



Unione Europea  
FSE - FESR



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO  
"RICCARDO MONTERISI"  
Viale Calace 5 - 76011 – Bisceglie (BT)



Ministero  
Pubblica Istruzione



PER LA SCUOLA  
COMPETENZE E AMBIENTI PER  
L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



Scuola AMICA

[www.scuolamediamonterisi.edu.it](http://www.scuolamediamonterisi.edu.it) - e.mail: [bamm089004@istruzione.it](mailto:bamm089004@istruzione.it) - posta certificata: [bamm089004@pec.istruzione.it](mailto:bamm089004@pec.istruzione.it) - tel. 080 3954296 –  
C.F: 83004630725 – Codice Unico Ufficio: UF9BYS

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni Istituto scolastico rende pubblico il suo agire educativo e didattico, oltreché amministrativo, e che evidenzia, inoltre, le caratteristiche ambientali della scuola stessa.

La Carta rappresenta uno strumento per promuovere una fattiva collaborazione tra scuola, famiglia e territorio, nel rispetto delle specifiche funzioni e competenze. Essa consta delle seguenti parti:

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

La Scuola Secondaria di 1° grado " R. Monterisi" considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana:

Art.3: E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e Gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Inoltre, con la presente Carta dei servizi il nostro Istituto fa propri i principi fondamentali riportati nel dispositivo ministeriale di *"uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale"*, garantendone la concreta attuazione come di seguito specificato.

## **1. Uguaglianza**

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

Le pari opportunità formative verranno garantite attraverso l'adozione di:

- criteri stabiliti nelle opportune sedi collegiali;
- iniziative didattiche curricolari che mirano all'acquisizione di un senso di cittadinanza ancorato al contesto nazionale e insieme aperto a un mondo sempre più grande, interdipendente, interconnesso, "allenando" i ragazzi a convivere in una pluralità diffusa; (modifiche ed integrazione dei programmi - art. 2 D.P.R. 419/74 ) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religione diversa da quella cattolica;
- collaborazione con ASL ed Enti locali, utilizzo degli opportuni strumenti compensativi e dispensativi nel rispetto della legge 104/92 e 170/2010, allo scopo di garantire adeguata assistenza e favorire la costruzione di un ambiente scolastico inclusivo per gli alunni con BES;
- provvedimenti atti a segnalare agli organi competenti eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

## **2. Imparzialità e regolarità**

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

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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.

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la Scuola si impegna a garantire:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione dei diversi canali (albo della Scuola, diario dello studente, sito web) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica;
- i servizi minimi essenziali di Segreteria e Amministrativi.

### **3. Accoglienza ed integrazione**

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

La Scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere locali e attrezzature, modalità organizzative, Piano Triennale dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto e Patto di corresponsabilità, a tutti gli alunni nuovi iscritti;
- iniziative atte a facilitare la "conoscenza" degli alunni nuovi iscritti attraverso attività di accoglienza e test d'ingresso finalizzati ad impostare una corretta progettazione annuale educativa e didattica;
- la consegna, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, di copia del POF, della Carta dei servizi e del Regolamento di Istituto;
- l'organizzazione, entro i primi due mesi di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti del Consiglio di Classe per una prima reciproca conoscenza;
- le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, comunque su quei temi che il Collegio dei Docenti avrà individuato come prioritari;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative a tutti gli studenti in coerenza con il PTOF.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La Scuola:

- garantisce l'iscrizione a tutti coloro che ne facciano richiesta, nell'ambito della oggettiva ricettività, nel rispetto della Legge n. 626 /94;
- si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica;
- garantisce l'iscrizione al corso richiesto solo in caso in cui un altro fratello o sorella stia frequentando lo stesso corso;
- garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (Enti locali, associazioni di volontariato, equipe socio-psico-pedagogica) al fine di coordinare interventi sinergici, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni;
- conduce regolari azioni di monitoraggio finalizzate ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà di tipo didattico e/o educativo e mette in atto opportune strategie didattiche "mirate" a cura dei Consigli di Classe.

#### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

5.1 Istituzioni, 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Sul sito web dell'Istituzione scolastica è possibile consultare:

- l'orario generale delle lezioni
- l'organigramma dell'Istituto (incarichi, funzioni strumentali, ecc.);
- la composizione degli organi collegiali;
- le delibere del Consiglio di Istituto;
- il Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario delle lezioni, l'orario di ricevimento dei singoli docenti.

Nell'edificio è presente una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.

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

## **6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

6.1 La programmazione dell'azione educativa e dell'attività didattica assicurano il rispetto della 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 nel PTOF. La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni e 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.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. L'aggiornamento è un diritto-dovere che permette al docente non solo di adeguare le proprie conoscenze, ma anche di acquisire gli strumenti necessari per affrontare con competenza i propri compiti.

## **Parte I – Area didattica**

7.1 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 garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 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 degli alunni.

7.3 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 obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze, anche di tipo economico, 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 di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la Progettazione 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 della Progettazione 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 di lingue straniere o arti.

7.5 La scuola si adopera per il recupero dello svantaggio scolastico e per la promozione delle eccellenze attivando progetti curriculari e favorendo la partecipazione degli alunni ai progetti extracurricolari di Istituto e ai progetti PON.

7.6 La scuola fornisce sostegno e supporto agli alunni con BES e alle loro famiglie come specificato nel Protocollo per l'inclusione e nel Piano Annuale per l'Inclusione (PAI) predisposto dal Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (GLI).

7.7 Nel rapporto con gli alunni, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. L'atteggiamento di tutte le componenti della comunità scolastica sarà sempre ispirato al rispetto reciproco, favorendo la realizzazione di un clima sociale positivo attraverso esperienze concrete di solidarietà, di aiuto reciproco e di lavoro in comune.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- Curricoli disciplinari per conoscenze, abilità e competenze
- Rubriche di valutazione
- Regolamento d'Istituto e allegati
- Patto di corresponsabilità
- Regolamento corsi ad indirizzo musicale e corso digitale
- E-Safety policy
- Protocollo per l'inclusione
- Piano per l'Inclusione

## Parte II – Servizi amministrativi

8.1 La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tutela della privacy;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa per il ricevimento;
- flessibilità degli orari degli uffici.

8.2 Ad ogni inizio di anno scolastico, su proposta del Direttore dei servizi generali ed amministrativi, il Consiglio di Istituto stabilisce gli orari di apertura degli uffici all'utenza che sono resi pubblici attraverso i canali istituzionali. La vigilia di Natale, di Capodanno, di Pasqua, di Ferragosto ed i sabati di luglio ed agosto gli uffici osservano la chiusura prefestiva.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti, ma al tempo stesso compatibili con l'obbligo di piena operatività degli uffici stessi per il disbrigo delle pratiche amministrative.

8.3 La Segreteria fornisce supporto alle famiglie nella procedura di iscrizione online alle classi prime.

8.4 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi se si tratti di atti riferiti al quinquennio precedente; negli altri casi il tempo di consegna è di dieci giorni lavorativi.

8.5 Gli attestati ed i certificati sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal decimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. Tutti i certificati, gli attestati, i diplomi vengono rilasciati gratuitamente, salvo le eventuali spese di bollo e/o di spedizione.

8.6 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7 I docenti, secondo un orario prestabilito, ricevono i genitori:

- per colloqui individuali per appuntamento o a fronte di una convocazione del docente;
- in occasione degli incontri scuola-famiglia.

8.8 Il Dirigente Scolastico riceve negli orari da lui stesso definiti e per appuntamento.

8.9 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.

8.10 Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto farà ricorso o all'inoltro postale o a comunicazioni scritte diffuse tramite gli alunni e/o all'invio in posta elettronica. L'istituto utilizza il proprio sito web a supporto della didattica, della documentazione, dell'informazione; in particolare, gli utenti registrati hanno a disposizione sezioni riservate, con contenuti e servizi non accessibili agli utenti generici.

8.11 Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12 Il Regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito della scuola.

### **Parte III – Condizioni ambientali della scuola**

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per assicurare la costante igiene e sanificazione dei servizi.

L'Istituto si impegna ad assumere i provvedimenti di propria competenza ed a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2 L'edificio è costituito da un unico plesso dotato di aule e palestra, circondato da un giardino alberato e dispone di:

- 32 aule, dotate di banchi, cattedra, armadietto, lavagna in ardesia e, per la maggior parte, dotate di LIM;
- 1 laboratorio di informatica dotato di computer multimediali in rete locale con collegamento internet, stampante/scanner;
- 1 laboratorio linguistico multimediale con postazioni di lavoro, dotate di microfoni e doppia cuffia, attrezzato con l'utilizzo dei fondi europei (FESR);
- 1 laboratorio scientifico, rinnovato e attrezzato con l'utilizzo dei fondi europei;
- 1 laboratorio musicale, dotato di strumenti musicali (pianoforte, percussioni, flauti, violini, violoncelli, arpa celtica) arricchito con l'utilizzo dei fondi europei;
- 1 palestra coperta, dotata di spogliatoi e docce, arredata con piccoli e grandi attrezzi;
- 2 campi da pallacanestro;
- 1 infermeria;

- 1 ascensore e una rampa che consente l'accesso all'edificio dall'ingresso principale;
- 1 Auditorium, dotato di pianoforte da concerto, microfoni, schermo per video-proiezioni;
- 1 locale per il Dirigente Scolastico dotato di postazione PC fissa;
- 2 locali per gli uffici di segreteria dotati di 6 postazioni PC fisse;
- 1 locale per archivio;
- sussidi e mezzi didattici (carte geografiche, dizionari, ecc.).

9.3 Quanto alla sicurezza, l'Istituto elabora, il Piano di evacuazione degli edifici, da utilizzare in caso di calamità; esso viene aggiornato annualmente insieme alla segnaletica apposita. Il personale e gli alunni vengono adeguatamente addestrati per far fronte a situazioni di emergenza; due volte all'anno viene sperimentata l'evacuazione degli edifici.

## **Parte IV – Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### 10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi 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.

### 10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si avvale dei seguenti strumenti:

- il questionario scuola
- questionari di percezione opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni. Nella formulazione delle domande, vengono utilizzati indicatori desunti dal RAV. Eventuali proposte di miglioramento possono essere formulate per tramite dei rappresentanti in seno agli organi collegiali.
- la lettura dei risultati delle prove INVALSI.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Nucleo Interno di Valutazione (NIV) compila il Rapporto di Autovalutazione nel quale sono individuate le Priorità, gli Obiettivi di processo e i Traguardi a lungo termine. Dal RAV scaturisce il Piano di Miglioramento (PdM) che è parte integrante del PTOF.

La fase conclusiva è quella della Rendicontazione sociale: il DPR del 28 marzo 2013, n. 80, in merito al procedimento di valutazione delle istituzioni scolastiche, all'art. 6, comma 1, lettera d, la identifica con la *"pubblicazione, diffusione dei risultati raggiunti, attraverso indicatori e dati comparabili, sia in una dimensione di trasparenza sia in una dimensione di condivisione e promozione al miglioramento del servizio con la comunità di appartenenza"*.

## **Parte V – Attuazione**

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

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