



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(D. P. C. M. 7/ 6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/ 95)

ISTITUTO COMPRENSIVO ALFIERI-GARIBALDI

PREMESSA ISTITUZIONALE

La Carta dei servizi scolastici si colloca nell'ambito della più vasta azione di riforma della Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito della scuola la Carta dei servizi, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell'istituto.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275799 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali.

PREMESSA ORGANIZZATIVA SPECIFICA

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell'I.C. ALFIERI-GARIBALDI per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano.

La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità". I.C. "ALFIERI-GARIBALDI" è formato da quattro plessi:

Scuola Secondaria di primo grado: 2 plessi (Alfieri-Borgo Mezzanone) 3 plessi di Scuola Primaria (Garibaldi, Villaggio Azzurro, Borgo Mezzanone) e 3 plessi Scuola dell'Infanzia (Garibaldi, Villaggio Amendola, Borgo Mezzanone).

La Presidenza dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede nella sede centrale in via Galliani plesso Garibaldi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto ha come obiettivo fondamentale la MISSION istituzionale, imposta dal c. 2 art.1 del DPR 275/99 – Regolamento Autonomia Scolastica: *“L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti, al fine di garantire loro il successo formativo.”*

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL., elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione, quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, oltre ad essere uno strumento importante per la pianificazione strategica del processo di inclusione. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi.

L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale

suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario.

A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria.

Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce.

A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro.

All'Amministrazione Comunale del Municipio di Foggia sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni ove necessario;
- il servizio di refezione scolastica;

A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali (BES) è oggetto di specifiche attività deliberate in sede di collegio dei docenti, esplicitate nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente.

In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente Scolastico ed il Collegio dei Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola primaria e secondaria di primo grado.

L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico.

In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate durante il periodo delle iscrizioni, nelle giornate "open day", nonché prima dell'inizio dell'anno scolastico. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove

iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

4. DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA

Il genitore ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati i criteri di precedenza rispetto ai posti disponibili (residenza, sede di lavoro dei familiari, altri fratelli frequentanti l'istituto ecc.).

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo.

Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente Scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - mette in atto tutte le norme contenute nel Regolamento d'Istituto, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

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

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.

La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico o dal Presidente del Consiglio di Istituto.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e il Regolamento per la concessione dei locali.

Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto <https://www.icalfierigaribaldi.edu.it/>

All'interno del sito è istituito l'Albo Pretorio riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione, avente effetto di pubblicità legale.

L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.

Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sull'albo on line. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento.

L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno.

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale.

Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

AREA DIDATTICA

1. EFFICACIA DELL'AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti, sulla base degli indirizzi della scuola e delle scelte di gestione, e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal Consiglio d'Istituto.

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite:
 - a) delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
 - b) dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
 - c) dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
 - d) di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica.
 - e) I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse.

Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione.

L'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'attuazione di periodiche valutazioni è preceduta da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali;

2. CONTINUITÀ EDUCATIVA E ORIENTAMENTO

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte.

3. OFFERTA FORMATIVA E PROGRAMMAZIONE

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Carta dei Servizi Scolastici;
- Regolamento d'Istituto;
- Curricolo Verticale e orizzontale;
- Piano Annuale di Classe.

4. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto Comprensivo elabora il Curricolo di Istituto e organizza le attività didattiche e formative improntandole al conseguimento degli obiettivi di apprendimento e delle competenze indicate nel Profilo dello Studente al termine del primo ciclo di istruzione come riportato nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

Il profilo dello studente fa, inoltre, riferimento alle "competenze chiave per l'apprendimento permanente definite con la Raccomandazione del 18.12.2006, dal Parlamento europeo e dal Consiglio dell'Unione Europea.

5. REGOLAMENTO DI ISTITUTO E REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento d'Istituto e, per la Scuola Secondaria di I grado, il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola.

Copia del Regolamento d'Istituto e dello Statuto degli studenti e delle studentesse viene consegnato ai genitori su richiesta.

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

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- competenze e funzionamento degli Organi collegiali.

Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- ✓ le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- ✓ le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da genitori, dei consigli di interclasse o di classe e del consiglio di istituto;
- ✓ il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Il Regolamento di Disciplina, redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n. 249,)

così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende. In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

6. PATTO FORMATIVO

Il patto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.T.O.F. Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni così come risultano dal Patto di Corresponsabilità Educativa dell'istituto.

L'alunno, protagonista del processo formativo, si impegna a:

- rispettare gli adulti e i coetanei: Dirigente Scolastico, insegnanti, operatori scolastici che si occupano della sua educazione;
- avere rispetto e cura dell'ambiente scolastico, degli spazi individuali e collettivi;
- avere rispetto e cura del materiale, proprio e altrui;
- collaborare nella definizione delle regole e nel rispettarle;
- partecipare attivamente alle attività scolastiche;
- rispettare gli altri accettandone le diversità e le idee, rendendosi disponibile al dialogo e collaborare con i compagni e con gli insegnanti;
- rispettare l'orario scolastico e arrivare puntuale;
- mostrare ai genitori le comunicazioni scuola – famiglia;
- adeguarsi alle norme fissate dal Regolamento di Istituto.

Il genitore, corresponsabile nell'azione formativa del bambino, si impegna a:

- instaurare un dialogo costruttivo con i docenti, rispettando la loro libertà di insegnamento e la loro competenza professionale;
- collaborare nel realizzare una buona organizzazione scolastica adeguandosi alle norme e alle procedure previste dal Regolamento di Istituto;
- partecipare alle riunioni collegiali e ai colloqui individuali (prefissati o richiesti);
- seguire il figlio/a controllando l'attività svolta in classe e l'esecuzione delle consegne assegnate per casa;
- prendere visione delle comunicazioni e delle valutazioni espresse e controfirmarle;
- curare l'igiene dei propri figli e preoccuparsi che il loro abbigliamento sia adeguato all'ambiente;
- prendere visione dell'orario settimanale delle lezioni e controllare che lo zaino contenga il materiale strettamente necessario;
- far frequentare con puntualità e regolarità le lezioni ai propri figli, evitando assenze non adeguatamente motivate;
- informarsi sulle attività didattiche svolte negli eventuali periodi di assenza;

- collabora con il rappresentante di classe che deve essere portavoce dei bisogni e delle proposte della maggioranza delle famiglie.

Il docente, corresponsabile dell'azione formativa, si impegna a:

CON I GENITORI

- favorire il dialogo e creare un clima di fiducia e di collaborazione nel rispetto reciproco;
- esplicitare l'offerta formativa (obiettivi/ criteri di valutazione/progetti/ interventi individualizzati);
- illustrare l'organizzazione della vita scolastica e le norme contenute nel Regolamento di Istituto;
- concordare la quantità di materiale e gli strumenti di lavoro da portare a scuola quotidianamente per evitare sovraccarico di peso delle cartelle;
- esplicitare i criteri di assegnazione dei compiti a casa;
- informare periodicamente sull'andamento delle attività della classe, assemblee di classe, e sui progressi individuali dei singoli allievi, colloqui periodici o su richiesta.

CON GLI ALUNNI:

- rispettare l'individualità di ogni alunno e creare in classe un clima di fiducia e di collaborazione;
- far acquisire conoscenze e competenze necessarie per la formazione umana e culturale degli alunni;
- spiegare gli obiettivi da conseguire ed i percorsi da effettuare per raggiungerli;
- organizzare le attività didattiche e formative per favorire la comprensione e l'impegno, rispettando i ritmi di apprendimento degli alunni e verificando l'acquisizione dei contenuti e delle competenze;
- seguire gli alunni nel lavoro, nello studio o nell'esecuzione delle consegne e adottare adeguati interventi ove rilevi carenze o comportamenti inadeguati;
- coinvolgere attivamente gli alunni nelle attività scolastiche;
- individuare con gli alunni l'insieme delle regole, dei propositi, dei comportamenti da realizzare per creare un clima sociale positivo a scuola;
- usare l'ascolto, il dialogo come strumenti di maturazione.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono e all'età degli alunni.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

ISCRIZIONE

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

RILASCIO DI DOCUMENTI

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

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

IL PERSONALE AUSILIARIO

Contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA.

In particolare:

- a. Assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- b. Collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
- c. Cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
- d. Accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.
- e. Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- f. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'ORARIO DI RICEVIMENTO del pubblico è pubblicizzato sul sito web dell'Istituto

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

SICUREZZA E PRIVACY

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal Decreto legislativo n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy introdotte dal D.l.vo 196/2003.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

b. Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti: mensa, trasporti, servizi amministrativi;
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.