



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "NETTUNO III"
18° CENTRO TERRITORIALE PERMANENTE ISTRUZIONE IN ETA' ADULTA
Via OLMATA, 86 00048 NETTUNO ☎06 9881356 fax 06 98600505
✉ rmic8d2002@istruzione.it – rmic8d2002@pec.istruzione.it
C.F.97713050587

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA PRESENTAZIONE

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza
Imparzialità e regolarità
Accoglienza ed integrazione
Obbligo scolastico e frequenza
Partecipazione, efficienza, trasparenza
Libertà d'insegnamento e aggiornamento

3 CONTRATTO FORMATIVO

Che cos'è
Come si articola
Responsabilità del Dirigente
Rapporto tra docenti
Rapporto tra docenti e alunni
Rapporto tra docenti e genitori
Rapporto docenti- non docenti

4 AREA DIDATTICA

Qualità della proposta formativa
Continuità educativa
Scelta dei libri di testo
Rapporto docenti-alunni
Offerta formativa e progettazione
Piano dell'offerta formativa (P.O.F.) Progettazione didattica
Regolamento d'Istituto

5 SERVIZI AMMINISTRATIVI

Modalità di espletamento del servizio

6 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

7 PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami
Valutazione del servizio
Indicatori di qualità

8 ATTUAZIONE

1) PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

L'Istituto Comprensivo Nettuno III considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana:

Art. 2: *"La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale"*

Art. 3: *"E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."*

Art. 21: *"Tutti hanno diritto a manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione."*

Art. 33: *"L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato."*

Art. 34: *"La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita."*

Presentazione

L'Istituto Comprensivo Nettuno III comprende due plessi ubicati nella città di Nettuno e situati in via Olmata ed in via Santa Barbara

Il plesso di Via Olmata da sempre ha rappresentato un centro di aggregazione per l'impegno e le attività curriculari ed extracurriculari proposte; i docenti sono sempre stati attenti ai bisogni dell'utenza con la volontà di promuovere l'acquisizione di un buon livello culturale e l'organizzazione di progetti ed attività vicine alla personalità dei discenti. In modo particolare si viene incontro ai bisogni dell'utenza adulta, in gran parte costituita da stranieri, con il 18°CTP.

Gli alunni frequentanti provengono prevalentemente dal centro cittadino, dai quartieri vicini e dalle frazioni; le famiglie appartengono al ceto medio (operai, piccoli imprenditori, commercianti, artigiani e professionisti), l'età media dei genitori è di 30/40 anni, i rapporti con i docenti sono aperti e improntati alla cordialità.

Il plesso di Santa Barbara, costituito da due edifici circondati da un ampio giardino è inserito in un tessuto territoriale in cui l'unico punto di aggregazione sociale è rappresentato dalla parrocchia che, nell'ambito delle

sue attività, oltre a quelle peculiari, inserisce anche, spettacoli teatrali, concerti, incontri culturali: molti alunni seguono le attività parrocchiali in orario extrascolastico. L'attività principale dei residenti si esplica nel settore secondario e terziario.

Fondamentale per la nostra scuola è attivare un'azione continua di miglioramento (logica Kaizen) che tenga conto non solo della coerenza fra obiettivi e successo scolastico, ma anche dei risultati del gruppo di autovalutazione

Il Dirigente Scolastico è la Dott.ssa Anna Maria Cervoni, coadiuvato da due collaboratori, dalle funzioni strumentali e da un coordinatore di intersezione, di interclasse e di classe.

Il coordinamento del personale non docente è affidato al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza

- Partecipazione, efficienza e trasparenza.
- Libertà d'insegnamento

Uguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La scuola si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative dei discenti e delle loro famiglie, della necessità pedagogica di promuovere un ambiente intellettualmente stimolante, favorire la socializzazione e l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse
- Iniziative didattiche curriculari e funzionali alla conoscenza della storia e della cultura degli alunni non italiani
- Soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni per gli studenti di religioni diverse da quella cattolica
- Provvedimenti atti a garantire l'offerta formativa agli alunni di condizioni economiche disagiate, con fornitura gratuita di materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della Scuola
- Stipula di convenzioni con ASL ed Enti locali atte a garantire assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, qualora ciò si rendesse necessario, nonché assistenza igienico-sanitaria e ausili pedagogici.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

Regolarità del servizio

La Scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio. la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge, la Scuola si impegna a garantire:

- Servizi minimi di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica
- Presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti

Accoglienza e integrazione

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

- Iniziative atte alla conoscenza del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento d'Istituto e delle strutture
- Iniziative atte alla conoscenza degli alunni nuovi iscritti, attraverso test e questionari, per impostare una efficace programmazione annuale educativa e didattica
- Consegna a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione di copia del Piano dell'Offerta Formativa, della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno
- Organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni e i Docenti della classe

La Scuola si impegna culturalmente e materialmente nell'accoglienza e nel coinvolgimento attivo degli alunni non italiani, la cui presenza è considerata come opportunità di integrazione e di reciproco arricchimento. L'educazione al rispetto vicendevole dell'alterità e della differenza si attua mediante la conoscenza reciproca di modelli culturali e comunicativi verbali e non verbali. La proposta formativa si adegua alle esigenze di ciascun alunno: a tutti deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità!

Per favorire e facilitare il passaggio tra i diversi ordini di scuola vengono attuati progetti di Continuità a cui partecipano docenti dell'infanzia, della primaria e della secondaria di primo grado.

Gli alunni diversamente abili, per i quali necessita la diagnosi medica, usufruiscono della figura dell'insegnante di sostegno, di assistenti specialistici, di assistenti educativi comunali, a seconda delle necessità. I docenti di sostegno sono contitolari e corresponsabili del gruppo classe in cui operano e gestiscono tutti gli alunni del gruppo a seconda delle esigenze e della progettazione didattica.

Obbligo scolastico e frequenza

L'iscrizione è assicurata a tutti coloro che ne facciano richiesta, secondo quanto stabilito dalla Legge di delega 53/03, dal D.L.59/04 e dal D.P.R.89/09.

L'ammissione alla frequenza anticipata per la scuola dell'infanzia è subordinata alla disponibilità dei posti e all'esaurimento di eventuali liste di attesa.

Nella scuola primaria, nel caso in cui le domande superino il numero dei posti disponibili, l'ammissione dei bambini è regolata dalle norme vigenti.

La Scuola garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (ASL; associazioni di volontariato, equipe socio-psico-pedagogiche) tendenti a far conoscere la propria offerta formativa alle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica.

La Scuola garantisce altresì forme di monitoraggio tendenti ad orientare, recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza (nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza) condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

In tal senso si impegna, ai sensi dell'art. 21 della Costituzione, ad affiggere all'albo, in via permanente: copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi e del Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.); elenco dei

servizi igienici con riferimento a quelli fruibili dagli alunni diversamente abili; modalità di utilizzazione degli spazi esterni; piano di evacuazione in caso di calamità.

Gli atti del Consiglio di Istituto saranno affissi per un minimo di dieci giorni.

All'albo d'Istituto sarà inoltre possibile consultare :

- l'organigramma dei coordinatori dei Consigli di Classe;
- l'elenco del personale docente con l'indicazione della materia d'insegnamento;
- l'orario delle lezioni;
- l'orario di ricevimento dei Docenti;
- l'organigramma del personale ATA, con specificazione delle mansioni, gli ordini di servizio per i tempi di vigenza, le turnazioni, le attività di manutenzione;
- l'orario di servizio del personale di assistenza ai diversamente abili.

Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale della scuola può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (legge sulla trasparenza degli atti amministrativi).

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

I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

Libertà di insegnamento e aggiornamento

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 POF. 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 di aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

PATTO DI CORRESPONSABILITA' TRA SCUOLA E FAMIGLIA

Con riferimento:

DPR n°249 del 24.06.1998 - Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria;

Direttiva Ministeriale n°5843/A3 del 16.10.2006 - Linee di indirizzo sulla cittadinanza democratica e legalità;

D.M. n° 16 del 5.02.2007 - Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e il bullismo;

Prot. n° 30 del 15.03.2007 - Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti;

DPR n° 235 del 21.11.2007 - Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24.06.1998, n. 249, concernente lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria

COS'È

Il contratto formativo è l'insieme degli accordi tra docenti, personale non docente, genitori e alunni finalizzato a migliorare gli interventi di tipo educativo e l'organizzazione della scuola:

- per promuovere una comune azione educativa;
- per creare un clima sereno che possa permettere un pieno sviluppo dei processi d'apprendimento e di socializzazione;
- per far crescere rapporti di rispetto, di fiducia, di collaborazione e di partecipazione;
- per favorire lo sviluppo del senso di responsabilità e l'impegno personale nel rispetto dei ruoli e delle competenze di ciascuna componente.

COME SI ARTICOLA

Il contratto formativo si articola in cinque parti:

1. Responsabilità del Dirigente.
2. Rapporto tra docenti.
3. Rapporto tra docenti e alunni
4. Rapporto tra docenti e genitori
5. Rapporto tra docenti e personale non docente;

1 RESPONSABILITÀ DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

- a. Organizzare l'attività scolastica secondo i criteri di efficienza ed efficacia formativa
- b. Garantire il diritto all'apprendimento e alla formazione da parte degli alunni, secondo quanto dichiarato nel Piano dell'Offerta Formativa
- c. Promuovere gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi
- d. Rispettare la libertà d'insegnamento dei docenti, intesa anche come libertà di ricerca e di innovazione metodologica e didattica
- e. Coordinare e valorizzare le risorse umane
- f. Assicurare il rispetto della legalità e del buon andamento dell'attività della scuola
- g. Garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi collegiali.

2 RAPPORTO TRA DOCENTI

Gli insegnanti concordano comportamenti comuni da adottare nella relazione tra loro per contribuire alla creazione di un clima sereno all'interno della scuola nella relazione con alunni, famiglie ed operatori.

Perciò si propongono di:

- a) condividere gli obiettivi educativi ed individuare comportamenti comuni per evitare contraddizioni nella relazione educativa;
- b) collaborare tra loro per favorire la migliore organizzazione, l'interdisciplinarietà e l'unitarietà dell'insegnamento, nel rispetto della libertà d'insegnamento di ciascuno;
- c) concordare le modalità di gestione della classe, il sistema e i criteri di valutazione, le modalità di assegnazione dei compiti per casa e di correzione degli elaborati degli alunni;
- d) concordare comuni modalità di relazione con gli alunni e le famiglie.

3 RAPPORTO DOCENTI ALUNNI

I docenti, al fine di garantire itinerari di apprendimento che siano di effettiva soddisfazione del diritto allo studio.

SI IMPEGNANO NEI CONFRONTI DEGLI ALUNNI A:

- a) creare un ambiente educativo sereno e rassicurante;
- b) favorire momenti d'ascolto e di dialogo;
- c) incoraggiare, gratificando il processo di formazione di ciascuno;
- d) favorire l'accettazione dell' "altro" e la solidarietà;
- e) promuovere le motivazioni all'apprendere;
- f) rispettare i tempi ed i ritmi dell'apprendimento;
- g) far acquisire una graduale consapevolezza nelle proprie capacità per affrontare, con sicurezza, i nuovi apprendimenti;
- h) rendere l'alunno consapevole degli obiettivi e dei percorsi operativi;
- i) favorire l'acquisizione ed il potenziamento di abilità cognitive e culturali che consentano la rielaborazione dell'esperienza personale;
- j) favorire un orientamento consapevole e positivo delle scelte relative al curriculum opzionale;
- k) concordare, in Consiglio di Classe, i compiti pomeridiani da assegnare per non aggravare l'alunno;
- l) pubblicizzare i quadri orari delle attività giornaliere per consentire, all'alunno, di selezionare gli strumenti di lavoro;
- m) rispettare il segreto professionale nell'esercizio delle proprie funzioni.

Gli alunni, al fine di promuovere la preparazione ad assolvere ai propri compiti sociali,

SI IMPEGNANO A:

- a) essere cooperativi nel gruppo
- b) prendere coscienza dei propri diritti e doveri;
- c) rispettare persone, ambienti, attrezzature;
- d) usare un linguaggio e un abbigliamento consoni all' ambiente educativo;
- e) adottare un comportamento corretto ed adeguato alle diverse situazioni;
- f) attuare comportamenti consoni alla salvaguardia della sicurezza propria e degli altri in condizioni ordinarie e straordinarie di pericolo;
- g) rispettare i tempi previsti per il raggiungimento degli obiettivi del proprio curriculum, mettendo in atto un atteggiamento responsabile nell'esecuzione dei compiti richiesti;
- h) accettare, rispettare, aiutare gli altri;
- i) osservare le disposizioni organizzative, di sicurezza e d'igiene.

4 RAPPORTO TRA DOCENTI E GENITORI

Gli insegnanti coinvolgono le famiglie degli alunni nella vita della scuola e collaborano con esse nella formazione dei bambini, per creare un clima sereno, fondato sulla fiducia, sul rispetto e sull'accordo educativo; perciò ritengono fondamentale:

- a) riconoscere il ruolo primario dei genitori nell'educazione dei bambini;
- b) far conoscere la propria offerta formativa;
- c) incontrare i genitori:
 - in forma di assemblea di classe;
 - in forma di colloquio individuale;
 - in forma di colloquio individuale su appuntamento, quando la scuola o la famiglia ne ravvisino la necessità;
- d) ricercare il dialogo con i genitori per affrontare insieme situazioni eventuali di difficoltà.

I GENITORI SI IMPEGNANO AD ASSICURARE

- a) La costruzione di un dialogo costruttivo con l'Istituzione;
- b) Il rispetto delle scelte educative e didattiche condivise;
- c) Atteggiamenti di proficua e reciproca collaborazione con i docenti;
- d) il rispetto dell'orario d'entrata e d'uscita;
- e) La garanzia di una frequenza assidua alle lezioni;
- f) Il controllo quotidiano del materiale scolastico necessario e dell'esecuzione dei compiti assegnati;
- g) La partecipazione agli incontri periodici scuola-famiglia;
- h) Il controllo periodico del libretto personale delle giustificazioni

5 RAPPORTI DOCENTI – NON DOCENTI

Per garantire il migliore funzionamento della scuola, i docenti si impegnano a:

- a) collaborare con il personale non docente, nel rispetto dei ruoli e delle competenze di ciascuno;

- b) sensibilizzare gli alunni al rispetto delle persone che operano nella scuola, degli ambienti e delle strutture;
- c) contribuire a mantenere pulito , ordinato e confortevole l'ambiente scolastico;
- d) informare preventivamente il personale non docente in relazione a riunioni tra docenti e con i genitori;
- e) rispettare le indicazioni date circa l'uso degli ambienti, soprattutto in occasione di riunioni tra docenti e tra docenti e genitori.

Per garantire il migliore funzionamento della scuola, i non docenti si impegnano a:

- a) collaborare con il personale docente nel rispetto dei ruoli e delle competenze di ciascuno;
- b) fornire con trasparenza e tempestività le informazioni richieste;
- c) fornire aiuto nella gestione e nella vigilanza dei gruppi classe in particolari momenti: mensa, intervallo, temporanee assenze ... in relazione ai propri compiti e tempi di lavoro;
- d) garantire la pulizia e l'ordine degli ambienti scolastici;
- e) contribuire ad una confortevole e funzionale organizzazione degli arredi e degli spazi scolastici

4) AREA DIDATTICA

L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa, approvato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto.

Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel POF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento.

Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione.

I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del POF.

Nella scelta dei libri di testo e dei supporti didattici, i docenti assumono come riferimento, oltre la validità culturale e la funzionalità educativa, specifici indicatori:

- organicità dell'esposizione;
- correlazione tra argomenti e possibilità di apprendimento;
- corretta impostazione scientifica degli argomenti;
- promozione del senso della ricerca;
- assenza di stereotipi.
- versione mista o digitale

Offerta Formativa e Progettazione didattica

L'Istituto garantisce i propri servizi attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Carta dei Servizi
- Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)
- Programmazione Educativo-didattica
- Regolamento d'Istituto

I Documenti ufficiali e le informazioni sull'Istituto sono presenti sul sito della scuola, all'indirizzo Internet:

Il POF, predisposto dalla scuola, è il **documento fondamentale** costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che ogni singola scuola adotta nell'ambito della propria autonomia (D.P.R. n 275/1999).

La Programmazione Educativo-didattica

La P.D. viene elaborata e approvata dai Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione entro il mese di Novembre; essa delinea il percorso educativo e culturale degli alunni e può essere modificato nel corso dell'anno scolastico per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere. La P.D. viene presentata ai genitori nel corso dei Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte d'ispirazione gli artt. 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e si propone scopi di informazione, trasparenza e impegno verso l'utenza.

Il Regolamento d'Istituto

Il Regolamento è lo **strumento giuridico** che regola i rapporti tra l'istituzione scolastica e gli utenti del servizio scolastico, ovvero alunni e genitori, a **garanzia** dei processi educativi e del corretto sviluppo della personalità degli alunni. Il suo scopo principale è quella di garantire un ordinato svolgimento dell'attività educativa e didattica, in funzione del successo formativo per tutti e per ciascuno.

5) SERVIZI AMMINISTRATIVI

Modalità di espletamento dei servizi.

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- a) l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in 5 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario, da compensare con giornate libere e permessi. Se le ore di straordinario prestate saranno superiori ai recuperi, verranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà stabilita in contrattazione di Istituto; l'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto dovere per il personale;
- b) l'orario di ricevimento per l'utenza, verrà fissato dal Direttore dei Servizi generali e amministrativi di concerto con il Dirigente Scolastico;
- c) i certificati per gli alunni verranno rilasciati previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato, entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda; analoga procedura sarà seguita per il rilascio dei certificati richiesti dal personale;
- d) per pratiche che richiedono ricerca di archivio il rilascio avverrà entro 15 giorni lavorativi;
- e) prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento;
- f) l'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo della Scuola. La Presidenza, inoltre, riceve per appuntamento, anche telefonico;
- g) l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita; l'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta;
- h) il Direttore dei Servizi generali e amministrativi garantirà la pubblica consultazione o il rilascio di copia, entro tre giorni dalla richiesta, previa corresponsione delle spese di riproduzione, dei seguenti documenti:
 1. Testo aggiornato della Carta dei servizi;
 2. Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.);
 3. Regolamento di Istituto;
 4. Piano di Attività Annuali;
 5. Copia delle delibere del Consiglio di Istituto.

La Segreteria riceve i genitori e i docenti secondo gli orari stabiliti annualmente ed affissi in ogni plesso scolastico.

Orario ricevimento delle famiglie: lunedì, mercoledì, venerdì ore 9,00-10,00; giovedì ore 15,30-16,30

Orario ricevimento dei docenti: lunedì, mercoledì, venerdì ore 13,00- 14,00; martedì per appuntamento ore 15,30- 16,30

6) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Standard di sicurezza. L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- b) l'igiene dei servizi, con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera;
- c) l'affissione in ogni classe di un elenco degli arredi e di un estratto del regolamento di istituto;
- d) l'affissione in ogni laboratorio di un elenco della dotazione tecnologica e scientifica e di eventuali turni di utilizzazione;
- e) l'affissione nella palestra di un elenco delle attrezzature, degli orari di utilizzo per ciascuna classe, degli orari e tipologie di attività extracurricolari, degli spazi orari concessi per attività sportive esterne, con indicazione degli orari e dei giorni di utilizzo, del tipo di sport praticato, del nominativo del responsabile;
- f) l'affissione nella biblioteca di un documento, contenente le modalità di accesso al servizio; l'affissione all'albo destinato al pubblico di istruzioni sulle modalità di accesso ai documenti consentiti e sui diritti da corrispondere per la loro eventuale riproduzione.

7) PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami.

La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a) i reclami, previa qualifica, possono essere anche telefonici; in un secondo momento, devono pervenire sottoscritti, pena nullità;
- b) tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- c) la Scuola garantisce risposta, entro 8 giornate lavorative per le questioni semplici e risposta scritta, entro trenta giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito;
- d) il Dirigente Scolastico curerà la raccolta annuale dei reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio d'Istituto, nel quadro della relazione generale sulle attività della Scuola

Valutazione del servizio.

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b) efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
- c) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
- d) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- e) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
- f) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e validità dei meccanismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- g) efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche, ecc.)

Indicatori di qualità.

La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi. Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno:

- a) i contesti
- b) le strutture
- c) i processi
- d) le scelte pedagogiche e metodologico-didattiche degli organi collegiali
- e) le competenze relazionali e gestionali
- f) il prodotto.

E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

8) ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.