



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "L. PIRANDELLO"
Via Nanterre, 61122 Pesaro - Tel. 0721/451638 Fax 0721/458348
Codice Fiscale: 80006610416 - C.M. PSIC81700R
Sito web:<http://icsluigipirandellopesaro.gov.it> e-mail: ic.pirandello@provincia.ps.it
PEC: PSIC81700R@PEC.ISTRUZIONE.IT



CARTA DEI SERVIZI



La carta dei servizi dell'Istituto pone a proprio fondamento la Costituzione italiana.

Gli articoli di riferimento sono i seguenti:

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.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi

di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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.

Il servizio scolastico è organizzato secondo i principi che seguono:

Art. 1 UGUAGLIANZA

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola favorisce la creazione di un ambiente sereno in cui gli alunni possano star bene con se stessi e con gli altri, nel totale rispetto della dignità e della diversità di ciascuno.

La dotazione di risorse economiche permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socio-economico e di soddisfare per quanto possibile altre esigenze degli alunni con modalità proposte dai Consigli di Classe, Interclasse, Intersezione.

Art. 2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità. La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, personale amministrativo ed ausiliario, nell'ottica di una continua collaborazione con tutte le Istituzioni collegate alle scuola.



Art. 3 ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

Il diritto all'istruzione è esteso a tutti i minori, qualunque sia la condizione giuridica loro o dei genitori; diritto che diventa dovere e obbligo fra i 6 e i 16 anni, come previsto dalla Costituzione Italiana e dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia. L'istituto, attraverso buone pratiche di inclusione consolidate nel corso degli anni, ha posto in essere una molteplicità di azioni nel campo della prevenzione e del disagio, realizzando in maniera sinergica una serie di esperienze di accoglienza e di personalizzazione degli interventi.

La scuola dunque si impegna, tramite tutti gli operatori del servizio, a :

- favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e l'integrazione soprattutto nella fase d'ingresso alle classi iniziali e in presenza di particolari situazioni di disagio;
- garantire lo sviluppo della solidarietà reciproca;
- coinvolgere i genitori, nell'ottica della corresponsabilità educativa;
- prestare particolare attenzione e cura in presenza di situazioni relative a disabilità, ospedalizzazione, provenienza, svantaggio.

Art. 4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. Le iscrizioni dei residenti in altri bacini di utenza saranno accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza le domande verranno selezionate sulla base dei criteri individuati dal Consiglio d'Istituto. La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza. L'azione volta a garantire l'assolvimento dell'obbligo scolastico coinvolge in primo luogo la famiglia e successivamente, le altre istituzioni, come disciplinato dalla vigente legislazione. 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.

Art. 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.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto.

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.

Art. 6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

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.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

Art. 7- 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Se le responsabilità attinenti alla dimensione didattica appartengono alla sfera deontologica della professione docente, quelle relative alla dimensione educativo formativa richiedono il concorso della solidarietà partecipativa dell'intera comunità scolastica.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i vari ordini dell'istituzione, al fine di promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni. Per realizzare il necessario raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria, i Collegi dei Docenti elaborano, nell'ambito della programmazione educativa annuale, piani di intervento indicanti modalità e criteri di promozione della continuità, con particolare riguardo:

- a) alla comunicazione di dati sull'alunno;
- b) alla comunicazione di informazioni relative all'alunno nel passaggio tra i vari gradi scolastici, anche in collaborazione con le famiglie (fascicolo personale degli alunni);
- c) al coordinamento dei curricoli negli anni iniziali e terminali;
- d) alla predisposizione di un sistema coerente di verifica e valutazione degli alunni, connesso con l'impostazione progettuale delle attività educative.

Si è inoltre elaborato un piano di attività coordinato da una commissione. Le iniziative riguardano:

- incontri di dipartimento tra docenti dei diversi ordini di scuola per la realizzazione di attività afferenti a tematiche condivise;



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "L. PIRANDELLO"
Via Nanterre, 61122 Pesaro - Tel. 0721/451638 Fax 0721/458348
Codice Fiscale: 80006610416 - C.M. PSIC81700R
Sito web:<http://icsluigipirandellopesaro.gov.it> e-mail: ic.pirandello@provincia.ps.it
PEC: PSIC81700R@PEC.ISTRUZIONE.IT



- incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio da un diverso ordine di scuola all'altro;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di percorso di apprendimento.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità e la loro funzione educativa, rispetto agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

In particolare, si terranno in attenta considerazione:

1. la natura e le forme dell'esposizione;
2. lo spessore culturale dei contenuti, in considerazione dell'esigenza di una adeguata trattazione delle tematiche più intensamente dibattute nella società contemporanea;
3. la realizzazione dell'unitarietà dei saperi offerti all'alunno, in un'ottica di interdisciplinarietà;
4. la continuità degli itinerari formativi;
5. l'analisi dell'impostazione grafica (coerenza tra testo e immagini, calibrato uso degli spazi e dei colori, ecc.).

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 adeguati.

All'interno dell'ambiente scolastico, saranno adottate norme di comportamento e regole di convivenza concordate con le famiglie e con gli alunni stessi. 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 di:

Piano Offerta Formativa (PTOF)
Regolamento d'Istituto
Regolamento di disciplina degli alunni
Patto educativo di corresponsabilità
Programmazione educativo- didattica

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola. Rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extra – curricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di disciplina, 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 potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.



REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende in particolare le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali;
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni;
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
- Accesso agli edifici.

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento di disciplina degli alunni prevede la seguente articolazione:

- Diritti e doveri degli alunni;
- Provvedimenti disciplinari;
- Organo interno di garanzia e ricorsi.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti 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.

PROGETTAZIONE EDUCATIVO -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 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".

Art. 8 – SERVIZI AMMINISTRATIVI

FATTORI DI QUALITA'

I Servizi amministrativi si impegnano a rispettare i seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- dematerializzazione;
- tempi d'attesa brevi;
- flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.



ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA

I rapporti tra Responsabile Amministrativo ed Assistenti sono regolati da quanto previsto dal CCNL. Il Responsabile Amministrativo organizza i servizi amministrativi ed è responsabile del loro funzionamento.

Egli coordina il personale di Segreteria e può affidare a ciascun assistente l'espletamento e la cura dei compiti afferenti per affinità ad una determinata area, nell'ambito delle direttive di massima impartite e degli obiettivi assegnati.

In caso di assenza del personale, ancorché non sia possibile la sostituzione, le prestazioni relative sono svolte dai colleghi.

Tutto il personale è coinvolto nel progetto di riorganizzazione degli Uffici, anche in funzione dell'utilizzo del processo di dematerializzazione intrapreso.

- La segreteria opera tutti i giorni con orario dalle 7,45 alle 14:00 e con due aperture pomeridiane di due ore, nelle giornate di lunedì e giovedì.
- Il Direttore S.G. A. riceve tutti i giorni.
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento.
- 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

Il rilascio dei certificati è regolamentato dalle norme in materia di certificazione introdotte dall'art. 15 della Legge 183/2011.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi 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.)

Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.

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

Art. 9 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

In considerazione del fatto che la tutela della salute, la cura delle condizioni igieniche e l'osservanza delle norme sulla sicurezza sono condizioni di esercizio indispensabili, sia per gli alunni, che per gli operatori scolastici (docenti e non), si garantiscono i seguenti standards minimi di accoglienza, igiene e sicurezza:



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "L. PIRANDELLO"
Via Nanterre, 61122 Pesaro - Tel. 0721/451638 Fax 0721/458348
Codice Fiscale: 80006610416 - C.M. PSIC81700R
Sito web:<http://icsluigipirandellopesaro.gov.it> e-mail: ic.pirandello@provincia.ps.it
PEC: PSIC81700R@PEC.ISTRUZIONE.IT



- la pulizia giornaliera di tutti gli spazi interni degli edifici scolastici (affidata al personale dipendente e alle Imprese di pulizie);
- il rispetto delle norme relative alla sicurezza degli alunni all'interno di ciascun complesso scolastico con l'esercizio di adeguate forme di vigilanza, da parte di personale docente ed ausiliario, nei limiti delle assegnazioni di dotazione organica effettuate dall'USR;
- le richieste di adeguamento delle strutture scolastiche alla normativa vigente in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro, subordinate alla collaborazione e alla disponibilità dagli EE.LL. di riferimento proprietari degli immobili;
- la tempestiva segnalazione all'Ente Locale degli interventi manutentivi straordinari e ordinari necessari per la conservazione dell'integrità e della funzionalità delle strutture.

L'Istituto garantisce un ambiente ordinato, accogliente, sicuro. Il personale ausiliario si adopera per garantire costanti condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi, indispensabili per assicurare una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale.

Art. 10 - 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 devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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 e sostegno;
- Livello di soddisfacimento della domanda di formazione professionale del personale;
- 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



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "L. PIRANDELLO"
Via Nanterre, 61122 Pesaro - Tel. 0721/451638 Fax 0721/458348
Codice Fiscale: 80006610416 - C.M. PSIC81700R
Sito web:<http://icsluigipirandellopesaro.gov.it> e-mail: ic.pirandello@provincia.ps.it
PEC: PSIC81700R@PEC.ISTRUZIONE.IT



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

Art. 11 - 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.