



Ministero della Pubblica Istruzione
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO

di Manziana

Carta dei servizi

(D.P.C.M. del 7/6/95 - G.U. n° 138 del 15/6/95)

Delibera del Consiglio d'Istituto del 07.10.09

PREMESSA

1. Ubicazione

L'Istituto Comprensivo di Manziana è dislocato su due Comuni con rispettive frazioni ed è composto da otto plessi così ubicati:

- Scuola dell'Infanzia plesso di via Pisa 23, Manziana
- Scuola Primaria di via Pisa 21, Manziana
- Scuola Secondaria di 1° Grado di Corso Vittorio Emanuele, Manziana
- Scuola dell'Infanzia plesso di Quadroni
- Scuola dell'Infanzia plesso di P.zza M. De Mattias, Canale Monteranno
- Scuola Primaria di via Omobono, Canale Monterano
- Scuola Secondaria di 1° Grado di via Omobono, Canale Monterano
- Scuola dell'Infanzia plesso di Monteverginio

2. Il Territorio

L'Istituto Comprensivo di Manziana è ubicato a circa 50 Km da Roma in un territorio prevalentemente collinare. Di grande considerazione è la Riserva Naturale di Monterano che rappresenta, con il suo territorio incontaminato, una forte attrazione per il turismo naturalistico, ma anche una fonte di inesauribile ricerca e studio per i nostri studenti.

Importante per il territorio è anche l'esteso bosco di cerri di Manziana considerato il polmone della città di Roma. Altrettanto significative sono alcune manifestazioni di tipo tardo-vulcanico (solfatare "La Caldara" e bacini di Stigliano) presenti anch'esse sul territorio e la ricchezza di reperti storico-archeologici. I due paesi possono inoltre trarre benefici dalla vicinanza del lago di Bracciano e del mare, nonché dei grandi centri (ROMA-VITERBO) cui i paesi sono sufficientemente collegati attraverso la via ferroviaria oltre quella stradale. Il territorio dell'Istituto Comprensivo di Manziana, ha subito negli ultimi trent'anni un radicale cambiamento nelle dinamiche economiche e sociali, passando da un'economia quasi esclusivamente agricola ad una economia rivolta prevalentemente ai servizi e al turismo. Grazie alla sua posizione geografica (la centralità rispetto al territorio nazionale e la vicinanza alla capitale), il territorio è stato meta di arrivo e stanziamento di famiglie provenienti dalla capitale e attratte dalle opportunità di una vita a dimensione più umana, dal minor costo degli affitti e degli acquisti immobiliari.

Da un punto di vista socio-culturale, sono in crescita le infrastrutture di tipo sociale (Associazioni, impianti sportivi, biblioteche, agriturismo, centri culturali, ecc..) e si registra un progressivo innalzamento del livello culturale.

Il nostro territorio risulta provvisto di un Pronto Soccorso presso il vicino ospedale di Bracciano e di un centro ASL RM F.

3. Finalità della Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è un documento elaborato dagli Istituti scolastici allo scopo di:

- rendere noti i principi ispiratori della propria attività
- definire cosa si intende per qualità del servizio
- assumersi l'impegno di perseguire gli obiettivi prefissati nella situazione oggettiva in cui si opera
- vagliare le segnalazioni, da parte dell'utenza, di eventuali disfunzioni
- valutare l'opportunità di apportare variazioni per ottimizzare il servizio

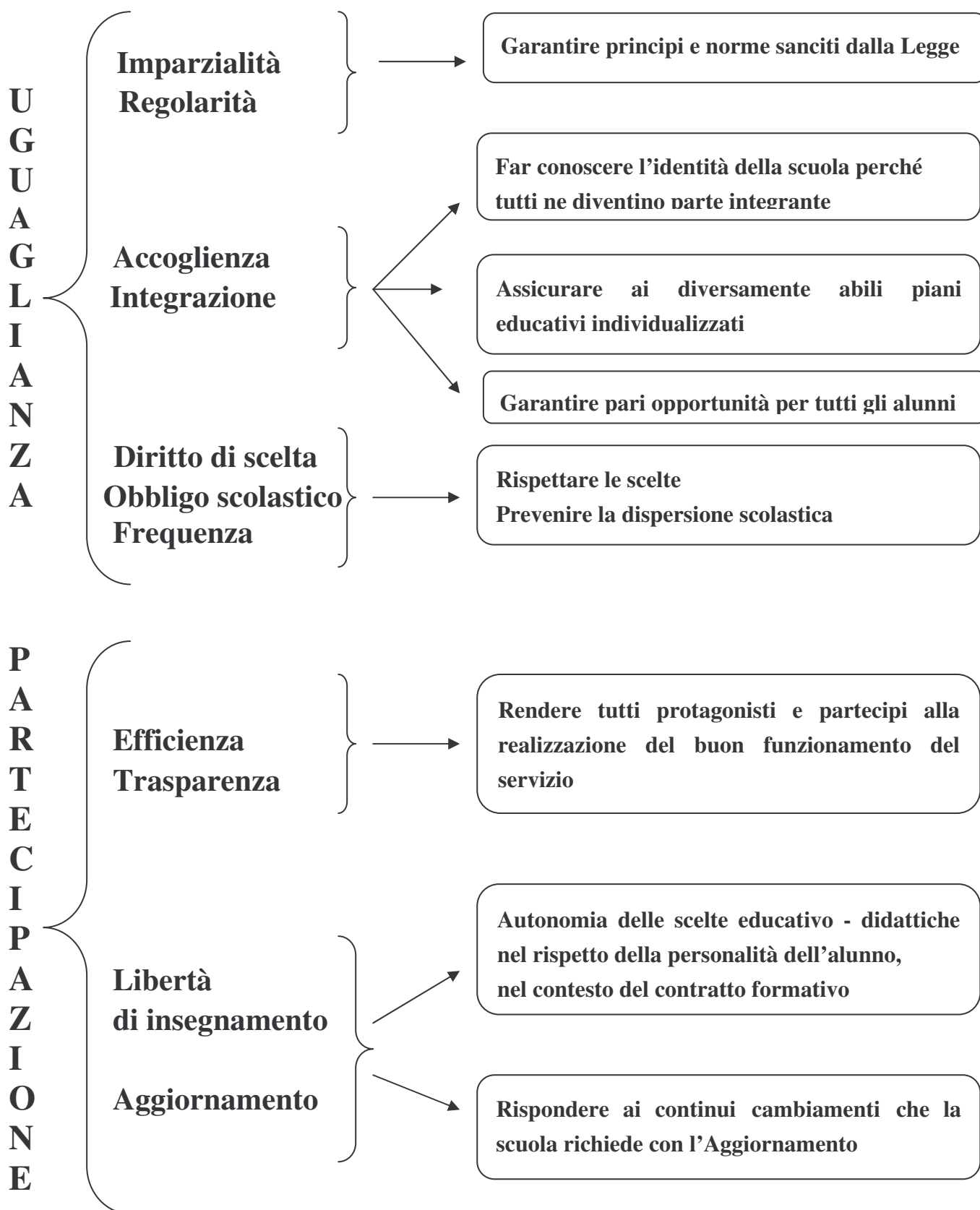
Pertanto la **Carta dei Servizi** è:

uno strumento Giuridico che definisce principi, regole e obiettivi di qualità

un documento di Garanzia, attraverso cui la scuola si assume la responsabilità dei risultati ottenuti

un Progetto di intenti per il potenziamento della qualità del servizio scolastico

4. Principi fondamentali



PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo di scuola dell'infanzia, primaria e media di Manziana aderisce ai principi enunciati dalla Carta dei Servizi della scuola emanata con DPCM 7 giugno 1995 n° 773.

Assicura pertanto uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Per evitare tali discriminazioni, nel P.O.F. nei Piani di Studio Personalizzati, nelle Programmazioni didattiche è previsto quanto segue:

- a) nella formazione delle classi il criterio fondamentale è improntato al massimo di eterogeneità. Durante l'attività didattica possono essere formati gruppi omogenei per livello ma mai per altre caratteristiche come sesso, razza, religione, ecc.... Inoltre le attività tendono all'attuazione delle pari opportunità fra maschi e femmine.
- b) L'eventuale inserimento di alunni stranieri avviene nel rispetto della loro cultura d'origine in un'ottica di pluralismo culturale.
- c) Viene dato un taglio non catechistico all'insegnamento della religione cattolica; sono programmate attività alternative nel rispetto della libera scelta dei genitori
- d) Il personale scolastico si astiene dall'esprimere proprie opinioni politiche ricercando invece autonomia di giudizio e rispetto per le opinioni altrui.
- e) La scuola si fa carico dei bisogni e delle difficoltà degli alunni attraverso interventi personalizzati, progetti di recupero e di sostegno, consulenze specialistiche degli operatori socio-sanitari, valorizzazione dei progetti di educazione della salute e alla convivenza.

La scuola si attiene inoltre ai seguenti principi:

a) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste.

La scuola in collaborazione con gli EE.LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà 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 nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

B) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono stati elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione col corpo docente.

E' costante l'attenzione della scuola nei confronti degli EE.LL. per mantenere e migliorare strutture scolastiche adeguate ai bisogni degli alunni.

c) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applica il criterio della territorialità.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

Particolare rilevanza hanno le attività di orientamento da svolgersi in particolare negli ultimi anni della scuola dell'obbligo.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza

d) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti (Regolamento d'Istituto, P.O.F., programma annuale ecc...) con l'obiettivo della più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra-scolastiche 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 scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

In ottemperanza alla L. 7 agosto 1990 N° 241, tutti i documenti scolastici sono disponibili per la visione dei diretti interessati che ne facciano richiesta .

Il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

L'utenza ha la possibilità di segnalare disservizi, problemi, e/o di formulare proposte.

e) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Viene garantita la libertà di insegnamento dei docenti, non vincolato ad ideologie di varia natura, nei limiti delle norme ed in funzione del diritto dell'alunno all'apprendimento. Nell'ambito della libertà d'insegnamento, i docenti si avvalgono di diversi contenuti e delle metodologie più idonee per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Da ciò discende personale responsabilità in ordine ai risultati, fatte salve le oggettive situazioni delle classi. La scuola programma ogni anno modalità di formazione e aggiornamento del personale, autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

Parte Prima

AREA DIDATTICA

Configurazione dell'Istituto Comprensivo di Manziana anno scolastico 2008/09

Dirigente Scolastico		Prof.ssa Annalucia Onori
DSGA		Sig.ra Rosaria Rabbai
Alunni	1117	di cui 37 diversamente abili
Classi	52	10 sezioni di scuola dell'infanzia, 25 classi di scuola primaria, 17 classi di scuola secondaria di I grado
Insegnanti	120	di cui 17 di sostegno
Personale ATA	31	7 Ass. Amm.vi, 23+27 ore collaboratori scolastici

Ordine di scuola	Plesso	Tempo scuola	Lingua straniera
Scuola dell'Infanzia	Via Pisa Manziana	5 sez. 1560ore	
	Quadroni	2 sez. 975 ore	
	Canale Monteranno Monteverginio	2+1 sez. 1560 ore	
Scuola Primaria	Via Pisa Manziana	7 classi 1080 ore	Inglese
	Via Pisa Manziana	9 classi 1440 ore	
	Canale Monterano	5 classi 1440 ore	Inglese
		4 classi 1080 ore	
Scuola Secondaria di I grado	T.Tittoni Manziana	5 classi 1296ore	Inglese e Tedesco
		6 classi 1080ore	Inglese e Francese
	Canale Monterano	3 classi 1080ore	Inglese e Francese
		3classi 1296ore	

1. Discipline d'insegnamento

Scuola dell'Infanzia

Da un minimo di **990** ore a un massimo di **1560**

Scuola Primaria

Classi a tempo pieno

Discipline	Ore classe I	Ore classi II	Ore classi III	Ore classi IV e V
Italiano	9	9	8	8
Storia	3	3	3	3
Geografia	2	2	2	2
Matematica	8	8	8	8
Tecnologia ed informatica	1	1	1	1
Scienze	3	3	3	3
Inglese	1	2	3	3
Immagine	2	2	2	2
Musica	2	2	2	2
Ed. Motoria	2	1	1	1
Religione cattolica	2	2	2	2

Classi a 30 ore (27 + 2 mense + 1 opz.)

Discipline	Ore classe I	Ore classi II	Ore classi III	Ore classi IV e V
Italiano	7	6	6	6
Storia	2	2	2	2
Geografia	2	2	2	2
Matematica	7	7	6	6
Tecnologia ed informatica	1	1	1	1
Scienze	2	2	2	2
Inglese	1	2	3	3
Immagine	1	1	1	1
Musica	1	1	1	1
Ed. Motoria	1	1	1	1
Religione cattolica	2	2	2	2

*Nelle classi a 30 ore l'orario obbligatorio prevede 1 ora settimanale di attività opzionale con possibilità di laboratori a classi aperte di lingua italiana + 2 ore settimanali di mensa .
L'insieme delle attività didattiche e laboratoriali costituisce il PSP di ciascun alunno.*

Discipline	Ore settimanali Tempo pieno	Ore settimanali Tempo ordinario
Italiano/ Storia e geografia	6 + 3*	6 + 3
Matematica e scienze	6*	6
Tecnologia e informatica	2	2
Inglese	3	3
Francese/Tedesco	2	2
Musica	2	2
Arte e immagine	2	2
Scienze motorie	2	2
Religione cattolica	1	1
Potenziamento del curricolo*	3	0
Potenziamento dell' educazione alla cittadinanza	1	1

*Queste discipline concorrono al potenziamento delle ore del curricolo disciplinare.

L'insieme delle attività didattiche e laboratoriali costituisce il piano personalizzato di ciascun alunno.

2. Strutture e Servizi

La tabella seguente mostra la distribuzione dei servizi nelle scuole di ogni plesso del nostro Istituto.

	Mensa	Palestra	Biblioteca	Biblioteca di classe	Video	Servizio fotocopie	Lab. Scienze (attrezzature)	Lab. Informatico	Lab. Musicale (attrezzature)	Lab. di ceramica o manipolazione pittura	Lab. di cucina
Scuola dell'Infanzia Via Pisa,23 Manziana	X	X		X		X					
Scuola dell'Infanzia Quadroni - Manziana				X	X	X					
Scuola dell'Infanzia Canale Monterano	X			X	X	X				X	
Scuola dell'Infanzia Monteverginio	X				X	X					
Scuola Primaria Via Pisa, 21 Manziana	X	X	X		X	X		X		X	X
Scuola Primaria Canale Monterano	X	X	X		X	X		X		X	
Scuola Sec T.Tittoni Manziana	X	X	X		X	X	X	X		X	
Scuola Sec. Canale Monterano	X	X	X		X	X	X	X	X	X	

3. Settore culturale e didattico

I contenuti

La caratteristica dell'Istituto Comprensivo è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuti , di specifiche competenze e di esperienze.

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure della ricerca e dell'esperienza linguistico-espressiva, storica, scientifica, artistica, tecnologica etc e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i viaggi di istruzione.

La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini . A tale scopo sono finalizzate le esperienze di scambio costituiscono un elemento qualificante del nostro Istituto.

Essendo organicamente inseriti nel piano didattico, uscite didattiche e scambi rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò organizzati dai Consigli di Classe tutte le volte che le risorse della scuola e le caratteristiche del lavoro in corso nelle classi lo permettono. Il percorso ottimale prevede che ciascuna classe possa alternare , negli anni, esperienze di tipo scientifico/ naturalistico ed esperienze di scambi e/o viaggi all'estero. Le classi che accedono alle uscite lunghe e agli scambi sono di regola le classi terze della scuola Secondaria. Le classi della scuola dell'infanzia e della primaria, eccezion fatta per le classi quinte, si limitano ad uscite di un giorno. Uscite e scambi hanno un regolamento apposito.

Verifiche e Valutazioni.

Le discipline dedicano un tempo diverso alle verifiche.

Il piano annuale delle verifiche e delle valutazioni prevede prove individuali da attuare in ingresso, al termine del I quadrimestre e a conclusione dell'anno per accertare il grado di preparazione conseguito dall'alunno e il livello di conoscenze e competenze acquisite in relazione agli obiettivi previsti nei singoli piani di studio.

Il risultato delle prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile . Si può andare dalla comunicazione immediata per brevi prove orali ad uno spazio massimo di 15/20 giorni per le più impegnative prove scritte che richiedono tempi di correzione lunghi I compiti scritti vengono consegnati agli studenti per la visione. il compito dato in visione, da restituire, va conservato agli atti della scuola.

L'Istituto attua, altresì, una valutazione trasversale degli apprendimenti, iniziale e finale. Tale valutazione coinvolge gli alunni delle classi III e V della Scuola Primaria, le classi III della Scuola Sec. Di I grado e, limitatamente alle prove finale, gli alunni di cinque anni della Scuola dell'Infanzia.

Valutazione e autovalutazione di Istituto.

L'Istituto pone a verifica l'ampliamento dell'offerta formativa attraverso la somministrazione di questionari rivolti a docenti ed alunni coinvolti nei diversi Progetti d'Istituto. La valutazione avviene in due diversi momenti e valuta l'efficacia dei progetti e la loro ricaduta nei percorsi di classe.

4. Orientamento e Continuità Educativa

L'Orientamento e la Continuità Educativa, con la L. 28 marzo 2003 n. 53, garantisce un passaggio graduale e sereno tra i diversi ordini di scuola. Dalla collaborazione dei docenti dei tre ordini sono scaturite le seguenti indicazioni:

Continuità e Orientamento Scolastico tra Scuola dell'Infanzia e 1^a classe della Scuola Primaria; tra 5^a classe della Scuola Primaria e 1^a classe Scuola Secondaria di I grado

a) Scambio di informazioni sugli alunni mediante

- **Trasmissione di tutta la documentazione sugli alunni con handicap**
- **Relazione degli insegnanti sugli alunni con difficoltà relazionali o di apprendimento**
- **Elaborazione di una griglia "informativa" sugli alunni (competenze trasversali) degli anni ponte**
- **Informazioni supplementari ai fini della formazione delle prime classi**

b) Attività che promuovono la consapevolezza delle proprie attitudini e interessi.

Orientamento professionale 3^a classe Scuola Secondaria di I grado e Scuola Superiore

- Assicurare a ciascun alunno la migliore preparazione di base possibile**
- Esaminare in classe i vari indirizzi scolastici in vista delle iscrizioni**
- Somministrare test sull'Orientamento**
- Effettuare visite guidate ad alcune Scuole Superiori**
- Organizzare incontri con alunni, genitori e insegnanti di Scuole Superiori**
- Favorire incontri con ex alunni della Scuola Media che hanno proseguito gli studi e non.**

3. Libri di testo

- I testi adottati, per una maggiore uniformità, sono estesi a più corsi
- I testi sono selezionati per contenuti e impostazione didattica
- I testi sono scelti tenendo conto anche del peso e dell'adozione quinquennale come previsto dalla normativa vigente
- Nella scuola secondaria i testi sono uguali per tutte le sezioni con comodato d'uso nella secondaria di Manziana

4. Compiti a casa

- Sono equamente distribuiti nell'arco della settimana sulla base dell'orario delle lezioni
- Sono fornite le indicazioni sulle modalità di studio a casa
- Diminuzione del carico eccessivo dei compiti per gli alunni del Tempo prolungato nei giorni di permanenza pomeridiana a scuola

5. Clima di Classe

Per favorire un clima sereno, stimolante e solidale saranno adottate le seguenti strategie:

1. progetto accoglienza
2. rispetto delle idee e dei punti di vista degli alunni
3. gratificazioni
4. forme di rappresentanza della classe
5. Carta dei diritti e dei doveri degli studenti

6. Comunicazioni alle famiglie

Le comunicazioni sono di regola dettate agli studenti tramite comunicazione scritta del dirigente o del docente di classe. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate per iscritto con calendario annuale ai genitori rappresentanti di classe .

La scuola si impegna a dare le comunicazioni con un congruo anticipo. Gli studenti sono però responsabili della trasmissione alle famiglie .I docenti verificheranno l'avvenuta trasmissione controllando le firme del genitore per avvenuta ricezione.

La nostra scuola segue la scansione in quadrimestri. L'esito dello scrutinio quadrimestrale e di quello finale viene comunicato con la scheda di valutazione quadrimestrale da consegnare con apposito e programmato incontro scuola famiglia.

I documenti ufficiali (pagelle quadrimestrali) devono essere riconsegnati firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana o al mese per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene comunicato, entro tempi congrui o comunque all'inizio dell'anno tramite il sito Web della scuola, o dettato in classe. Allo scopo di evitare sovraffollamento di genitori, i colloqui possono avvenire anche per appuntamento.

7. Piano dell'Offerta Formativa (POF)

Il POF, Allegato alla presente Carta dei Servizi, fornisce indicazioni sulle scelte formative proprie dell'Istituto ed è integrato dal Regolamento d'Istituto. Nel Piano vengono illustrate le caratteristiche organizzative, il contesto in cui si opera e le risorse a disposizione.

8. Regolarità del servizio scolastico

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate)
Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto

Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo , nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie.

I diritti degli alunni

- Trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti e sicuri
- Crescere affermando la propria autonomia
- Esprimere, motivare e difendere le proprie opinioni
- Essere informati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano
- Essere seguiti e assistiti nel loro lavoro
- Poter parlare liberamente dei propri problemi con gli insegnanti
- Essere rispettati come destinatari di progetti educativi personalizzati

Gli impegni degli insegnanti

Formare

- far acquisire le conoscenze e le competenze programmate
- organizzare l'attività formativo – didattica in sequenze
- definire e presentare gli obiettivi
- fornire aiuto metodologico (mostrare “come si fa”)
- rispettare i ritmi di attenzione e di apprendimento
- armonizzare il carico di lavoro
- stabilire le scadenze
- verificare l'acquisizione delle competenze e organizzare i recuperi
- predisporre gli strumenti necessari per lavorare in buone condizioni: libri, audiovisivi, uscite, esperti, ecc.

Valutare regolarmente, periodicamente e con criteri espliciti

Rispettare

- le ore di inizio e termine delle lezioni e delle pause
- le differenze di idee, comportamenti, stili e bisogni dei ragazzi

Creare un clima di fiducia per motivare e favorire scambi e interazioni

Rispettare e regolare il contratto in base alle esigenze riscontrate.

Gli impegni dei ragazzi

Partecipare alla propria formazione

- partecipare al lavoro in classe ascoltando, ponendo domande, segnalando difficoltà, domandando spiegazioni e aiuto
- adeguarsi alle forme di lavoro di classe, di gruppo, individuali
- predisporre strumenti e materiali necessari per lavorare in buone condizioni

Rispettare

- le ore di inizio e termine delle lezioni e le pause
- gli altri: idee, comportamenti, sensibilità, differenze

Rispettare e regolare il contratto***Gli impegni delle famiglie*****Collaborare**

- partecipare con assiduità agli incontri programmati o aggiornarsi tramite i propri rappresentanti
- segnalare problematiche o difficoltà dei ragazzi

Controllare

- prendere visione delle comunicazioni degli insegnanti sul diario
- assicurarsi che i compiti assegnati siano stati svolti
- verificare che il ragazzo sia in grado di organizzare il materiale necessario

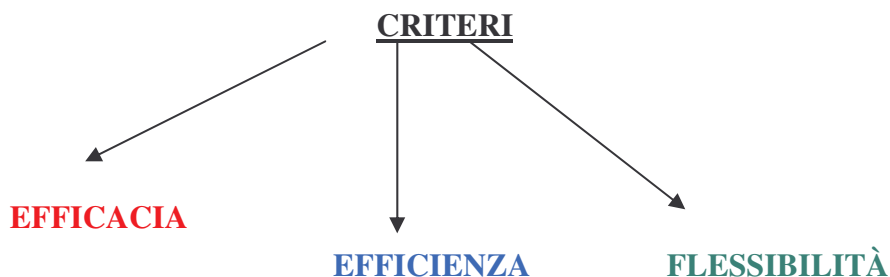
Proporre attività, visite, incontri o altre opportunità utili al processo educativo

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

D.S.G.A.: Rag. Maria Rosaria Rabbai

Ai fini di una chiara ed efficace redazione della Carta dei Servizi vengono individuati i sottoindicati standard e fattori di qualità tendenti al miglioramento della funzionalità dei Servizi Amministrativi:



Allo sportello degli Uffici di Segreteria per l'utenza interna ed esterna

TEMPI DI ATTESA

da 0 a 10 minuti

Rilascio certificazioni o documenti

TEMPI DI RILASCIO

da 0 a 3 giorni

Rilascio n° Protocollo o ricevuta di qualsiasi atto documento o istanza prodotta dall'utenza interna o esterna allo sportello degli Uffici di Segreteria

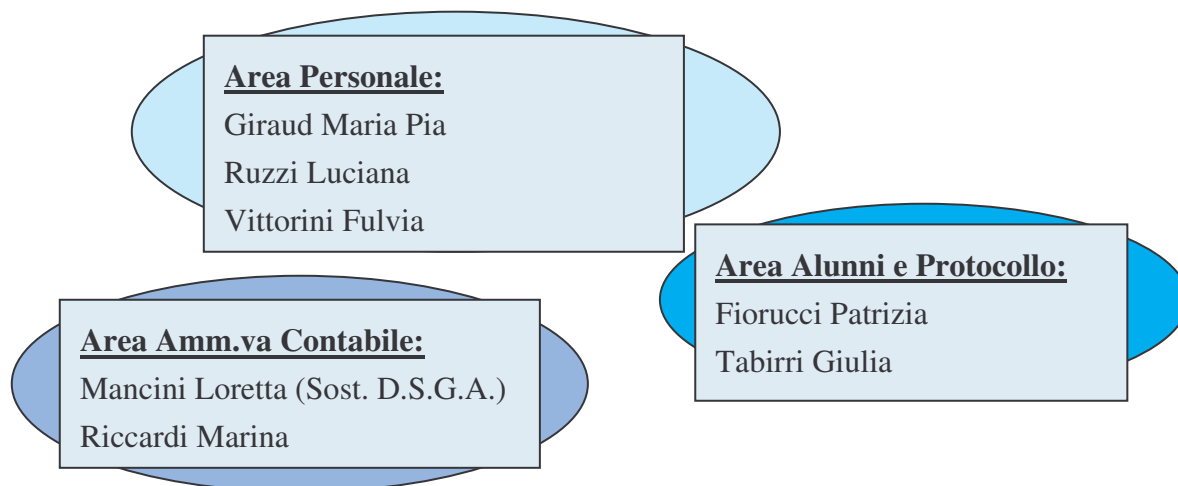
TEMPI DI RILASCIO

Immediato

Individuazione immediata della persona o ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche.

Informatizzazione di tutte le procedure Amministrative

Il personale Amministrativo in Servizio Presso l'Ufficio di Segreteria è tenuto a ricevere allo sportello dello stesso l'utenza interna ed esterna secondo l'orario di ricevimento.



**NESSUNO PUÒ ACCEDERE AGLI UFFICI DI SEGRETERIA SE NON
PREVENTIVAMENTE AUTORIZZATO DAL D.S. O DAL D.S.G.A.**

L'amministrazione favorirà l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale e aggiornamento del personale amministrativo.

Semplificare le procedure linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

All'insegna della correttezza, rispetto cordialità e pacatezza.

Derogare dagli orario di ricevimento al pubblico tempi e modalità stabiliti onde favorire particolari esigenze ed urgenze manifestati dall'utenza.

La Scuola s’impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

ISCRIZIONI

FASI:

- Distribuzione moduli
- Ritiro Moduli
- Revisione
- Classificazione
- Accettazione

Caratteristiche di alcune fasi delle iscrizioni:

1. La distribuzione dei moduli delle iscrizioni avverrà a vista
2. Procedura d’iscrizione 10 minuti circa

CERTIFICAZIONI

Il rilascio delle certificazioni è effettuato nel normale orario di apertura dello sportello degli Uffici di Segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 3 gg.

ORARI

Gli Uffici di Segreteria garantiscono l’apertura dello sportello all’utenza interna ed esterna:

UTENZA ESTERNA E INTERNA

- Lunedì 8.30 - 10.30
- Mercoledì 15.00 – 16.00
- Venerdì 11.45 – 13.45

Ogni eventuale variazione sarà comunicata tempestivamente.

Vengono stabilite le seguenti modalità di **risposta telefonica**:

1. Nome dell'Istituzione Scolastica e dell'Assistente Amministrativo che risponde
2. Individuazione del quesito.

L'interessato sarà messo in contatto nel più breve tempo possibile con la persona o l'ufficio competente.

TUTTE LE PRATICHE RELATIVE ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

Sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale al fine di accelerare i tempi previsti per la risoluzione del disbrigo delle pratiche.

Il rilascio delle **certificazioni** avverrà dietro presentazione all'Ufficio preposto di richiesta scritta con esplicitazione del motivo di tale richiesta.

I TEMPI DI CONSEGNA

Entro 3 gg. dalla presentazione della richiesta che deve essere regolarmente acquisita al protocollo della Scuola al momento della sua presentazione.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai documenti della Scuola esse sono stabilite dalla Legge 241/90.

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli alunni e degli esami, si può prendere visione su richiesta scritta da chi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di Terzi.

Il rilascio di fotocopia comporta dei costi così indicati:

Con Decreto del Ministero delle Finanze del 24 maggio 2005 a decorrere dal 1-6-05 l'importo in misura fissa dell'imposta di bollo è stato elevato ad € 14,62 per il rilascio di copie autenticate.

Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà sempre incrementata **l'informatizzazione** dei servizi di segreteria. Verranno predisposti per le varie richieste moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro.

Il personale di segreteria è sempre disponibile a dare assistenza e consulenza in caso di difficoltà

nella compilazione dei moduli.

I RAPPORTI CON L'UTENZA ESTERNA

Saranno caratterizzati dalla massima correttezza in particolare i rapporti con gli Enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione.

I RAPPORTI CON I PRIVATI (Fornitori)

Sarà redatto un albo dei Fornitori dell'Istituto Comprensivo e sarà affisso all'Albo dello stesso. Al fine di garantire massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa in ottemperanza del D.I. n° 44 del 1-2-01 si evidenziano le particolari fasi propedeutiche alla scelta delle Ditte contraenti che verranno adottate durante la gara posta in essere al fine di consentire l'individuazione della Ditta aggiudicatrice della gara. Nella lettera da trasmettere alle Ditte ritenute idonee alla fornitura sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata.

GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI ALUNNI

Le modalità che l'Istituto Comprensivo segue in caso di infortuni degli alunni sono così indicate:

FASI:

1. Relazione da parte del Docente circa le dinamiche dell'infortunio. Tempi di presentazione all'Ufficio di Segreteria immediatamente.
2. Consegna certificato del Pronto Soccorso da parte di un familiare.
3. Invio documentazione all'INAIL (se dovuto) entro le 48 ore dall'accaduto.
4. Pratica Assicurazione.

Invio dei documenti da parte della Segreteria.

TRASPARENZA

L'Istituto Comprensivo di Manziana considera la trasparenza una fondamentale condizione per la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

Parte terza

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1. Igiene degli ambienti scolastici

Al fine di mantenere la scuola un luogo sano e pulito, si è stabilito di procedere alla pulizia degli ambienti nel seguente modo:

- pulizia giornaliera di aule, corridoi, bagni
- pulizia straordinaria, di tutte le superfici lavabili della scuola, da effettuare nei periodi di interruzione dell'attività didattica (vacanze di Natale, Pasqua ed estive)

2. Pubblicazione e visibilità documentazione

Al fine di garantire una partecipazione consapevole e produttiva di tutte le componenti della vita scolastica, sarà assicurata una puntuale pubblicazione e libera consultazione in ogni plesso, dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto
- Piano dell'Offerta Formativa
- Piano di studio personalizzato
- Piano di evacuazione

3. Sicurezza degli ambienti scolastici

Il livello di sicurezza degli edifici scolastici, facenti parte dell'I.C. di Manziana, stanno raggiungendo gli standard, a seguito soprattutto di interventi di restauro/adequamento alle norme vigenti in alcuni plessi.

Degli edifici scolastici situati nel Comune di Manziana sono presenti le certificazioni di idoneità statica, non presenti quelle di agibilità né l'allineamento alle norme antisismiche, eccezion fatta per l'edificio della scuola secondaria

- Nella Scuola dell'infanzia, la sala mensa non è capiente per le presenze in contemporanea per cui si effettua turno in orario sfalsato.
- Nella Scuola primaria (Pad. A): le barriere architettoniche sono solo in parte abbattute, si potrebbe ovviare a questo con la funzionalità dell'ascensore; (Pad. B): le barriere architettoniche sono in parte eliminate, ma la via di fuga contrapposta non è utilizzabile per sconnessione temporanea della stessa.
- Nella Scuola dell'infanzia Quadroni esiste l'abbattimento delle barriere architettoniche, i servizi e gli ambienti sono adeguati.

Degli edifici scolastici situati nel Comune di Canale Monterano sono presenti le certificazioni di idoneità statica, non presenti quelle di agibilità né l'allineamento alle norme antisismiche

- Nella Scuola dell'Infanzia risultano abbattute le barriere che inficiano la normale deambulazione. Un'aula risulta inagibile ed è interdetta.
- Nella Scuola primaria le barriere architettoniche sono abbattute; e una parte dei serramenti non è in linea con gli standard richiesti.
- Nella Scuola Secondaria: le aule sono ben vivibili; la mobilità è sicura con le numerose vie di fuga/esodo.
- Nella Scuola Materna di Monteverginio le barriere architettoniche sono abbattute; La zona di consumazione dei pasti abbisogna di adeguamento nelle strutture di arredo.

Parte quarta

1. Procedure per i reclami

Il Capo di Istituto, poiché nell'Istituto le posizioni critiche, purché fondate e costruttive, sono considerate elemento ulteriore di vitalità del dialogo educativo e utili a dare equa soluzione ai singoli casi

- prende in considerazione i **reclami scritti recanti le generalità**, l'indirizzo e la reperibilità del proponente
- si riserva di prendere in esame i casi proposti e di svolgere indagini per accertare la reale consistenza degli oggetti della contestazione

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione in quanto contrari, per la loro stessa forma, ai criteri morali che contraddistinguono l'opera formativa della scuola, centro di promozione civile e culturale.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, si fornisce all'utente l'indirizzo del corretto destinatario.

2. Valutazione d'Istituto

Allo scopo di raccogliere elementi utili a migliorare la qualità del servizio, verrà effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, da distribuire al personale scolastico sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso, al fine di migliorarne la qualità.

Al termine di ogni anno scolastico sarà redatta una relazione sull'attività formativa dell'Istituto che sarà sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

3. Attuazione

La presente Carta può essere modificata qualora pervengano, da parte dei fruitori o erogatori dei servizi, proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

4. Privacy

L'Istituto attuerà, in base al D. L.vo 196/03, le misure minime di prevenzione sui dati personali di tutta l'utenza.

Allegati alla carta dei servizi

I seguenti fascicoli allegati costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi:

- 1 - Allegato n° 1 : **P.O.F.** (Programmazione dell'Offerta Formativa)
2 - Allegato n° 2 : **P.S.P** (Piani di studio personalizzati)

Regolamento dei docenti in merito alla sicurezza

- Consegnare e spiegare all'inizio dell'anno scolastico copia del regolamento agli alunni;
- Svolgere periodicamente Prove di Evacuazione dall'aula (facendo uscire gli alunni dall'aula e raggiungere l'uscita di emergenza) e Prove di Simulazione per Terremoti (facendo rifugiare gli alunni nei punti adeguati-architravi...) ;
- Svolgere attività didattiche relative all'emergenza, utilizzando la documentazione agli atti;
- Far tenere agli alunni un comportamento responsabile atto a tutelare la loro ed altrui sicurezza;
- Controllare che nel registro sia inserito il Modulo di Evacuazione, evitando di allegare circolari, comunicati, fogli vari,
- Abbandonare l'istituto, nelle simulazioni, anche se non si è impegnati in attività didattiche;
- Far posizionare banchi e cartelle in modo da non ostacolare l'evacuazione e la movimentazione interna;
- Ricordare agli alunni che non si deve gridare, né correre durante l'evacuazione;
- Rimuovere tempestivamente, se possibile, eventuali situazioni di pericolo, ovvero segnalarne ad uno dei docenti del Servizio di Prevenzione e Protezione oppure al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza o al Dirigente stesso;
- Segnalare tempestivamente al Dirigente o ai Responsabili di plesso la presenza di alunni con ingessatura agli arti inferiori o con difficoltà di deambulazione temporanea.

Si ricorda che vige il divieto di fumo in tutto l'edificio scolastico.

Durante l'evacuazione

- Ai tre suoni ad intermittenza della campanella prendere il registro;
- L'aprifila celermente si mette vicino alla porta per aprirla;
- Controllare che gli alunni si dispongano in fila per uno;
- SEZIONE ELEMENTARE E SECONDARIA uscire per ultimo chiudendo la porta;
- SEZIONE INFANZIA uscire per primo e guidare gli alunni verso il luogo di ritrovo;
- Giunto nel luogo esterno di ritrovo, compilare il verbale celermente;
- SEZIONE SECONDARIA consegnare il verbale al personale ausiliario che lo porta velocemente al personale di soccorso o ad uno dei docenti del S.P.P. ;
- SEZIONE PRIMARIA consegnare il verbale al personale ausiliario che lo porta velocemente al personale di soccorso o ad uno dei docenti del S.P.P. ;
- SEZIONE INFANZIA aspettare che un docente del S.P.P. ritiri il verbale ;
- Attendere istruzioni dal personale di soccorso e comunicarle agli alunni.

ADEMPIMENTI PARTICOLARI

- Se sono presenti alunni con certa difficoltà alla deambulazione, l'insegnante accompagna l'alunno verso l'uscita di emergenza;
- Se sono presenti alunni carrozzati, l'insegnante, l'educatore o un collaboratore scolastico accompagneranno l'alunno verso l'uscita principale e/o di emergenza.

In caso di incidenti che avvengano ad anno scolastico iniziato e che comportano ingessature tali da ridurre le capacità di deambulazione, la classe dovrà essere allocata al piano terreno.

REGOLAMENTO PER I COLLABORATORI SCOLASTICI

In merito all'uso della fotocopiatrice:

Eseguire le fotocopie tenendo chiuso il portellone e con il "coperchio" abbassato:
Garantire un'aerazione costante del locale.

In merito alle pulizie:

- Segregare in armadi o locali idonei i prodotti e gli attrezzi per la pulizia chiudendo a chiave gli stessi;
- Leggere attentamente le etichette dei prodotti, attenendosi alle indicazioni ;
- Non miscelare due o più prodotti;
- Far uso di guanti;
- Utilizzare acqua fredda per diluire i detergenti;
- Aerare i locali adeguatamente dopo le pulizie;
- Non travasare i prodotti in contenitori per alimenti;
- Igienizzare periodicamente i servizi;
- Smaltire correttamente i contenitori;
- Asportare immediatamente eventuali materiali scivolosi;
- Tenere sgombri i corridoi e le vie di fuga;
- Segnalare immediatamente eventuali disturbi connessi all'utilizzo dei prodotti (dermatiti, allergie respiratorie...);
- Provvedere a garantire che il pavimento sia asciutto, in presenza di alunni;
- Attuare diligentemente la raccolta differenziata della carta

In merito all'archiviazione dei documenti:

- Disporre in basso i materiali più pesanti;
- Assicurarsi che armadi e ripiani siano stabili e che non si deformino per effetto del carico;
- Chiudere a chiave l'archivio;
-

In merito al sollevamento di carichi:

Se da terra: avvicinarsi al corpo da sollevare, flettere le gambe, sollevare il carico mantenendo la presa e tenendolo il più vicino possibile al busto, quindi rialzarsi distendendo le gambe.

E' sconsigliabile piegare la schiena tenendo dritte le gambe.

Se da media altezza: avvicinarsi al carico mantenendo il busto diritto in modo da fare corpo unico con il carico.

E' sconsigliabile flettere la schiena e distendere le braccia.

In merito all'uso degli attrezzi:

Sgabello: usarlo per raggiungere altezze di deposito / prelievo maggiori di quelle delle spalle; posizionarlo in modo che i pesi siano compresi fra l'altezza mezzo busto e altezza spalle; è sconsigliabile alzarsi sulle punte dei piedi e flettere la schiena per posizionare un carico ad altezza superiore alle spalle.

Operazioni di controllo quotidiano

Chiudere a chiave la porta del locale in cui si trovano i detergenti

All'inizio della giornata:

- Aprire completamente il cancello
- Aprire tutti i laboratori;
- Controllare che le vie di fuga siano libere;

Durante l'intervallo e nel post mensa:

- Vigilare sugli alunni che si recano ai servizi affinché tengano un comportamento rispettoso.

Al termine della giornata:

- Controllare che tutti gli utilizzatori siano disattivati (idrici, elettronici, elettrici, metano) e che le finestre siano ben chiuse;

Controllo periodico

- Verificare la presenza di sapone e carta igienica nei servizi);
- Verificare la presenza di carta igienica e di acqua nei servizi della materna;

RIMUOVERE TEMPESTIVAMENTE, SE POSSIBILE, EVENTUALI SITUAZIONI DI PERICOLO, OVVERO SEGNALARNE AL DIRIGENTE O ALLA SEGRETARIA O A UN DOCENTE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE O AL RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA TRAMITE MODULISTICA CONSEGNATA

REGOLAMENTO PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO ELETTRICO

- Prima di usare qualsiasi apparecchiatura elettrica controllare che non vi siano cavi, spine, prese di corrente, interruttori senza protezione;
- Non sovraccaricare una linea elettrica, con collegamenti di fortuna (VIETATI);
- Non toccare mai le apparecchiature elettriche (ANCHE GLI INTERRUTTORI) con le mani bagnate o se il pavimento è bagnato;
- Disinserire le spine afferrandone l'involucro esterno, NON IL CAVO.
- Non compiere interventi di alcun genere sulle macchine elettriche;
- Se durante il lavoro viene a mancare l'energia elettrica, disinserire subito l'interruttore della macchina;
- Non è permesso collegare tra loro più prese e attorcigliare i cavi elettrici molto lunghi;
- Tutte le apparecchiature devono essere considerate sotto tensione, fino ad accertamento del contrario;
- Non usare acqua per un incendio su linee o apparecchiature elettriche;
- Interrompere la corrente PRIMA di soccorrere una persona folgorata, spostarla dalla sorgente elettrica con oggetti di legno. Chiamare immediatamente l'ambulanza ovvero direttamente e avvisare il coordinatore delle emergenze e/o primo soccorso;
- Controllare regolarmente il funzionamento delle luci di emergenza;
- Non lasciare MAI portalampade privi della lampadina;
- Controllare sistematicamente che non ci siano cavi con le guaine di isolamento danneggiate;
- Il cavo di un'apparecchiatura non deve giungere alla presa restando teso. Né sospeso in una via di passaggio;
- Se una spina non entra comodamente in una presa, non tentare il collegamento e segnalarlo;
- Non usare macchine o impianti senza l'autorizzazione e non eseguire operazioni di cui non si sia perfettamente a conoscenza. E' vietato usare fornelli o stufe elettriche.

REGOLAMENTO PER GLI ALUNNI

Compito della SCUOLA non è solo quello di fornirti conoscenze e competenze, ma anche di aiutarti a formare pienamente la tua personalità e a diventare un cittadino consapevole e responsabile.

In concreto i tuoi insegnanti ti aiuteranno:

- Ad avere rispetto del tuo corpo;
- Ad occuparti della tua salute;
- A farti sentire a tuo agio;
- A star bene con i tuoi compagni;
- A rispettare i compagni e l'ambiente in cui vivi.

Per questo è importante che tu acquisisca anche informazioni in merito alla sicurezza.

PRECAUZIONI DA OSSERVARE

Quando partecipi ad attività didattiche svolte in laboratori e palestre, o in aule in cui si fa uso di macchine, apparecchi, attrezzature di lavoro in genere, sei come un lavoratore e hai, di conseguenza, diritti e doveri che hanno come obiettivo quello di tutelare la tua salute e quella delle persone che ti stanno vicino.

In ognuno dei luoghi sopra citati devi assumere un comportamento responsabile e rispettare le indicazioni dei docenti.

In particolare devi:

- Prenderti cura della tua sicurezza e della tua salute e di quella delle altre persone presenti, sulle quali possono ricadere gli effetti delle tue azioni;
- Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dai docenti;
- Utilizzare correttamente attrezzi e materiale scolastico;
- Utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione individuale messi a tua disposizione;
- Segnalare immediatamente ai docenti o al personale ausiliario i difetti riscontrati nei mezzi e nei dispositivi messi a tua disposizione, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vieni a conoscenza;
- Non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza e di segnalazione o di controllo;
- Non rovinare i cartelli e la segnaletica di sicurezza;
- Non compiere di tua iniziativa operazioni o manovre che non sono di tua competenza ovvero che possano compromettere la tua sicurezza o quella delle altre persone;
- Apprendere con la massima attenzione quanto ti viene insegnato dai docenti;
- Utilizzare gli strumenti di lavoro messi a tua disposizione conformemente all'informazione e all'addestramento ricevuto;

Inoltre devi:

- Avere le scarpe sempre ben allacciate;
- Non riporre zaini e cartelle tra i banchi o sullo schienale delle sedie;
- Tenere sempre in tasca i beni personali (chiavi, documenti, soldi....);
- Comportarti in modo responsabile;
- Rispettare i compagni;
- Non fare scherzi che potrebbero mettere a repentaglio la loro incolumità;
- Avere cura degli arredi e delle strutture scolastiche;
- Lavarti le mani quando utilizzi i servizi igienici, senza sprecare acqua e sapone....

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNIO: qualora ti accadesse un infortunio a scuola, devi avvisare prontamente gli insegnanti o il personale ausiliario per gli adempimenti assicurativi.

Se ti capitasse di causare un danno a un tuo compagno o di farti male, ricordati che sei assicurato e avvisa gli insegnanti.

UN PIANO DI EVACUAZIONE PER LA SCUOLA

Nel caso dovesse verificarsi un evento particolarmente grave per cui si rendesse necessario abbandonare l'Istituto (incendio, etc.) dovrai attenerti alle seguenti disposizioni, tenendo presente che il panico è la causa diretta della maggior parte delle vittime.

- Al suono intermittente della campanella alzati in piedi e lascia tutto come è;
- Mettiti in fila per uno;
- Esci dell'aula in modo ordinato, senza correre e senza scavalcare sedie o banchi, stai in silenzio e non gridare;
- Seguendo la segnaletica predisposta avviati verso l'uscita di emergenza;
- Non spingere i compagni durante il percorso bensì cerca di mantenere senza correre una velocità costante con una distanza di circa 50 cm da chi ti precede (è sufficiente una velocità da passeggiata);
- Non cambiare fila e non ondeggiare camminando, per evitare di ostacolare gli altri compagni;
- Dirigiti verso il luogo di raccolta esterno;
- Attendi ulteriori istruzioni, rimanendo in silenzio;
- Se sei in un ambiente diverso da quello in cui si trovano i tuoi compagni, segui le vie di fuga indicate e, giunto nel luogo di ritrovo, unisciti alla tua classe avvisando l'insegnante.

INFORMAZIONI ORGANIZZATIVE

Ricordati in particolare che:

- I primi alunni della fila iniziale, detti apifila, devono procedere rispettando l'ordine di evacuazione delle classi, senza cioè superare gli alunni di altre classi;
- Ogni alunno diversamente abile deve essere preso per mano dal compagno che lo precede nell'esodo;
- Gli ultimi alunni, detti chiudifila, hanno il compito di aiutare gli eventuali compagni in difficoltà;
- L'insegnante esce alla fine, portando con sé il registro per l'appello e chiude l'aula;
- Nel luogo di raccolta esterno, l'insegnante compila il Modulo di evacuazione e lo consegna al personale ausiliario che lo porta velocemente al personale di soccorso o ad un docente del Servizio di Prevenzione e Protezione o al Dirigente Scolastico.

Per abituarti all'emergenza svolgerai attività didattiche specifiche e parteciperai a simulazioni di incendio con abbandono dell'edificio scolastico.

Nelle simulazioni di terremoti dovrai addossarti alle pareti e sotto le architravi

REGOLAMENTO PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO FUOCO

- Si ricorda che vige il divieto di fumo in tutto l'istituto;
- Conservare le scorte di materiali infiammabili in minima quantità;
- Le bombolette spray devono essere tenute lontane da fonti di calore (sole, termosifoni);
- E' vietato usare trielina, benzina e altri solventi infiammabili per il lavaggio dei pavimenti;
- In caso d'incendio l'incaricato deve staccare l'energia elettrica;
- Non conservare sostanze infiammabili in locali adibiti a deposito di materiali solidi combustibili;
- Non depositare materiale di alcun tipo nel locale cabina elettrica;
- Non usare l'ascensore in caso di emergenza.

IL PRESIDENTE DEL C.d.I.
Roberta Guiducci

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Annalucia Onori