruzione.it](mailto:bamm25600e@pec.istruzione.it)

Sito web: [www.scuolacarelliforlani.gov.it](http://www.scuolacarelliforlani.gov.it)

Codice Fiscale 93402950724

Codice univoco IPA: UFNFNO

Codice Ministeriale BAMM25600E



**Art. 3 - 33 - 34  
della Costituzione**

**Obbligo  
scolastico  
Frequenza  
Partecipazione  
Efficienza  
Trasparenza**

**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

**Uguaglianza  
Imparzialità  
Regolarità  
Accoglienza  
Integrazione  
Orientamento**

**Libertà di  
insegnamento  
Aggiornamento del  
personale**

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La seguente Carta dei Servizi ha quali principi ispiratori gli **articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana**.

Essa si compone di:

- **Principi fondamentali**
- **Parte I: Area didattica**
- **Parte II: Servizi Amministrativi**
- **Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola**
- **Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**
- **Parte V: Attuazione**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

### **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La Scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi indicati dal Consiglio di Istituto e approvati dal Collegio dei Docenti, che promuovono l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:

- L'eterogeneità all'interno di ciascuna classe (eterogeneità della provenienza socio culturale e della preparazione di base)
- L'omogeneità tra le classi parallele
- L'equilibrio del numero alunni/alunne
- L'equidistribuzione degli alunni con problemi (alunni con difficoltà di apprendimento e/o di comportamento, alunni con BES e con DSA, alunni diversamente abili).
- Provvedimenti atti a favorire il percorso didattico-educativo di tutti mediante borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici agli studenti in condizioni socio-economiche disagiate, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della Scuola.
- Condivisione della progettualità con le famiglie, l'Ente locale e le Scuole costituite in Rete.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- Convenzioni con A.S.L., Enti locali e portatori d'interesse allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria e ausili pedagogici ad alunni diversabili.
- Attività di sostegno, recupero e tutoraggio finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, mensa (nel plesso Forlani), Biblioteca, Laboratori informatici, musicali, scientifici, linguistici, artistici) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

## **2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In caso di sciopero del personale si utilizzano, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

## **3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO**

L'accoglienza assume grande rilevanza. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la Scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza viene curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza. Le attività educative e didattiche, adeguati alle esigenze e alle potenzialità dell'alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati per ciascun alunno.

Per gli alunni non di lingua italiana, la Scuola predispone attività specifiche.

Riguardo all'orientamento, la Scuola si propone in tutto l'arco del triennio di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Nel corso del terzo anno, sono promosse attività specifiche d'orientamento che coinvolgono alunni e genitori.

#### *4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA*

La Scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

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

Scuola, personale, docenti genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La Scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Documenti quali il PTOF, il Patto Educativo di Corresponsabilità, il Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono visionati direttamente sul sito web d'Istituto [www.scuolacarelliforlani.gov.it](http://www.scuolacarelliforlani.gov.it)

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

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

In armonia con le Indicazioni Nazionali per il Curricolo della Scuola d'Infanzia e del Primo Ciclo d'Istruzione 2012, con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e con le programmazioni dei dipartimenti disciplinari, ai docenti è assicurata l'autonomia delle scelte educativo-didattiche finalizzate allo sviluppo delle potenzialità degli alunni e nel rispetto della loro personalità.

Più esplicitamente, l'esercizio della libertà si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la Scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il curricolo possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.

La formazione dei docenti e del personale che opera nella Scuola è un importante elemento di qualità nel servizio scolastico; essa rappresenta una leva strategica per lo sviluppo culturale dell'istituzione scolastica, per il necessario sostegno agli obiettivi di cambiamento e per un'efficace politica delle risorse umane. La formazione continua è parte integrante della funzione docente (artt. 26 e 29 del CCNL 2006-2009) e della legge 107/2015 (La Buona Scuola). La formazione è un dovere professionale oltre che un diritto contrattuale. Ai singoli insegnanti spetta, nel proprio codice di comportamento professionale, la cura della propria formazione come scelta personale prima ancora che come obbligo derivante dallo status di dipendente pubblico.

La Scuola, compatibilmente con le disponibilità finanziarie, assicura interventi organici e regolari per l'aggiornamento e la formazione del personale scolastico.

## **PARTE I - AREA DIDATTICA**

La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa, la Scuola individua ed elabora un piano di attività. Le iniziative riguardano:

- incontri con i docenti degli alunni in ingresso e in uscita;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare agli alunni tempi di studio non razionali.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web dell'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Programmazione Educativa e Didattica.

#### *PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA*

Il Piano dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della Scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che la Scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della Scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.

Rivisto annualmente entro mese di ottobre. Pubblicizzazione mediante sito web e, in forma sintetica, all'atto di iscrizione.

#### *REGOLAMENTO DI ISTITUTO*

Il Regolamento di Istituto, coerente e funzionale al Piano Triennale dell'Offerta Formativa della Scuola, è conforme ai principi e alle norme della L. n. 241/1990 per gli aspetti procedurali dell'azione disciplinare nei confronti degli studenti e dello "Statuto delle Studentesse e degli Studenti" (D.P.R. 249/1998, modificato ed integrato dal D.P.R. 235/07). È un insieme di norme vincolanti ed è approvato dal Consiglio di Istituto. È il documento in cui la Scuola definisce le

modalità, gli spazi e i tempi di azione degli studenti e stabilisce le regole che garantiscono il rispetto dei diritti e dei doveri da parte di tutte le componenti scolastiche.

Aggiornamento entro il mese di Novembre. Pubblicizzazione sul sito web dell'Istituto e sul Diario 2.0 dell'Istituto (estratto del regolamento).

#### *PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ*

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della Scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, docenti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Aggiornamento entro il mese di Novembre. Pubblicizzazione sul sito web dell'Istituto e sul Diario 2.0 dell'Istituto.

#### *PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA*

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Redazione entro il mese di Novembre. Pubblicizzazione sul sito web dell'Istituto e sul registro elettronico entro il 31 Dicembre di ogni anno.

## **PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:

n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;

n° 3 Assistenti amministrativi.

#### *ORARIO*

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, e precisamente dal lunedì al venerdì, ore 11:00 – 13:00; il martedì e il giovedì anche in orario pomeridiano, dalle ore 15:00 – 17:00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

- Il Direttore S.G.A. riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.
- L'orario di ricevimento dell'Ufficio di Dirigenza è così stabilito:
  - Plesso Carelli: previo appuntamento telefonico, di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00.
  - Plesso Forlani: previo appuntamento telefonico.
- La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

### *RILASCIO CERTIFICAZIONI*

Per quanto attiene alle modalità di iscrizione al primo anno, che dall'a.s. 2013/14 avvengono esclusivamente online, la Scuola offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00, e il martedì e il giovedì anche in orario pomeridiano (15:00 – 17:00), per tutto il periodo delle iscrizioni.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.).

I diplomi originali, sempre che gli stampati dal competente Ufficio siano pervenuti in tempo utile, saranno consegnati "a vista" all'interessato o a un genitore o ad un esercente la patria potestà, previo accertamento dell'identità del richiedente (se non conosciuto direttamente da almeno un componente dell'Ufficio di Segreteria) da realizzarsi mediante esibizione di un documento di riconoscimento valido alla data della richiesta.

Il certificato sostitutivo del diploma originale, smarrito o reso inservibile, sarà rilasciato, dietro presentazione di istanza da parte dell'interessato corredata da dichiarazione di smarrimento o dall'originale reso inservibile, entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza stessa.

Le schede individuali degli alunni e i relativi attestati sono consegnati dai Docenti e/o dal personale ATA una volta completate le operazioni generali di scrutinio.

I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

Qualunque comunicazione viene pubblicata:

1. sul sito web della Scuola: [www.scuolacarelliforlani.gov.it](http://www.scuolacarelliforlani.gov.it)

2. nella pagina facebook della Scuola: <https://www.facebook.com/CarelliForlani/>

Gli esiti del percorso educativo-didattico sono inseriti sul registro elettronico, al quale le famiglie possono accedere tramite credenziali personali.

Agli alunni vengono fornite credenziali personali per l'accesso al Diario 2.0.

Inoltre, i docenti assicurano sempre l'informazione ai genitori facendo trascrivere agli alunni le comunicazioni sul diario personale.

Sul sito web dell'Istituto sono pubblicate tutte le informazioni utili; all'interno del plesso scolastico vengono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione e che contengano in particolare:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei Docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale ATA);
- organigramma degli Uffici (Dirigenza, vice Dirigenza e servizi);
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del personale Docente e ATA;
- bacheca sindacale;
- orari di ricevimento del pubblico;
- Regolamento di Istituto.

La Scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale; la Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

### **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### *PROCEDURA DEI RECLAMI*

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

#### *VALUTAZIONE DEL SERVIZIO*

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero, di sostegno e di potenziamento.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Clima relazionale e di lavoro.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte.

#### **PARTE V - ATTUAZIONE**

La presente carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Approvata dal Collegio dei Docenti (Delibera n. 28 del 12/12/2016)

Approvata dal Consiglio di Istituto (Delibera n. 23/2016-17 del 13/12/2016)