



# Carta dei Servizi

"Non basta mandare i figli a scuola,  
bisogna accompagnarli sulla via degli studi,  
bisogna costruire giorno per giorno in essi  
la consapevolezza che a scuola si va non per conquistare un titolo,  
ma per prepararsi alla vita"

*Giovanni LEONE*



ANNO SCOLASTICO 2015/2016





## PREMESSA

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione ispirandosi

- ✓ ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana (art. 3 - 33 - 34);
- ✓ alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Assemblea Generale O.N.U., 10-12-1948);
- ✓ alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (Assemblea Generale O.N.U., 20-11-1989).

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

### 1. Uguaglianza

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

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che 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.

### 2. Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.



### **3. Regolarità del servizio**

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. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulla eventualità di interruzione del servizio o modifica dell'orario.

### **4. Accoglienza ed 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 elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene consegnata copia della sintesi del POF.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

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.

### **5. Diritto di scelta**

La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri rivolti ai genitori degli alunni esordienti con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un dépliant informativo.

### **6. Obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi mirati al controllo e alla prevenzione di evasione e di dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene verificata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze frequenti o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.



## 7. Partecipazione

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione, assicurando un atteggiamento di apertura, infatti istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

## 8. Efficienza

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è improntato a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica. Nella scuola la scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio mensa che è in comune fra le scuole; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto della condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia.

## 9. Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, accesso alla consultazione del P.O.F., della Carta dei servizi, dei progetti didattici.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

## 10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe e di Interclasse.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.



## PARTE I

# EDUCAZIONE E DIDATTICA

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione anche attraverso il sito web ([www.icsgbosco.gov.it](http://www.icsgbosco.gov.it)) dei seguenti documenti:

- 1) Piano Triennale dell'Offerta Formativa e Programmazione Educativa e Didattica
- 3) Regolamento d'Istituto
- 4) Regolamento di disciplina
- 5) Contratto Formativo

## PARTE I

### Par. 1

# Piano dell'Offerta Formativa e Programmazione Educativa e Didattica

### Impegni

L'Istituto si dota del Piano dell'Offerta Formativa (POF) che rappresenta la carta di identità della scuola, specifica la sua azione formativa e i risultati attesi in rapporto al contesto socio-economico, culturale, ambientale ed istituzionale entro cui la scuola stessa opera.

### Fattori di qualità

Il POF è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche:

- il Consiglio d'Istituto fissa gli indirizzi generali;
- i rappresentanti di genitori, su richiesta, formulano proposte, indicazioni e suggerimenti;
- il Collegio dei docenti elabora ed approva il piano che successivamente il Consiglio di Istituto adotta.

Per implementare il Piano dell'offerta Formativa dell'Istituto, all'inizio di ogni anno scolastico gli Organi Collegiali, ognuno per la propria competenza, stabiliscono il Programma Educativo e Didattico annuale (PED):

- sulla base delle proposte formulate dai dipartimenti disciplinari, i Consigli di classe definiscono il Programma educativo e didattico di ciascuna classe tenendo conto dei livelli di partenza degli studenti;
- il Collegio dei Docenti esamina ed approva, per gli aspetti culturali, metodologici e didattici, la programmazione educativa e i percorsi formativi presentati dai Consigli di classe e ne verifica la coerenza con gli obiettivi e le finalità delineate nei programmi nazionali e nel POF di Istituto;
- il Consiglio di Istituto assegna le risorse necessarie alla effettuazione del programma di lavoro annuale.
- i singoli docenti redigono il Piano di lavoro per le discipline insegnate.



## Regolamento d'Istituto

### 1.1

Il Regolamento d'istituto comprende indicazioni e norme relative a:

- composizione dell'Istituto;
- organi collegiali e rapporti scuola – famiglia;
- disposizioni comuni su:
  - organizzazione generale;
  - vigilanza – salute e sicurezza;
  - doveri personale scolastico;
  - comportamento degli alunni;
  - indicazioni per i genitori;
  - frequenze ed assenze;
  - regolamentazione di momenti collettivi (ingresso, uscita, intervalli, mensa);
  - disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
  - visite ed uscite di istruzione;
  - accesso del pubblico alla scuola;
  - comunicazioni.

*(vedi Regolamento d'Istituto allegato)*

## Regolamento di Disciplina per la Scuola Secondaria di 1° grado

### 1.2

Il Regolamento di disciplina comprende norme relative a:

- finalità dei provvedimenti disciplinari;
- diritti e doveri degli studenti;
- disciplina e sanzioni;
- ricorsi, reclami, impugnazioni.

*(vedi Regolamento di disciplina allegato)*

## Contratto Formativo

### 1.3

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e 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.

Gli insegnanti si impegnano:

- ad illustrare il Piano dell'Offerta Formativa, i progetti particolari che si intendono realizzare durante il corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, le visite guidate e i viaggi di istruzione, le attività di accoglienza, continuità ed orientamento predisposte;



- a svolgere le lezioni impostandole in modo da favorire la partecipazione di tutti gli alunni con progetti individualizzati, le attività alternative, integrative, per gruppi;
- a stimolare gli alunni alla riflessione sulle proprie possibilità e quindi all'autovalutazione;
- ad informare sistematicamente le famiglie sull'andamento scolastico degli alunni.

Gli alunni, in ragione delle diverse età, si impegnano:

- a maturare progressivamente la consapevolezza delle proprie potenzialità e capacità, dei propri limiti;
- a conoscere i risultati conseguiti con il proprio lavoro e a migliorare le proprie prestazioni;
- a conoscere e comprendere gli obiettivi e le tappe del percorso formativo offerto dagli insegnanti;
- a mantenere un comportamento corretto e rispettoso delle regole necessarie per il buon andamento della vita collettiva a scuola;
- a partecipare in modo responsabile alle attività scolastiche;
- ad eseguire i compiti assegnati e ad assumere un ruolo attivo, con comportamenti adeguati all'età e al segmento di scuola di appartenenza;
- a predisporre i materiali in dotazione personale necessari alle attività e a rispettare quelli dei compagni;
- ad avere cura del materiale di uso collettivo seguendo le istruzioni impartite.

I genitori si impegnano:

- a conoscere il Piano dell'Offerta Formativa;
- a conoscere le proposte culturali e le esperienze didattiche;
- ad informarsi sull'andamento scolastico e sulla progressione educativa e didattica degli alunni;
- a condividere e concordare il percorso formativo previsto per i singoli alunni;
- a sollecitare i figli nell'esecuzione dei compiti a casa e nello studio personale;
- a sviluppare un atteggiamento collaborativo nei confronti della scuola.

*(vedi Patto Educativo di Corresponsabilità allegato)*

## PARTE I

### Partecipazione e coinvolgimento

#### Par. 2

L'organizzazione delle modalità di partecipazione e coinvolgimento delle diverse componenti della scuola riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

### Composizione e compiti degli Organi collegiali

#### 2.1

#### CONSIGLIO DI ISTITUTO

composizione

Dirigente Scolastico;  
n.8 rappresentanti dei genitori;  
n.8 rappresentanti dei docenti;  
n.2 rappresentanti del personale non docente.



compiti	- definisce gli indirizzi generali e le scelte generali di gestione e di amministrazione, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori.
---------	--

**COLLEGIO DOCENTI**

composizione	Dirigente Scolastico; tutti i docenti in servizio presso l'Istituto.
compiti	- svolge attività di ricerca, programmazione, verifica, valutazione e documentazione sia collegialmente sia articolato in Dipartimenti e Commissioni; - elabora il Piano per l'Offerta Formativa sulla base degli indirizzi generali e delle scelte generali definiti dal Consiglio d'Istituto

**CONSIGLIO DI CLASSE / INTERCLASSE / INTERSEZIONE**

composizione	Dirigente Scolastico; tutti i docenti della classe/sezioni; partecipazione dei genitori.
compiti	- elabora il piano delle attività della classe, verifica e valuta periodicamente il profitto degli alunni; - discute l'andamento generale della classe; - discute il piano delle attività della classe.

**ORGANO DI GARANZIA**

composizione	Dirigente Scolastico; docenti; genitori.
compiti	- decide in merito ai reclami proposti contro le sanzioni disciplinari irrogate agli alunni.

**ASSEMBLEE DI CLASSE O DI ISTITUTO**

composizione	Tutti i genitori della classe o dell'Istituto.
compiti	- si riuniscono con finalità informativa (presentazione del Piano dell'Offerta Formativa, del piano annuale delle attività della classe, condivisione del Patto educativo di corresponsabilità, ecc.) o per discutere su specifici argomenti a carattere pedagogico, educativo, organizzativo e nelle situazioni eccezionali in cui se ne ravvisi la necessità.





## Partecipazione dei genitori al governo della scuola

2.2

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La scuola promuove e sostiene la partecipazione dei genitori nelle forme previste dalla legge.</p>	<p>La scuola</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informa genitori sulle modalità di partecipazione previste dal consiglio di Istituto e sulle competenze dei diversi organi di cui sono chiamati a far parte;</li> <li>- predispone entro il mese di settembre il piano delle attività collegiali al fine di garantire un'ordinata programmazione e un tempestivo coinvolgimento di tutte le componenti;</li> <li>- mette a disposizione delle varie componenti i mezzi organizzativi, i locali e le attrezzature stabiliti dal Consiglio di Istituto per consentire la partecipazione democratica e il diritto a riunirsi.</li> </ul> <p>È allestita una pagina dei genitori nel sito web della scuola per la pubblicazione di materiale ed avvisi per la comunicazione interna.</p>

## Coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo e di istruzione degli alunni

2.3

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Contestualmente all'iscrizione è prevista la sottoscrizione, da parte dei genitori e della scuola, di un Patto educativo di corresponsabilità che mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare trasparenza e chiarezza;</li> <li>- promuovere la maturazione della responsabilità e dell'impegno personale di ciascun/a alunno/a.</li> </ul>	<p>Le procedure di elaborazione, modifica e di sottoscrizione del Patto sono stabilite dal Regolamento di Istituto ed è previsto il coinvolgimento delle diverse componenti della comunità scolastica ivi compresi i genitori</p> <p>All'avvio delle iscrizioni/lezioni sono previsti incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe finalizzati alla reciproca conoscenza.</p>
<p>L'Istituto si preoccupa organizzare sistematici rapporti con le famiglie.</p>	<p>Il Dirigente Scolastico convoca in via ordinaria con cadenza trimestrale e comunque ogni qualvolta si renda necessaria l'assemblea di classe per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- illustrare, ad inizio anno, ai genitori degli alunni frequentanti le classi prime le finalità, gli</li> </ul>



L'Istituto favorisce la possibilità di contatti personali e frequenti tra famiglie e docenti.

obiettivi, l'organizzazione della scuola e per dare ogni altra informazione utile;

- presentare la programmazione educativa, acquisire informazioni utili alla sua valutazione in itinere, discutere aspetti organizzativi, progettare iniziative che vedano partecipi o coinvolti i genitori;

- discutere problematiche inerenti la situazione della classe o legate a particolari contingenze.

Nell'orario di servizio settimanale di ogni docente è prevista un'ora per i colloqui, su appuntamento, con i genitori. L'orario settimanale di ricevimento degli insegnanti viene affisso all'albo e pubblicato sul sito web della scuola.

Per venire incontro alle esigenze dei genitori lavoratori:

- si potranno concordare incontri anche in orari diversi da quelli stabiliti, previa disponibilità degli interessati;

- gli insegnanti possono concordare anche altre forme di contatto con le famiglie, per via telefonica o mediante posta, elettronica o ordinaria.

Non è possibile richiedere colloqui durante gli scrutini e nell'ultimo mese di lezione, se non per casi straordinari ed autorizzati dal dirigente scolastico. Il rapporto con le famiglie rimane in questi periodi assicurato dal coordinatore di classe.

Il docente Coordinatore del Consiglio di Classe garantisce inoltre contatti tempestivi e frequenti con le famiglie di alunni che ne necessitano, ad esempio in caso di alunni che manifestano disagio o difficoltà di apprendimento, salvo quando il consiglio di classe non abbia provveduto ad incaricare al suo interno uno specifico insegnante per questa particolare attività (es. alunno assente a lungo per malattia).

I genitori sono puntualmente informati sull'andamento scolastico dei figli.

I singoli docenti informano la famiglia dello studente in merito ai *voti* attribuiti per la valutazione delle singole prove (orali, scritte), durante gli incontri individuali previsti dall'orario di ricevimento.

Le note disciplinari riportate nel registro di classe sono trasmesse dal docente che le ha comminate, mediante comunicazione scritta, ai genitori dello studente per il tramite della segreteria didattica.





A fine quadrimestre vengono compilate dai singoli Consigli di Classe apposite schede contenenti indicazioni sul profitto dell'allievo e che vengono inviate alle famiglie.

I genitori degli studenti per i quali il Consiglio di Classe ha constatato una situazione particolarmente difficile per il numero e la gravità delle insufficienze, vengono tempestivamente informati tramite lettera e/o convocati per un colloquio.

## PARTE I

### Organizzazione dell'Attività Educativa e Didattica

#### Par. 3

L'organizzazione dell'attività educativa e didattica, pianificata e illustrata nel POF, riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

### 3.1 Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione classi

#### Impegni

Nell'ambito del calendario scolastico delle lezioni, stabilito annualmente dalla Regione, la scuola si impegna a dare il numero massimo possibile di giornate di servizio e a garantire la continuità dell'insegnamento per l'intero monte ore annuale previsto dall'ordinamento.

#### Fattori di qualità

Le lezioni si svolgono:

##### **Scuola dell'Infanzia:**

dall'inizio della mensa scolastica al termine dell'anno scolastico, orario antimeridiano e pomeridiano, dalle ore 8:15 alle ore 13:15 escluso il sabato; per le sezioni a tempo ridotto, dal 15 settembre fino al termine dell'anno scolastico, orario antimeridiano dalle ore 08:15 alle ore 13:15 escluso il sabato.

##### **Scuola Primaria:**

- per le classi a tempo pieno (40 ore settimanali), dall'inizio della mensa scolastica al termine dell'anno scolastico, orario antimeridiano e pomeridiano, dalle ore 08:15 alle ore 16:15, con sospensione delle attività il sabato;
- per le classi a tempo normale (27 ore settimanali), dal 15 settembre fino alla fine dell'anno scolastico, orario antimeridiano dalle ore 08:15 alle ore 13:15 e orario pomeridiano solo il martedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30 con rientro degli alunni a casa



per la pausa pranzo e con sospensione delle attività il sabato;

**Scuola Secondaria di 1° grado**

- per le classi a tempo normale (30 ore settimanali), dal lunedì al sabato, orario antimeridiano dalle ore 8:15 alle ore 13:15;
- per le classi a tempo prolungato (36 ore settimanali), dal lunedì al sabato, orario antimeridiano dalle ore 8:15 alle ore 13:15, con due rientri pomeridiani il martedì e il giovedì dalle ore 14:15 alle ore 17:15;
- per la classe ad indirizzo musicale, dal lunedì al sabato, orario antimeridiano dalle ore 8:15 alle ore 13:15, con due rientri pomeridiani il martedì e il giovedì dalle ore 14:15 alle ore 17:15.

Non vengono effettuate riduzioni del monte ore annuo massimo stabilito dal calendario regionale.

In caso di assenza dei docenti, i sostituti sono nominati tempestivamente. All'inizio dell'anno vengono individuati tra gli insegnanti interni quelli disponibili a sostituire i colleghi.

Ove non sia possibile per oggettivo impedimento nominare un sostituto, la classe viene ospitata in altre analoghe.

Sciopero

Poiché in caso di sciopero il personale scolastico non è tenuto a dichiarare preventivamente la propria adesione, il servizio scolastico sarà organizzato in base all'effettiva presenza dei docenti, di cui verrà data comunicazione preventivamente alle ore 08.00 della stessa giornata; in ogni caso i genitori sono tenuti a verificare personalmente, la mattina dello sciopero, la precisa articolazione oraria del servizio scolastico attivo in quel giorno.

Accoglienza dei bambini in caso di calamità naturali (es. nevicate)

La chiusura delle scuole per calamità naturali può essere disposta solo con ordinanza del Prefetto o del Sindaco. Compatibilmente ai tempi tecnici, l'utenza sarà informata attraverso avviso scritto e/o con comunicazione sul sito della scuola. Se invece la chiusura non viene disposta, il servizio scolastico verrà organizzato in relazione al personale effettivamente in servizio: saranno possibili variazioni nell'attività didattica e nella composizione delle sezioni.

Indisposizione degli alunni (allontanamento cautelativo)

Se un bambino lamenta un malessere, la scuola avvisa la famiglia affinché venga a prelevare il



personale scolastico non può in alcun modo accompagnare a casa un alunno indisposto).

Il genitore/delegato che ritira l'alunno indisposto deve firmare un modulo di dimissione predisposto dalla scuola in cui viene indicato il motivo dell'allontanamento.

**Nel caso in cui l'alunno ritorni ripetutamente a scuola presentando gli stessi sintomi, la scuola avviserà il medico curante.**

Motivi di sospensione:

- febbre (superiore o uguale a 37,5° C misurata in sede ascellare)
- diarrea / vomito (con manifestazioni ripetute e malessere generale)
- congiuntivite (con lacrimazione e/o secrezione bianco giallastra)
- sospetta malattia infettiva contagiosa o parassitaria
- condizioni che impediscano al bambino di partecipare adeguatamente alle attività scolastiche che richiedono cure che il personale non sia in grado di fornire, senza compromettere la salute e la sicurezza degli altri bambini
- situazioni urgenti come perdita di coscienza, dolore acuto, etc. richiedono la chiamata dei genitori e, se necessario, del 118.

**E' importante che i genitori comunichino alla scuola le assenze dei figli per malattie infettive e/o parassitarie per consentire di informare tempestivamente gli altri genitori.**

Nella formazione delle classi è perseguita una equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee.

Il numero massimo di alunni per classe è stabilito da disposizioni ministeriali, mentre spetta al Consiglio di Istituto fissare i criteri per la formazione delle classi.

La scuola si adopera per limitare ad uno, massimo due il numero dei disabili per classe.

L'assegnazione dei docenti alle classi è disposta dal Dirigente Scolastico (art.396 D.L.vo 297/94), a cui spetta la gestione del personale ai sensi dell'art.25 del Dlgs 165/01, sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto (art.10 del D.L.vo 297/94) e delle proposte del collegio dei docenti (art. 7 D.L.vo 297/94) in applicazione dei criteri del Consiglio tenendo conto anche della contrattazione integrativa **di istituto**.

**Nell'ambito del quadro vigente e nel rispetto dell'organico, le assegnazioni alle classi vengono disposte dal D.S., salvaguardando, fin dove possibile, i criteri di seguito indicati:**

- Esigenze di servizio;
- Continuità didattica;
- Equilibrio ed armonia di lavoro tra i docenti del C.d.C.;
- Equilibrio nella composizione dei C.d.C. fra docenti di ruolo e docenti incaricati;
- Competenze specifiche maturate nel percorso di formazione e nelle esperienze di lavoro precedenti;



Per i nuovi iscritti l'Istituto predispone attività di accoglienza e iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative e regolamento d'Istituto.

- Graduatoria d'istituto;
- Numero equo di classi per docente.

L'accoglienza a ragazze/i iscritti alla classe prima, viene realizzata in termini di:

- incontri con il personale dirigente, docente e ATA per far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento;
- informazioni in merito a organizzazione e struttura della scuola, refezione, ecc.;
- esperienze di comunicazione verbale e non verbale (ludica, grafica,..) per la conoscenza reciproca degli alunni tra loro e con gli insegnanti.

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.

Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei due ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni
- Acquisizione ed integrazione di informazioni sull'alunno nuovo iscritto
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

Le adozioni dei testi scolastici sono deliberate dal Collegio dei Docenti entro la seconda decade del mese di maggio, secondo la vigente normativa.

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 dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, adotteranno, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica e sono privilegiati testi:

- rispettosi delle indicazioni normative;
- aggiornati e completi nei contenuti;
- chiari nel linguaggio e adeguati al bagaglio culturale degli alunni;
- semplici e accattivanti nella grafica;
- contenuti nel prezzo.



Lavoro domestico:

I docenti guidano gli studenti nell'acquisizione di un metodo di lavoro adeguato al proprio stile cognitivo.

I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa individualmente, i docenti formulano consegne chiare e precise per ogni attività proposta, distribuiscono carichi di lavoro equilibrati e verificano che gli studenti rispettino scadenze e modalità assegnate.

La Scuola s'impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica anche attraverso il monitoraggio continuo della frequenza assidua alle lezioni da parte degli studenti.

L'istituto utilizza un sistema informatizzato per il controllo delle assenze.

La regolarità della presenza degli alunni in classe è valutata settimanalmente dal coordinatore della classe che provvede ad intervenire in modo tempestivo con la famiglia ove rilevi assenze reiterate o 'strumentali'.

I Consigli di Classe tengono conto della frequenza ai fini della valutazione del comportamento.

## Interventi per il successo scolastico e formativo

### 3.2

#### *Impegni*

Per arricchire l'offerta formativa, l'Istituto collabora con Enti, Associazioni e privati le cui finalità istituzionali non contrastino con quelle della scuola e con essi formalizza apposite convenzioni.

#### *Fattori di qualità*

L'adesione a progetti (iniziative sportive, teatrali, culturali ecc.) proposti da soggetti esterni alla comunità scolastica è deliberata dagli OO.CC. nell'ambito della programmazione annuale.

## Azioni didattiche destinate ad alunni che necessitano di interventi mirati

### 3.3

#### *Impegni*

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

#### *Fattori di qualità*

Per gli alunni stranieri con problemi di carattere linguistico i consigli di classe programmano i necessari interventi compensativi.

Per la gestione dei casi di alunni ospedalizzati, i C.d.C. mettono in atto strategie finalizzate a





consentire agli allievi di essere aggiornati sul lavoro svolto in classe e costruiscono, se è il caso, curricoli individualizzati che permettano loro il recupero delle conoscenze.

Per gli alunni con DSA (disturbi specifici di apprendimento) sono previsti percorsi di didattica individualizzata e personalizzata con ricorso a strumenti compensativi e misure dispensative.

Per gli alunni portatori di handicap sono programmati percorsi didattici facilitati o differenziati idonei e funzionali ai bisogni educativi e alle effettive potenzialità dell'alunno.

All'avvio delle attività didattiche i consigli di classe, sulla base dei documenti forniti dall'équipe socio-psico-pedagogica, in collaborazione con l'équipe stessa e la famiglia dell'alunno/a portatore di handicap, stilano il *Piano Educativo Personalizzato*.

Avvalersi / non avvalersi dell'Insegnamento della religione cattolica

La facoltà di avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica viene esercitata dai genitori, al momento dell'iscrizione, mediante la compilazione di apposita richiesta inserita nel modulo stesso. La scelta ha valore per l'intero corso di studi, fatto salvo il diritto di modificare tale scelta per l'anno successivo entro il termine delle iscrizioni.

## Valutazione degli apprendimenti

### 3.4

#### *Impegni*

La preparazione di ogni singolo allievo è verificata dagli insegnanti con osservazioni sistematiche, prove scritte o grafiche e orali, discussioni argomentative e di approfondimento con le quali si verificano l'acquisizione dei contenuti, del linguaggio specifico e dell'approccio metodologico nonché la capacità di approfondire, di rielaborare in modo personale e di utilizzare gli strumenti espressivi.

#### *Fattori di qualità*

Per garantire una valutazione trasparente e omogenea, nell'ambito dei criteri fissati dal Collegio dei docenti, i Dipartimenti disciplinari stabiliscono:

- obiettivi minimi da conseguire da parte di tutti gli alunni;
- criteri e strumenti di valutazione;
- prove comparabili per tutte le classi parallele della scuola.

I criteri di valutazione sono riportati nel POF. I docenti correggono tempestivamente (entro 15 giorni al massimo) gli elaborati al fine di





utilizzare la correzione come momento formativo.

I documenti periodici di valutazione degli alunni sono consegnati entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

## PARTE I

### Relazioni interpersonali nella scuola

#### Par. 4

Tutto il personale operante nell'Istituto è impegnato, secondo le proprie competenze, a:

- favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali, agli studenti di nazionalità straniera e alle fasi di passaggio al livello superiore dell'istruzione o di inserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere la formazione degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici delle singole discipline;
- favorire il successo scolastico di ogni singolo alunno anche promuovendo e sostenendo l'impegno personale degli studenti, attuando interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione;
- verificare, in modo continuativo e mirato, i risultati di profitto dagli allievi al fine di rilevare tempestivamente eventuali insuccessi prima che vengano consolidati e comportino dispersione scolastica;
- porre particolare attenzione al benessere non soltanto fisico, ma anche psicologico e sociale di operatori e studenti della scuola;
- fornire supporto agli studenti per sostenere scelte consapevoli;
- favorire la collaborazione formativa ed educativa con Enti e realtà produttive presenti sul territorio.

### Competenze dei docenti

#### 4.1

I Docenti sono preposti all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell'attività educativa e didattica delle classi loro affidate.

In particolare :

- programmano l'azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di risultati adeguati;
- costruiscono il raccordo didattico ed educativo con la scuola materna e la scuola media;
- collaborano con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo rispettandone le scelte, riconoscendo che la scuola, nell'esercizio della propria responsabilità e nel quadro della propria autonomia progettuale, non esaurisce tutte le funzioni educative ma ricerca l'interazione con la famiglia;
- si impegnano a costruire un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe e a garantire, d'intesa con i colleghi del consiglio di classe unitarietà d'insegnamento;



- chiariscono nella programmazione didattica le strategie scelte per raggiungere un obiettivo;
- contribuiscono alla definizione consapevole delle decisioni collegiali e si impegnano a rispettarle;
- contribuiscono al miglioramento della qualità dell'istruzione anche attraverso la formazione in servizio;
- curano i rapporti con il Dirigente Scolastico in uno spirito di libera dialettica educativa e ricercano unitariamente le soluzioni ai problemi;
- si impegnano alla riservatezza in base agli incarichi attribuiti dal dirigente scolastico nel rispetto del D. Lgs. 30 Giugno 2003, n.196 – Codice in materia di protezione dei dati personali.

Nel rapporto con gli allievi i docenti si impegnano affinché nell'alunno si impianti, si consolidi e si potenzi la voglia di imparare.

Nella relazione educativa si seguono dei criteri comuni di condotta:

- non assumere atteggiamenti arroganti ed intolleranti; i docenti colloquiano in modo pacato e teso al raggiungimento di soluzioni condivise. Non ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, né tanto meno mettere in ridicolo l'alunno umiliandolo.
- la persona dell'alunno non deve essere in alcun caso svilita attraverso, anche, offese personali.
- il clima di competizione deve essere orientato in positivo e come occasione di crescita evitando che qualcuno emerga a scapito degli altri così come devono essere evitati i continui paragoni e confronti tra gli alunni, che devono essere trattati con equità, senza privilegi.
- è importante valorizzare ed incoraggiare l'alunno, mettendo anche in evidenza i piccoli sforzi e i piccoli successi.

## Genitori

### 4.2

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto:

- hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito;
- possono partecipare alla vita della scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali;
- costruiscono con i docenti un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche;
- seguono con attenzione i progressi del ragazzo, sostenendolo nelle difficoltà;
- garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio domestico;
- hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessi;
- hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente Scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori ai problemi.

## Alunni

### 4.3

Sono i primi soggetti e i più diretti fruitori del servizio scolastico. Sono i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare hanno diritto ad avere:

- una scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;



- il riconoscimento e la valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa;
- il rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità;
- un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento e i ritmi di sviluppo personali;
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento;
- un'informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola, sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica.

Gli **alunni** hanno il dovere di :

- impegnarsi nello studio con continuità;
- partecipare attivamente all'attività didattica;
- eseguire con diligenza i compiti domestici;
- rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe;
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento e di igiene indicate nel Regolamento d'Istituto.

## Diritto di scelta obbligo e frequenza

### 4.4

I **genitori** si impegnano ad assolvere l'obbligo della frequenza scolastica dei propri figli.

La **scuola** con la sua struttura organizzativa si preoccupa che tale diritto/dovere venga salvaguardato con:

- una scrupolosa osservanza del calendario scolastico ministeriale;
- un accurato, capillare e continuo controllo delle assenze che verranno tempestivamente comunicate alla famiglia.

**L'utenza deve agire con rispetto, educazione e tolleranza, eliminando tutte le forme di aggressività verbale.**



## PARTE II

# STRUTTURE E ATTREZZATURE DELLA SCUOLA

L'Istituto attribuisce particolare rilievo ad una scuola che sia un ambiente confortevole, sicuro, interessante e funzionale alle esperienze di apprendimento e di interazione sociale degli alunni e quindi:

- alla sicurezza e all'efficienza delle strutture scolastiche;
- a soluzioni organizzative atte a sostenere la tutela della salute e la sicurezza degli studenti, del personale e degli ospiti;
- alla disponibilità di adeguate attrezzature didattiche;
- al benessere e al comfort dell'ambiente scolastico.

L'organizzazione della logistica riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

## Disponibilità ed adeguatezza dei locali e delle attrezzature

### *Impegni*

L'Istituto dispone di locali, aule comuni, aule speciali e laboratori in numero adeguato, attrezzati e sicuri.

### *Fattori di qualità*

Per le attività curricolari ed extracurricolari, sono disponibili, secondo un orario di prenotazione, i laboratori di informatica, la biblioteca e le aule video. Tali laboratori sono dotati dei necessari sussidi ed attrezzature didattiche.

Per le attività di educazione fisica in orario sia curricolare che extracurricolare è disponibile una palestra e vengono utilizzati anche gli impianti sportivi comunali.

Le riunioni collegiali per conferenze, attività teatrali e spettacoli vengono effettuate o nell'aula magna della scuola secondaria o nell'Auditorium dell'Istituto Superiore "d'Errico", previa richiesta agli uffici comunali competenti.

Spazi di servizio

Sono presenti locali di servizio (refezione). Il numero dei servizi igienici, compresi quelli per i portatori di handicap rispetta la normativa vigente.

Le modalità di utilizzo sono stabilite dal regolamento d'Istituto.



L'Istituto consente un facile accesso ai locali anche a chi ha problemi di deambulazione.

Sono presenti appositi scivoli per l'accesso dall'esterno ed un ascensore interno nella scuola primaria le cui chiavi sono custodite dal personale ausiliario.

## Servizi di consultazione

### Impegni

L'Istituto si adopera per favorire l'accesso ai libri e agli strumenti audiovisivi per la consultazione.

### Fattori di qualità

Nell'Istituto sono presenti tre biblioteche, una in ogni plesso, ben fornite di testi. La consultazione dei libri e del materiale presente nella biblioteca sono disciplinati da apposito regolamento deliberato dal Consiglio di Istituto di cui è possibile avere visione.

## Efficienza e sicurezza

### Impegni

L'Istituto si adopera perché sia garantita l'efficienza delle strutture scolastiche.

### Fattori di qualità

La scuola segnala tempestivamente all'Ente Locale (Ente obbligato) malfunzionamenti, rotture e guasti alla struttura nonché la necessità di manutenzione ordinaria. Ogni anno è prevista la revisione tecnica degli impianti, l'eliminazione e la sostituzione dei sussidi deteriorati, nei limiti delle disponibilità economiche esistenti. La Scuola secondaria è protetta da impianto di allarme.

E' stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi che viene annualmente verificato. È predisposto ed adottato un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici in caso di pericolo. Personale e studenti sono informati e formati riguardo i rischi e i comportamenti da tenere in caso di pericolo.

All'interno dei locali sono sempre segnalati:  
- gli eventuali potenziali rischi presenti e le precauzioni da adottare;  
- le indicazioni da seguire per evacuare il locale stesso in caso di necessità;  
- le vie di fuga.  
Ogni anno è previsto l'adeguamento della segnaletica di sicurezza. All'inizio di ogni anno scolastico sono incaricate ed addestrate le persone addette a fronteggiare le eventuali situazioni di pericolo in numero adeguato in relazione alle dimensioni



La scuola garantisce un intervento tempestivo e corretto in caso di malore o infortunio.

della scuola e ai rischi specifici individuati e precisandone i relativi compiti e responsabilità. Il piano di emergenza prevede due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per addestrare operativamente studenti e personale. Il piano viene tempestivamente modificato se cambiano le condizioni strutturali o organizzative.

È organizzato un servizio di primo soccorso ed è formato il personale. Sono declinate le indicazioni operative per tutti i dipendenti sul comportamento da tenersi.

In caso di infortunio, anche se con lesioni di lieve entità, il personale preposto alla vigilanza, docente o collaboratore scolastico, ha l'obbligo di darne immediata notizia al dirigente scolastico e presentare, con la massima tempestività, relazione scritta sull'accaduto in modo che questi sia messo in grado di appurare i fatti e le responsabilità.

## Igiene e confort

### *Impegni*

La scuola si impegna a garantire una permanenza confortevole provvedendo a mantenere l'ambiente pulito, gradevole ed accogliente.

### *Fattori di qualità*

Il personale addetto alle pulizie è adeguatamente informato sugli standard da garantire e provvede alla pulizia di aule, laboratori, atri, vetri, servizi, spazi esterni, giardino, utilizzando le apposite attrezzature e i prodotti igienici secondo le indicazioni previste per un loro corretto uso.

Se necessaria, viene eseguita la pulizia e la disinfezione secondo lo schema stabilito dall'ASL.

Gli ambienti scolastici sono ordinati e puliti. Gli alunni sono educati a mantenere tali condizioni e richiamati in caso di inosservanza.

## Modalità di verifica



L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti **indicatori**:

- tassi di effettivo utilizzo di impianti, attrezzature, laboratori;
- tassi di effettivo utilizzo del patrimonio librario;
- incidenti ed emergenze verificatisi;
- frequenza, modalità e tempi di intervento per il primo soccorso;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

### Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione in corso, ecc.) o economica;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.



## PARTE III

### I SERVIZI

La scuola attribuisce particolare rilievo:

- alla sorveglianza dell'edificio e degli alunni;
- alla celerità, cortesia ed accuratezza dei servizi amministrativi;
- all'integrazione con i servizi del territorio (ASL, Comune, ...), anche attraverso convenzioni e accordi di collaborazione.

L'organizzazione dei servizi di supporto riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

#### Accoglienza ed identificazione del personale, vigilanza degli alunni

##### *Impegni*

Presso l'ingresso e presso gli uffici è garantita la presenza di operatori ben riconoscibili, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'Istituto garantisce e organizza la vigilanza sugli allievi per tutto il tempo della loro permanenza a scuola.

##### *Fattori di qualità*

L'ingresso alla scuola da parte di estranei e visitatori è controllato e sorvegliato. Tutti gli operatori ausiliari hanno appuntato un cartellino di riconoscimento e sanno indirizzare l'utente al destinatario adeguato.

Al personale docente ed ATA sono fornite precise istruzioni operative per la sorveglianza e vigilanza degli alunni durante la permanenza a scuola.

In presenza di assenze anche improvvise dei docenti, di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, l'Istituto garantisce:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie, tramite anche l'uso di canali diversi (albo dell'Istituto, diario dello studente...) sulle modalità del servizio garantito;
- servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza a favore dei soggetti non autonomi per età o condizione psicofisica;
- tempestiva segnalazione dei disservizi e conseguente assunzione di misure contenitive.





## Servizi amministrativi

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza specifici programmi ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità. Gli uffici sono collegati al ministero via INTRANET e alla rete INTERNET. La scuola assicura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- celerità delle procedure;</li> <li>- orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e compatibile con l'obbligo di piena operatività degli uffici stessi per il disbrigo delle pratiche amministrative;</li> <li>- tempestività del contatto telefonico.</li> </ul>	<p>Gli uffici di Segreteria garantiscono un <b>orario di apertura</b> al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 10;30 alle ore 13:00 comunicato attraverso il Sito ed esposto nell'atrio dell'Istituto. La distribuzione della modulistica, presente anche nel sito della scuola, è effettuata "a vista" negli orari di apertura. La Segreteria garantisce lo svolgimento della <b>procedura d'iscrizione</b> on line, alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande complete. Le <b>pagelle</b> sono disponibili on line. I <b>diplomi originali</b> sono consegnati "a vista", dopo il superamento dell'Esame.</p>
Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- celerità nelle procedure;</li> <li>- disponibilità e gentilezza.</li> </ul>
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rispetto della Legge 241/1990;</li> <li>- rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.</li> </ul>
Flessibilità orario di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantire l'apertura al pubblico quando necessita;</li> <li>- presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola.</li> </ul>

## La scuola ed i servizi del territorio

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La scuola tiene rapporti sistematici con i servizi sociosanitari e l'Ente Locale per coordinare e garantire positive sinergie rispetto alle competenze di ciascuno.</p>	<p>La scuola collabora con l'ASL per l'integrazione degli studenti diversamente abili e con i servizi sociali del Comune nei casi di alunni con problematiche familiari o personali.</p>



Inoltre l'Istituto incentiva progetti in collaborazione con altre scuole, in modo particolare per i servizi di orientamento, con il comune, la Biblioteca, le associazioni, ecc.

Nelle giornate in cui è previsto il rientro pomeridiano degli alunni, l'Istituto tramite il Comune facilita la consumazione di un pasto adeguato sotto il profilo igienico e nutrizionale.

Il Comune fornisce il servizio mensa tramite una ditta specializzata nella ristorazione garantendo standard di qualità.

## Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti **indicatori**:

- tempi di attesa per il rilascio della documentazione richiesta dagli utenti;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

## Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, inventario, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati.



## PARTE IV

# INFORMAZIONE, TUTELA, CONTROLLO E VALUTAZIONE

La scuola attribuisce particolare rilievo a:

- trasparenza amministrativa, informazione e riservatezza degli utenti;
- diffusione delle informazioni in modo completo e tempestivo;
- reclami, considerati uno stimolo al miglioramento del servizio;
- sistematica valutazione dei risultati del servizio.

L'organizzazione delle procedure di informazione, tutela, controllo e valutazione riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

## Trasparenza

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Sono predisposti, raccolti e conservati tutti i documenti che consentono di conoscere il processo formativo e valutativo messo in atto nel corso dell'anno scolastico.	Gli insegnanti garantiscono l'aggiornamento sistematico del Registro (elettronico) di Classe e del Registro del Professore, annotando quotidianamente: - l'attività didattica svolta; - la programmazione delle prove di verifica scritte; - le assenze e gli eventuali ritardi degli studenti; - le note disciplinari individuali e/o collettive; - le valutazioni delle verifiche scritte ed orali.
L'Istituto garantisce l'accesso ai documenti amministrativi per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 241/90.	Il personale di Segreteria garantisce tempestività nell'erogazione del servizio: i tempi di evasione delle richieste di accesso agli atti amministrativi e il tempo di risposta ai reclami presentati rispetterà inderogabilmente il termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza.



## Informazione

### *Impegni*

In ciascuna scuola verranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare modo sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.;
- organigramma degli uffici (Direzione - Segreteria - Presidenza - Vice- Presidenza - Servizi);
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del Personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per la bacheca sindacale.

L'Istituto facilita l'accesso ai documenti istituzionali e alle informazioni relative all'organizzazione del servizio.

### *Fattori di qualità*

L'istituto utilizza il proprio sito a supporto dell'informazione. Sono pubblicati nel Sito web ed affissi in via permanente nella bacheca generale:

- copia del POF;
- copia del Regolamento d'Istituto;
- copia della Carta dei Servizi.

Nell'apposita bacheca sono mantenute affisse per un minimo di 15 giorni le delibere del Consiglio d'Istituto.

La programmazione annuale e i piani di lavoro sono pubblicati sul sito, nell'area riservata, e consultabili nei locali dell'Istituto. La duplicazione dei documenti può essere richiesta presso la segreteria dietro rimborso del costo.

L'informazione quotidiana riguardante organizzazione, attività, ecc. è garantita tramite circolari, a firma del dirigente scolastico o dei suoi delegati, diffuse tempestivamente nelle classi. In questo modo sono fatte pervenire alle famiglie informazioni relative a:

- qualunque variazione dell'orario scolastico;
- le iniziative organizzate dalla scuola e a cui si chiede l'adesione o che comportano modifiche alle usuali modalità di conduzione dell'attività scolastica;
- convocazione degli OO.CC. o delle assemblee, ecc. a cui sono invitati i genitori.



Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto fa ricorso all'inoltro postale e/o all'invio in posta elettronica.

L'affissione di locandine e materiali forniti da soggetti terzi è prevista solo previa autorizzazione e visto del Dirigente.

## Riservatezza

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Qualunque trattamento di dati personali viene effettuato soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali e secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.</p> <p>L'istituto garantisce il diritto ad essere informati del trattamento dei propri dati personali.</p> <p>L'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, avviene nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalla legge 7/8/1990 n. 241, compatibilmente con le norme sulla privacy (D.l.vo n.196/2003).</p>	<p>La scuola dispone di un documento programmatico sulla sicurezza del trattamento dei dati che viene aggiornato annualmente. Con esso sono stabilite le misure volte a ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.</p> <p>Per i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, sono individuati particolari criteri di protezione.</p> <p>Il Dirigente Scolastico autorizza le diverse persone della scuola (docenti e non docenti) a compiere operazioni di trattamento stabilendo per ciascuna i dati a cui è consentito l'accesso e le istruzioni operative per il loro trattamento.</p> <p>Alle famiglie, al personale dipendente e ai fornitori viene consegnata l'informativa per il trattamento dei dati personali in cui sono specificati finalità e modalità di trattamento dei dati personali (compresi quelli sensibili e giudiziari), soggetti a cui i dati possono essere comunicati e loro ambito di diffusione, diritti dell'interessato, titolare e responsabile del trattamento.</p>

## Procedure di reclamo e presentazione di suggerimenti

In caso di inosservanza delle disposizioni contenute in questa Carta dei Servizi, chiunque ne abbia interesse può inoltrare al Dirigente Scolastico reclamo. I reclami devono essere sottoscritti dal proponente. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi se non circostanziati. Con le stesse modalità previste per i reclami possono essere presentati suggerimenti e proposte.



<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola accoglie e facilita l'espressione di critiche, suggerimenti e doglianze.	In caso di incomprensioni o situazioni critiche venutesi a creare, i genitori possono far riferimento a: <ul style="list-style-type: none"><li>- il docente di classe interessato, quando la famiglia percepisca che l'alunno si trova in situazione di disagio;</li><li>- il coordinatore di classe se esistono fondati motivi per ritenere che più alunni siano coinvolti nella situazione di difficoltà;</li><li>- il dirigente scolastico, quando, siano stati espletati i precedenti tentativi senza conseguire i risultati attesi;</li><li>- il Consiglio di Istituto, quando le difficoltà riscontrate riguardino le sue competenze riguardo scelte regolamentari o relative al POF.</li></ul>
La presentazione dei reclami è organizzata in modo da facilitare l'espressione di osservazioni e suggerimenti da parte degli utenti.	I reclami possono essere recapitati al dirigente scolastico tramite posta, fax o personalmente compilando gli appositi moduli. I reclami possono essere espressi oltre che in forma scritta anche in forma orale e telefonica al personale incaricato. I reclami pervenuti per via telefonica sono trascritti e siglati dal ricevente e sottoscritti, appena possibile, dal proponente. È istituito un Registro dei Reclami in cui sono annotati: <ul style="list-style-type: none"><li>- data di presentazione;</li><li>- circostanza e oggetto di contestazione;</li><li>- sigla del ricevente;</li><li>- provvedimenti in merito o motivi per cui lo stesso reclamo sia ritenuto infondato;</li></ul> Detto registro faciliterà un'analisi di eventuali casi ricorrenti. I testi originali dei reclami, per i quali è garantita la massima riservatezza, sono conservati in un apposito fascicolo a disposizione del Dirigente Scolastico.
Ai reclami viene dato tempestivo riscontro.	La risposta ai reclami è garantita in forma orale o scritta entro 48 ore a meno che essi richiedano un'indagine complessa. In tal caso la risposta viene fornita in forma scritta entro trenta giorni dalla presentazione. A seguito di circostanziato reclamo il Dirigente Scolastico adotta i provvedimenti necessari ed informa in merito il proponente nei tempi di risposta indicati.



	Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
Dei reclami presentati viene data rendicontazione agli organi di indirizzo dell'Istituto.	Annualmente il Dirigente Scolastico redige una relazione analitica annuale per il Consiglio di Istituto in merito ai reclami pervenuti e ai provvedimenti adottati. Ove competente, anche il Collegio docenti viene tempestivamente informato dei malfunzionamenti segnalati ed invitato ad assumere le necessarie deliberazioni.

## Valutazione del servizio offerto agli utenti

<i>Impegni</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Nella prospettiva di un miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, l'Istituto si impegna a monitorare, verificare e valutare la qualità del servizio stesso.	<p>Il Dirigente individua modalità ed ambito delle verifiche da effettuare ai fini della valutazione dell'efficienza, efficacia ed economicità del servizio offerto all'utenza.</p> <p>Il Dirigente Scolastico individua il personale incaricato di collaborare nella raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle verifiche previste, e alla predisposizione del report annuale sull'andamento didattico amministrativo da sottoporre al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto.</p> <p>Il Collegio Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola, l'efficacia delle scelte didattiche ed organizzative e la qualità dei risultati di apprendimento conseguiti.</p> <p>Il Consiglio d'Istituto valuta "l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività".</p>
	Al fine di monitorare la funzionalità del servizio scolastico, la scuola predispone specifici questionari interni ed esterni, volti a valutare i diversi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico.



## Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti **indicatori**:

- tempestività ed aggiornamento delle informazioni;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

## Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati;
- disponibilità di fondi assegnati alla scuola per questo specifico scopo.

## PRIVACY

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

## VINCOLO

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

