



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi della nostra scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33,34 della Costituzione della Repubblica Italiana, i principi affermati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e nella Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia. In tal senso la scuola si impegna a:

- \* promuovere un ambiente sereno ed accogliente per ogni alunno e ogni alunna;
- \* offrire un servizio di istruzione e formazione in grado di accompagnare le alunne e gli alunni nel percorso di crescita emotiva,relazionale e cognitiva, sostenendoli nella costruzione dell'identità, dell'autonomia e delle competenze;
- \* coinvolgere le docenti, i docenti e il personale Ata in contesti di lavoro motivanti per accrescere la professionalità e favorire la relazione educativa e l'apprendimento;
- \* valorizzare il contesto territoriale in cui opera, contribuendo alla sua promozione culturale sociale e civile.

La Carta comunica:

- 1) i principi e gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale;
- 2) gli obiettivi qualitativi ai quali tendono le attività della struttura organizzativa;
- 3) le modalità a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e conoscere le azioni di miglioramento apportate .

Si articola nelle seguenti sezioni: 1. Principi fondamentali 3. Contratto formativo 4. Servizi amministrativi 5. Condizioni ambientali della scuola 6. Procedura di reclamo

## 1.PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 UGUAGLIANZA, TUTELA DELLA PRIVACY

L'Istituto Comprensivo Manzoni-Radice conferma l'impegno per l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni, senza distinzione di razza, lingua, religione. La scuola adotta misure volte a favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della loro dignità con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003).

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

All'interno dell'istituto nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche

## **1.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

Il servizio scolastico viene erogato secondo criteri di obiettività ed equità, avendo cura di evitare ogni forma di discriminazione, riconoscendo ad ogni alunna/o il diritto ad essere accolta/o, riconosciuta/o e valorizzata/o nella sua irripetibile unicità di persona. La scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale. Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti il raggiungimento pieno degli obiettivi formativi e culturali, nel rispetto dei tempi e dei modi di apprendere di ognuno.

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità in ogni ambito del proprio agire professionale. La scuola in collaborazione con il Comune di Lucera garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare, l'utenza viene informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

## **1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La Scuola si impegna nel suo complessivo agire didattico a realizzare l'accoglienza dei genitori e degli alunni, a promuovere la sostanziale integrazione delle alunne e degli alunni, in particolare nella fase di ingresso alle classi iniziali e nelle situazioni di rilevante necessità.

La scuola dell'infanzia ritiene particolarmente importante il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento, poiché dalla qualità di questi due momenti, che spesso rappresentano il primo distacco dalla famiglia, dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà nei confronti della



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

scuola e, più in generale, del “mondo”.

Al fine di ridurre la fisiologica ansia di bambine/i genitori, durante la prima settimana di scuola, le sezioni osservano un orario più flessibile e nelle sezioni a 40 ore le due insegnanti sono in compresenza.

Se il numero dei bambini da inserire è abbastanza elevato, le docenti possono concordare con i genitori modalità e tempi opportuni per favorire un ingresso sereno. La scuola si impegna a garantire le migliori condizioni per una positiva accoglienza degli alunni in occasione del loro primo “impatto” con la scuola materna, attraverso colloqui individuali, visite alla scuola e assemblee dei genitori. Il passaggio alla scuola primaria viene facilitato attraverso scambi di visite tra i bambini delle due scuole, attività in comune, progetti in continuità che intenzionalmente accompagnano i bambini al passaggio alla primaria, anche attraverso percorsi formativi che vedono gli alunni delle classi quinte, affiancati dalle docenti, fare “tutoraggio” ai piccoli. Si svolgono, prima e dopo le iscrizioni, assemblee con i genitori e giornate dedicate, con offerta di percorsi laboratori ali per migliorare la relazione genitori –figli attraverso l’ascolto attivo, la lettura e la musica.

Per il passaggio alla scuola secondaria di primo grado sono previsti specifiche azioni e progetti di Continuità Il progetto continuità scuola primaria/scuola secondaria di 1° grado è rivolto a tutti gli alunni ed a tutte le alunne che frequentano l’ultimo anno della scuola primaria. Esso mira ad accompagnare i ragazzi nel passaggio tra i due ordini di scuola e prevede incontri laboratoriali tenuti dai docenti della scuola secondaria di 1° grado e dai docenti della scuola primaria sia presso la struttura della scuola primaria che presso quella delle scuole medie. Il progetto prevede anche forme di tutoraggio da parte dei ragazzi che frequentano già l’ordine di scuola superiore nei confronti dei compagni della scuola primaria e incontri tra i docenti per il passaggio di informazioni sugli alunni che si iscriveranno nella nuova scuola e per un aperto confronto sulle metodologie didattiche messe in atto nei due ordini di scuola. Sono previsti anche laboratori sulla genitorialità tenuti dalla docente Annamaria Bartoccioli, rivolti ai genitori che iscriveranno i propri figli alla scuola media per rendere meno traumatico il passaggio da un ordine di scuola all’altro e per raccogliere le loro aspettative sulla nuova scuola che saranno oggetto di riflessione da parte dei docenti.

Per il passaggio alla SCUOLE SECONDARIE 2°GRADO nell’ambito dell’Orientamento l’Istituto interagisce con le scuole di istruzione superiore, al fine favorire la conoscenza delle opportunità e sostenere una scelta più consapevole.

In questa ottica si pone il progetto continuità scuola secondaria 1° grado/ scuole secondarie 2°grado rivolto a tutti gli alunni delle classi terze. Il progetto inizia nel mese di ottobre e si protrae fino al mese di febbraio e prevede incontri con tutte le scuole superiori di Lucera, Foggia e alcune di San Severo.

Gli incontri si svolgono nel nostro Istituto, durante le ore curricolari, vengono proposti mini laboratori per far conoscere alcuni ambiti disciplinari e sono illustrati i Piani dell’ offerta formativa di ogni singolo Istituto. Con alcune scuole si organizzano mini- stage delle materie caratterizzanti la



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

scuola; i ragazzi hanno modo, così, di conoscere discipline nuove come la lingua tedesca, il greco, il latino, il diritto, la psicologia, la progettazione e la costruzione di impianti e orientarsi meglio nella varietà delle offerte tenendo conto delle proprie attitudini. Anche i docenti curricolari lavorano in classe e tramite discussioni, letture, questionari, ricerche sul mondo del lavoro.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

L'accoglienza quotidiana viene curata attraverso l'impegno alla cura e alla valorizzazione di ogni alunna/o e alla adeguata predisposizione degli ambienti di apprendimento. Nella Scuola dell'Infanzia vi è la possibilità di entrata con orario flessibile (mezz'ora) e l'opportunità di accompagnare in aula il bambino; mentre nella scuola primaria gli alunni delle classi 3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup> e 5<sup>a</sup> sono accolti in classe dagli insegnanti, cinque minuti prima dell'inizio dell'attività didattica vera e propria, mentre gli alunni delle prime e seconde classi sono attesi nell'atrio della scuola, a partire dalle ore 8,25. Gli alunni della scuola secondaria sono attesi dai docenti dalle 8:10, per l'avvio delle lezioni alle ore 8:15. La scuola, in collaborazione con le famiglie, le altre istituzioni e la società, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a renderle costantemente adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni. Le scelte educative ed organizzative che assicurano la qualità del servizio ed impegnano tutta la scuola per il raggiungimento delle sue finalità sono contenute nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.), che è possibile visionare sul sito della Scuola.

La programmazione educativa si propone di attuare obiettivi di partecipazione alla convivenza democratica, di conquista dell'autonomia personale, di alfabetizzazione culturale, in un clima di rispetto e cooperazione, dove si possa percepire una positiva immagine di sé e imparare a gestire le frustrazioni e le difficoltà. Sulla base delle scelte contenute nelle Indicazioni nazionali per il curricolo, gli insegnanti definiscono il progetto di lavoro delle classi o sezioni durante l'anno. Quanto programmato, nonché gli esiti raggiunti, è discusso e condiviso con i genitori nel corso degli incontri programmati nel Piano annuale delle attività. L'esperienza scolastica viene costantemente osservata, anche usando apposite prove o altri strumenti di verifica, per poter impostare in modo adeguato gli interventi educativi. Il lavoro in gruppo permette ai docenti di confrontare le osservazioni e i dati per meglio sostenere i bisogni formativi degli alunni. Nel corso di ciascun anno scolastico sono previsti due colloqui individuali. A febbraio e a giugno viene consegnato ed illustrato ai genitori il Documento di valutazione. Nei periodi intercorrenti tra questi, gli insegnanti di ogni classe sono disponibili a colloqui, per necessità particolari, previa richiesta (tramite diario). Per la scuola dell'infanzia sono previsti due incontri individuali e almeno due assemblee. Anche per la Scuola dell'infanzia, in caso sorgessero problemi o necessità particolari ed urgenti, è possibile rivolgersi agli insegnanti e prendere con loro accordi per un incontro anche al di fuori di quelli previsti. E' importante che la scuola riconosca e valorizzi le esperienze e conoscenze già acquisite in famiglia, mentre i genitori possono contribuire a trasmettere un positivo atteggiamento verso la scuola. **Nella scuola primaria e media gli insegnanti curano che i**



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod. Istituto: FGIC827004 cod. fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

**compiti assegnati a casa siano eseguiti autonomamente e siano distribuiti in modo da evitare sovraccarichi di lavoro. Ai genitori i docenti chiedono di evitare l'aiuto diretto, ma di garantire le condizioni ottimali per lo studio e l'esecuzione dei compiti (tempo, spazio e serenità) e di effettuare l'eventuale controllo finale. Soprattutto è importante che i genitori si interessino delle attività svolte a scuola e ne parlino con i figli. Per gli alunni di primaria è utile controllare frequentemente i quaderni, i materiali e soprattutto il diario ( o un semplice quaderno) che è uno strumento di comunicazione tra casa e scuola. Già nella scuola dell'infanzia è bene che le famiglie si informino sulle attività svolte, osservino i lavori, diano valore alle produzioni grafiche dei bambini, alle loro esperienze, ai progressi nella direzione dell' autonomia e delle fiducia in se stessi. In tal modo ogni bambino comprenderà che la scuola è una cosa seria e importante, si sentirà valorizzato, imparerà a perseverare, ad impegnarsi, a credere in se stesso.**

## **1.4 DIRITTO di SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Le famiglie hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La scuola in relazione alla prima iscrizione accoglierà tutti gli alunni richiedenti, prescindendo dal relativo bacino di provenienza, avendo come limiti soltanto la disponibilità dell'organico e degli spazi. In caso di eccedenza delle domande rispetto ai posti disponibili, la selezione delle domande, avverrà tenendo presenti, in modo combinato, il criterio della territorialità e le eventuali motivazioni della richiesta.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità della frequenza sono assicurati curando l'accoglienza e il benessere, privilegiando metodologie didattiche coinvolgenti e motivanti, promuovendo l'intesa significativa con le famiglie e cogliendo le opportunità offerte da specifici progetti regionali, nazionali ed europei, a contrasto della dispersione scolastica e orientati all'innalzamento delle competenze base e all'acquisizione delle competenze per la vita .

Dirigente e docenti hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni . Le/i docenti verificano quotidianamente la frequenza e hanno l'obbligo di informare il Dirigente per tutte le situazioni nelle quali si verifichi una interruzione di frequenza o una rilevante irregolarità.

Il dirigente convocherà la famiglia, invitandola ad adempiere al suo dovere di assicurare la frequenza regolare dell'alunno. In caso di perdurante irregolarità il Dirigente scolastico si avvarrà di altre figure istituzionali ( Sindaco, Vigili urbani, Servizi sociali...) per i provvedimenti del caso.



# Istituto comprensivo **MANZONI-RADICE** LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

## **1.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

## **1.6 LIBERTA' di INSEGNAMENTO / AGGIORNAMENTO del PERSONALE**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, **nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.**

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento costituisce un dovere per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione. Inoltre, la scuola riconosce efficacia all'autoformazione come momento di riflessione condivisa sull'azione didattica e all'autovalutazione del proprio lavoro per conoscere limiti ed eccellenze e migliorare i propri interventi. La Scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale anche in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## **2. AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze formative degli alunni. La Scuola dispone di curricula disciplinari ( Scuola primaria e Media ) e Campi di



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

esperienza (scuola dell'Infanzia), coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali.

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

I docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, per evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in stretta collaborazione con i colleghi di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio adeguati all'età, nel rispetto del tempo da dedicare in famiglia o in altre attività esterne. .

Nel rapporto con gli alunni, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di minaccia o di punizioni inutilmente mortificanti.

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

## **A) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il POF viene pubblicato mediante pubblicazione all'Albo, una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

## **B) REGOLAMENTO di ISTITUTO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola
- viaggi d'istruzione, uscite didattiche, partecipazione a gare sportive;
- provvedimenti disciplinari

## **C) PATTO EDUCATIVO di CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)**

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere diverse iniziative nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.



# Istituto comprensivo MANZONI-RADICE LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

Il patto educativo si esplicita con l'accettazione condivisa tra scuola e famiglie del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi e delle finalità condivise. La fiducia, il dialogo e la reciprocità sono le dimensioni per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

## 4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- Informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

### **Modalità per le iscrizioni**

All'atto delle iscrizioni, le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale.

Per la procedura di iscrizione on-line viene garantita ai genitori un'efficace assistenza, tramite uno Sportello dedicato.

### **Rilascio di documenti:**

Documenti attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati a genitori. Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

**Orari di apertura ufficio di segreteria:** gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e nella giornata del martedì anche dalle 15.00 alle 17.00.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico dal lunedì al sabato dalle 11,00 alle 13,00; il martedì e giovedì anche dalle 16,30 alle 17.30. – previo appuntamento.

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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di



# Istituto comprensivo **MANZONI-RADICE** LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

## **5.CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale). Per ogni plesso viene predisposto ed applicato il "Piano di evacuazione" previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 26/8/92 e si effettuano due esercitazioni di uscita d'emergenza dagli edifici scolastici ogni anno.

La Scuola affida ad un esperto esterno l'incarico di Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione che provvede alla stesura del Documento di valutazione dei rischi, segue lo svolgimento delle prove di evacuazione e segnala al Comune e alla Scuola le criticità e le migliorie da effettuare.

Il Comune deve completare gli interventi per il continuo e progressivo adeguamento alle norme di sicurezza previste dal D.Lgs. 626/94. e dal DLgs. 81/2008, procedendo al collaudo e alla messa in funzione della scala di sicurezza e dell'ascensore.

La Direzione Didattica vigila, interagisce con il Comune, informa e forma progressivamente il personale, affinché siano attuate e rispettate tutte le norme di sicurezza previste dalla normativa vigente. La dotazione di spazi andrebbe incrementata, restituendo e riadattando i locali, parte integrante dell'edificio scolastico, utilizzati dal Comune; in tal modo la scuola avrebbe spazi più adeguati, sicuri e confortevoli per le attività sia curricolari che extracurricolari. La dotazione di strumentazioni e attrezzature è ottima, ma penalizzata dalla mancanza di spazi adeguati.

## **6. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti. Il dirigente scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il dirigente scolastico informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

## **7 .VALUTAZIONE del SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, la Scuola si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari o altri strumenti, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito del processo di autovalutazione di Istituto .



Istituto comprensivo  
**MANZONI-RADICE**  
LUCERA

Piazza Di Vagno, 8 - 71036 Lucera (FG) tel. 0881540039 fax 0881540039  
e-mail: fgic827004@istruzione.it fgic827004@pec.istruzione.it  
Cod.Istituto: FGIC827004 cod.fisc. 91010790714 sito: www.manzoni-radice.it

**Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.**

**Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall' Istituto Comprensivo "Manzoni – Radice"**