



ISTITUTO COMPENSIVO "B. Barbarani"
Via Verdi, 114 – 37046 MINERBE (VR)
Tel. 0442640144/0442640074 r.a. Fax 0442649508
C.F. 82000470235
e-mail: vric84200d@istruzione.it - icminerbe@libero.it
pec: vric84200d@pec.istruzione.it
www.icminerbe.it



CARTA dei SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il presente documento non è che lo sviluppo attuativo di quanto previsto dalla Legge 241/90 sulla trasparenza degli atti amministrativi. Con esso la scuola intende definire ed illustrare all'utenza il servizio scolastico offerto nell'ottica del suo miglioramento.

Quanto riportato nella presente Carta costituisce un impegno per tutti coloro che operano quotidianamente nella scuola: docenti, alunni, genitori e personale delle istituzioni scolastiche.

Tale Carta si ispira ai principi e ai valori costituzionali della libertà, dell'uguaglianza e del diritto allo studio per favorire il più completo sviluppo del soggetto in formazione. In particolare l'Istituto Comprensivo di Minerbe assicura agli alunni l'attuazione intenzionale e sistematica dei processi di insegnamento/apprendimento finalizzati alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori affermati dalla nostra Costituzione.

In particolare, l'Istituto di Minerbe considera finalità generali del proprio operare educativo, formativo, pedagogico i principi di cui agli artt. 3-21-33-34 della Costituzione Italiana.

art.3

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali";

art.21

"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione";

art.33

"L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento";

art.34

"La scuola è aperta a tutti".

La seguente Carta dei Servizi fa inoltre propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi paragrafi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1. Uguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, che terrà conto delle diverse condizioni personali e sociali degli alunni al fine di conseguire i risultati desiderati.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra essi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnie diverse.

Iniziative didattiche curricolari (modifiche e integrazioni di programmi) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza degli alunni non italiani.

- Programmazione di attività alternative all'insegnamento della religione cattolica per gli alunni che non se ne avvalgono.

- Iniziative e interventi, realizzati con la collaborazione dell'ASL e dell'Ente Locale, atti a garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale.

- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per gli alunni portatori di handicap fisico.

- 2. Imparzialità:** equità nell'azione educativa- didattica.

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative.

3. **Accoglienza:** come disponibilità ad accogliere genitori ed alunni ed **Integrazione** come impegno a favorire l'inserimento di tutti gli alunni.

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

- Iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto ed i vari progetti di scuola.

- Iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica.

In particolare, la scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni di classe prima, con particolari modalità di accoglienza.

Saranno inoltre favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazioni di handicap, di svantaggio e stranieri.

4. **Diritto di scelta:** libertà di scelta, da parte delle famiglie, di iscrivere i figli nella scuola desiderata.

L'Istituto Comprensivo garantisce criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande per un dato plesso.

E' infatti garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di iscrizioni, l'accettazione viene effettuata secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto:

Danno diritto di precedenza all'iscrizione in caso di eccedenza di domande: la residenza, il domicilio, la sede di lavoro di uno dei genitori, specie se separati o legalmente divorziato, la presenza di un fratello già iscritto nel plesso.

5. **Riconoscimento e attuazione dei principi di laicità dello stato e dell'insegnamento, stabiliti dalla Costituzione e dalle leggi vigenti:** la scuola tutela la libertà di ciascuno di aderire a qualsiasi religione o convinzione non religiosa, senza alcun tipo di discriminazione.

Al momento dell'iscrizione la scuola offre alle famiglie degli studenti la possibilità di scegliere tra le seguenti opzioni:

- Insegnamento della Religione Cattolica
- Materia alternativa
- Attività di studio individuale assistito
- Uscita da scuola

La scuola elabora anticipatamente, rispetto alla materia alterativa, una programmazione dettagliata della quale chi si iscrive viene, come per tutte le altre materie, informato. Per quanto riguarda l'Attività alternativa, la scelta della scuola riguarda contenuti di educazione civica (valori fondamentali della vita e della convivenza civile, tematica dei diritti umani,..) attività di alfabetizzazione e di consolidamento delle abilità di base.

- 6. Obbligo scolastico e frequenza:** l'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti manifestino discontinuità nella frequenza.

La scuola si adopererà per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

L'azione educativa verrà coordinata in primo luogo con la famiglia, poi con le altre agenzie educative del territorio.

- 7. Continuità:** 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.

- 8. Partecipazione, efficienza e trasparenza:** l'Istituto Comprensivo considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti ed il Comitato dei genitori.

La scuola assicura inoltre la consultazione dei genitori con poteri di proposta anche con specifiche riunioni di classe per particolari esigenze.

L'Istituto per promuovere la partecipazione favorisce altresì la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale assicurando:

- una bacheca informativa generale con organigramma degli uffici e del personale, piano di evacuazione, atti del Consiglio d'Istituto, Regolamenti e avvisi vari;
- una bacheca sindacale per il personale;
- una bacheca genitori-utenza.

L'Istituto collabora inoltre con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

- 9. Diritto di accesso e di trattamento dei dati personali:** il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente. Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D.L.vo 196/2003.

10. Libertà di insegnamento e aggiornamento

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

La libertà di insegnamento, garantita dalla Costituzione, viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Collegio Docenti è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

Si articola in gruppi di lavoro e Commissioni atte ad elaborare progetti specifici d'intervento in ambiti educativo- didattici.

I fattori di qualità di riferimento per l'Istituto sono i seguenti:

Rispetto dell'alunno	▪ accoglienza
	▪ valorizzazione delle diversità individuali
	▪ promozione dello "star bene"
	▪ adeguatezza dei compiti per casa

Individualizzazione insegnamento	▪ rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	▪ attività di recupero
	▪ azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni

Continuità educativa	▪ passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado
	▪ coordinamento degli insegnanti
Informazione	▪ illustrazione della programmazione didattica
	▪ illustrazione dei criteri di valutazione
	▪ accesso ai documenti amministrativi

In particolare, l'Istituto intende caratterizzarsi per i seguenti aspetti o fattori qualità del servizio scolastico:

1. Rispetto delle finalità istituzionali e adeguatezza dell'offerta formativa alle esigenze del contesto e degli alunni

- Coerenza delle programmazioni con le Indicazioni Nazionali.
- Osservazioni e verifiche iniziali.
- Attività di conoscenza dell'alunno.
- Utilizzo di materiali della scuola di provenienza.
- Individualizzazione dei percorsi.

2. Flessibilità dell'organizzazione

- Orario delle lezioni: viene definito dalla scuola prima dell'inizio delle lezioni ed in corso d'anno può essere modificato per un uso più proficuo delle risorse.
- Assegnazione degli insegnanti alle classi/sezioni: viene fatta dal Dirigente Scolastico prima dell'inizio delle lezioni, compresa l'assegnazione degli ambiti disciplinari ai docenti della scuola primaria.
- Informazioni sulle variazioni del servizio vengono date tempestivamente con un minimo di due giorni di anticipo.
- Calendarizzazione delle attività e degli impegni collegiali: viene predisposta entro il 1° bimestre ed integrata in itinere a seconda delle necessità.
- Sostituzione dei docenti assenti: si assicura alla classe/sezione lo svolgimento di attività formative.

3. Uso razionale delle risorse

- Contemporaneità: utilizzo prioritario per recupero e sostegno agli alunni in difficoltà, per particolari progetti interdisciplinari, per supplenze.
- Competenze docenti: utilizzo ottimale nell'Istituto, nel plesso e nel modulo.
- Uso spazi ed ambienti scolastici attrezzati: viene concordato l'orario per l'utilizzo da parte di tutti.
- Sussidi: l'utilizzo è aperto a tutta la comunità scolastica previa regolamentazione interna.
- Materiale di consumo: viene utilizzato secondo i criteri stabiliti dalla scuola.

4. Potenziamento delle risorse:

- sussidi didattici
La scuola assume come criteri di scelta la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi educativi.
- aggiornamento docenti
Gli insegnanti si impegnano per un aggiornamento continuo riguardante le attuali teorie psicopedagogiche, le strategie didattiche, le moderne tecnologie educative ed ogni altro aspetto inerente la professionalità docente.
- rapporti con il territorio e gli Enti Locali
Si assicura una completa apertura della scuola alle varie iniziative socio-culturali provenienti dal territorio e viceversa.

5. Clima sereno e proficuo

I caratteri che definiscono la relazione educativa che gli insegnanti devono instaurare con gli alunni, sono espressi in modo preciso nel POF e costituiscono un impegno professionale per tutti i docenti e il personale della scuola.

- Rapporti interpersonali ed attività della scuola
La scuola favorisce rapporti interpersonali positivi e rispettosi; mette in atto attività adeguate ai bisogni formativi; riconosce, rispetta e valorizza le caratteristiche individuali; attua progetti di accoglienza con particolare attenzione ai momenti evolutivi e ai bisogni affettivi e relazionali connessi all'età;
- Funzionamento scolastico
Per garantire un buon andamento della scuola, insegnanti, personale non docente, genitori ed alunni sono vincolati al rispetto delle norme previste dai Regolamenti della Scuola.

6. Scelte didattiche

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

In particolare, per quanto riguarda:

- continuità e coordinamento didattico
La scuola garantisce la continuità educativa attraverso iniziative specifiche tra i vari ordini di scuola e realizza l'unitarietà dell'insegnamento attraverso il coordinamento metodologico- didattico a vari livelli (di classe, di sezione, di scuola, di circolo,...)
- verifica degli apprendimenti
Alle attività formative devono corrispondere attività di osservazione e prove di verifica tese a far conoscere agli alunni e agli insegnanti il livello di maturità raggiunto dai bambini e il grado di acquisizione degli apprendimenti nonché l'efficacia delle strategie adottate. Il numero delle osservazioni e delle prove deve essere tale da poter disporre d elementi di giudizio diversificati e attendibili. Sono previste osservazioni e prove specifiche in ingresso e in uscita degli alunni.
- Criteri di valutazione
Vengono stabiliti e condivisi dagli insegnanti di sezione e di classe anche sulla base del confronto con gli altri insegnanti dell'Istituto e si basano su: risultati degli alunni sulle varie prove (strutturate e non) e sull'osservazione dei processi di maturazione. Conoscenze, capacità ed impegno vanno valutati in relazione alle rispettive situazioni individuali. La valutazione è continua per regolare l'azione educativa, ed è relativa agli interventi didattici ed educativi effettivamente svolti. La scuola s'impegna per una comunicazione chiara e trasparente degli esiti formativi.

- Prevenzione della dispersione e delle difficoltà di apprendimento
La scuola dà importanza ad una programmazione educativa e didattica che rilevi gli indicatori del disagio e aiuti gli studenti ad acquisire una positiva e realistica immagine di sé.
I risultati delle osservazioni potranno diventare oggetto di incontri tra insegnanti, famiglie, servizi.
- Elaborazione delle programmazioni
La scuola garantisce l'elaborazione dei seguenti documenti:
 - P.O.F.
 - Programmazione educativo / didattica
 - Programmazione disciplinare
 - Contratto formativo / patto di corresponsabilità

I suddetti documenti:

 - vengono predisposti dagli insegnanti entro il I bimestre dell'anno scolastico e vengono depositati presso l'ufficio;
 - vengono presentati alle famiglie nelle varie assemblee di classe;
 - vengono deliberati dai rispettivi Organi Collegiali, sviluppati e adeguati nel corso dell'anno
 - sono a disposizione di tutti gli interessati che possono richiederne copia

7. Impegni verso gli alunni

Nel rapporto con gli alunni, il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

- E' compito dell'insegnante far conoscere in modo adeguato all'età degli alunni l'offerta formativa predisposta dalla scuola nei loro confronti.
- Nell'adozione dei libri di testo la scuola s'impegna per scelte che prendano in considerazione:
 - la validità culturale dei testi;
 - la loro funzionalità educativa in relazione agli obiettivi da raggiungere;
 - la rispondenza alle esigenze dell'utenza
 - la presenza di livelli qualitativamente adeguati per tutte le discipline.
- Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola.

- Nell'articolazione dell'orario giornaliero e settimanale si terrà conto di un'equa distribuzione dell'attività per evitare un eccessivo affaticamento degli alunni. In particolare, nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine, essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

8. Accoglienza genitori ed informazione

La scuola ad inizio anno predispone e rende noto:

- Il calendario scolastico
- Il calendario degli incontri scuola-famiglia in modo da assicurare una comunicazione adeguata
- Finalità e contenuti dell'offerta formativa

FATTORI DI QUALITÀ DELLA PROGRAMMAZIONE

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e in proporzione alle risorse messe a disposizione dalle istituzioni dello Stato e dagli Enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative.

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

I fattori di qualità di riferimento per l'Istituto sono i seguenti:

L'Allievo ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum; ▪ conoscere le attività svolte per raggiungerli; ▪ impegnarsi per perseguirli.
Il Docente ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ comunicare la propria offerta formativa; ▪ motivare il proprio intervento didattico; ▪ esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.
Il Genitore ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conoscere il Piano dell'offerta formativa; ▪ esprimere pareri e proposte in modo costruttivo; ▪ partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte; ▪ sostenere il figlio nel percorso scolastico.

In particolare l'Istituto predispone i seguenti strumenti di programmazione:

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio Docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto.
Le linee guida del P.O.F. vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.
Copia integrale del P.O.F. è a disposizione in segreteria ed in sala insegnanti, nel sito.

Il P.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto che regola:

- il funzionamento e la convocazione degli Organi Collegiali;
- le modalità di convocazione delle Assemblee dei Genitori;
- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- le sanzioni disciplinari.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che le scuole intendono perseguire.

La programmazione educativa viene redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe.

E' a disposizione in sala insegnanti ed in segreteria.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICO / DISCIPLINARE

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina dalla classe prima della scuola primaria alla classe terza della scuola secondaria di primo grado, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

La programmazione didattico / disciplinare viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori.

E' a disposizione in sala insegnanti ed in segreteria.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, genitori e alunni.

Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal P.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee e Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione;
- incontri individuali.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio dei Docenti

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none">• celerità nelle procedure;• disponibilità e gentilezza.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">• rispetto della Legge 241/1990;• rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.
Flessibilità orario di servizio	<ul style="list-style-type: none">• garantire l'apertura al pubblico sei mattine e due pomeriggi (lunedì e mercoledì);• presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola.

In particolare l'Istituto assicura l'efficacia e l'efficienza dei Servizi Amministrativi ne modo seguente:

ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per sei mattine e due pomeriggi. L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di segreteria. La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione dell'Istituto e il proprio nome. Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro 3 giorni lavorativi. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, dove vengono esposte tabelle orarie del personale ed ogni altra notizia riguardante il funzionamento della scuola (organico, calendario incontri, composizione organi collegiali,...).

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheca sindacale, bacheca degli alunni e dei genitori.

La scuola fa in modo che presso l'ingresso e presso gli uffici siano presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni richieste.

Sono previste, inoltre, informazioni da inviare a casa per le comunicazioni di rilevanza generale (colloqui, incontri scuola/famiglia, avvenimenti particolari, orari, contratto assicurativo, calendario scolastico,...).

Nel sito dell'Istituto saranno inoltre diffuse e pubblicizzate iniziative varie e informazioni specifiche.

PROCEDURE DEI RECLAMI

La Scuola prende in considerazione eventuali reclami o rilievi al servizio scolastico da parte dell'utenza redatti in forma scritta e firmati. I reclami possono essere rivolti al capo d'Istituto, al personale di segreteria, ai singoli docenti ed al personale ausiliario. La scuola, dopo le dovute analisi e valutazioni di merito, garantisce risposta scritta da parte dei singoli destinatari entro 15 giorni attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza degli insegnanti, del capo d'Istituto o della scuola, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine dell'anno scolastico, il Capo d'Istituto formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e delle soluzioni adottate che viene inserita nella relazione generale sulle attività della scuola.

L'obiettivo della scuola resta comunque quello della partecipazione e della corresponsabilità e non la cultura dei reclami individuali per cui auspica da parte degli utenti suggerimenti volti a risolvere problemi e a migliorare il servizio indicando loro le modalità per esprimerli e comunicarli (questionari, assemblee, incontri scuola/famiglia).

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La carta dei servizi individua i fattori di qualità del servizio erogato dalle scuole dell'Istituto.

La valutazione della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docente.

Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

La scuola, pertanto, allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, prevede le seguenti rilevazioni riguardanti gli aspetti organizzativi didattici ed amministrativi:

- Rilevazione delle condizioni socio ambientali in cui l'alunno vive;
- Rilevazione della situazione iniziale degli alunni;
- Rilevazione dell'evoluzione degli apprendimenti e delle attività di recupero e sostegno;
- Rilevazione del procedere delle attività programmate e loro capacità di adattamento alle esigenze emergenti in itinere (piano didattico);
- Rilevazioni della riqualificazione professionale degli operatori scolastici (piano aggiornamento);
- Rilevazione dell'utilizzo delle risorse finanziarie (piano finanziario);
- Rilevazione dei pareri dell'utenza sul servizio e della qualità della rete informativa attuata (tempestività e circolarità delle informazioni, supporti offerti, collaborazione prestata...).

Per la valutazione esterna il riferimento è al ciclo della performance previsto dal d. lgs 150 secondo le modalità che saranno appositamente previste.

La valutazione dei processi attraverso rilevazioni interne riguarderà i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità degli studi, le ripetenze, le assenze degli alunni (tasso di frequenza), i tassi di assenza dal servizio dei vari operatori scolastici ed il funzionamento dei vari organismi.

Al termine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione generale sull'attività formativa svolta e la invia al Consiglio d'Istituto per gli adempimenti di competenza.

FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I fattori di qualità di riferimento per l'Istituto sono i seguenti:

Strutturali	<ul style="list-style-type: none">• dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo;• funzionalità di tutti gli ambienti;• ambienti accoglienti e piacevoli;• mancanza di barriere architettoniche.
Arredamento	<ul style="list-style-type: none">• adatto all'età degli alunni;• funzionale e accogliente.
Pulizia	<ul style="list-style-type: none">• pulizia ed igiene in tutti gli ambienti;• responsabilizzazione alunni.
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• elaborazione documento valutazione dei rischi;• elaborazione piano di evacuazione.

In particolare, con riferimento ai fattori di qualità sopra individuati, le azioni dell'Istituto sono le seguenti:

SITUAZIONI AMBIENTALI

Per ogni edificio viene predisposto un prospetto che indica:

- il numero di aule a disposizione;
- il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate;
- l'arredamento in dotazione.

Per ogni scuola è predisposto il piano di evacuazione e si fa riferimento alla normativa del D.M. 81/2009.

Con l'apporto di tutto il personale scolastico ed in collaborazione con l'Ente Locale sono inoltre rilevate le condizioni ambientali dei vari edifici scolastici e predisposte schede tecniche a disposizione dell'utenza contenenti:

- stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, numero, dimensione e dotazione delle varie aule e locali di servizio (comprese le dotazioni librarie ed i sussidi a disposizione);
- numero dei servizi igienici e loro congruità in rapporto all'utenza;
- presenza/assenza delle barriere architettoniche, degli spazi esterni con relativa attrezzatura.

CONDIZIONI AMBIENTALI

La scuola si adopera affinché, con precise indicazioni al personale ausiliare, l'ambiente sia pulito, accogliente, sicuro.

In particolare, tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera in modo che ogni ambiente sia accogliente:

- il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause;
- nell'atrio e nelle aule siano esposti i progetti che si realizzano nel corso dell'anno scolastico;
- le aule scolastiche siano rese accoglienti;
- i laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.
- nei servizi sia garantita una costante igiene.

Sarà cura della Scuola impegnarsi anche nella sensibilizzazione dell'Ente Locale e di tutto il personale docente, e non, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (in particolare vengono rilevati tutti i possibili pericoli ed i corrispettivi necessari a prevenire gli incidenti scolastici).

Sono inoltre previste adeguate forme di vigilanza da parte degli insegnanti nei confronti degli alunni durante i vari momenti della giornata scolastica e delle attività.

Per la sicurezza esterna, la scuola si impegna a sensibilizzare l'Ente Locale, le associazioni dei genitori, i gruppi di volontariato.

ATTUAZIONE

Ci sono fattori di qualità che sono di competenza propria della scuola: per altri è necessaria la collaborazione ed il rispetto puntuale degli interventi che la normativa assegna ai vari enti.

ENTE LOCALE: manutenzione degli edifici, fornitura di arredi e sussidi, assegnazione di personale ausiliario, organizzazione dei servizi di mensa, trasporto...

U.L.S.S.: assegnazione di personale addetto all'assistenza fisica, certificazione, consulenza, servizi riabilitativi.

U.S.T.: nomine puntuali del personale docente, assegnazione di personale specializzato (sostegno, lingua straniera), celerità e puntualità nelle comunicazioni.

MINISTERO: incremento dei fondi assegnati alla scuola per le attività di formazione e di insegnamento.

I contenuti di questa Carta non sono definitivi e immodificabili; essi verranno periodicamente verificati e aggiornati ogni 3 anni, per migliorare progressivamente gli standard, su livelli di qualità crescenti nel tempo.

Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti successivi all'approvazione, è tenuto a riunirsi entro trenta giorni dalla notifica per accogliere o respingere con articolata motivazione le proposte.