



**ISTITUTO COMPRENSIVO VERDELLO**



**CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

### PRESENTAZIONE

- ORGANIGRAMMA DI ISTITUTO ..... pag. 3

### PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

- ORARI DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA E SERVIZI ..... pag. 5
- ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE ..... pag. 6
- ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE SCUOLE ..... pag. 6

### PARTE I - AREA DIDATTICA

- CONTRATTO FORMATIVO ..... pag. 8
- AREA DI NEGOZIAZIONE ..... pag. 9
- PIANI DI STUDIO DELLE TRE SCUOLE ..... pag. 10
- DOCUMENTAZIONE ..... pag. 11

### PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

- ORARI E RAPPORTI CON L'UTENZA ..... pag. 12
- TEMPI E SERVIZI ..... pag. 12

### PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

- APPLICAZIONE DELLA LEGGE 81/2000 ..... pag. 14

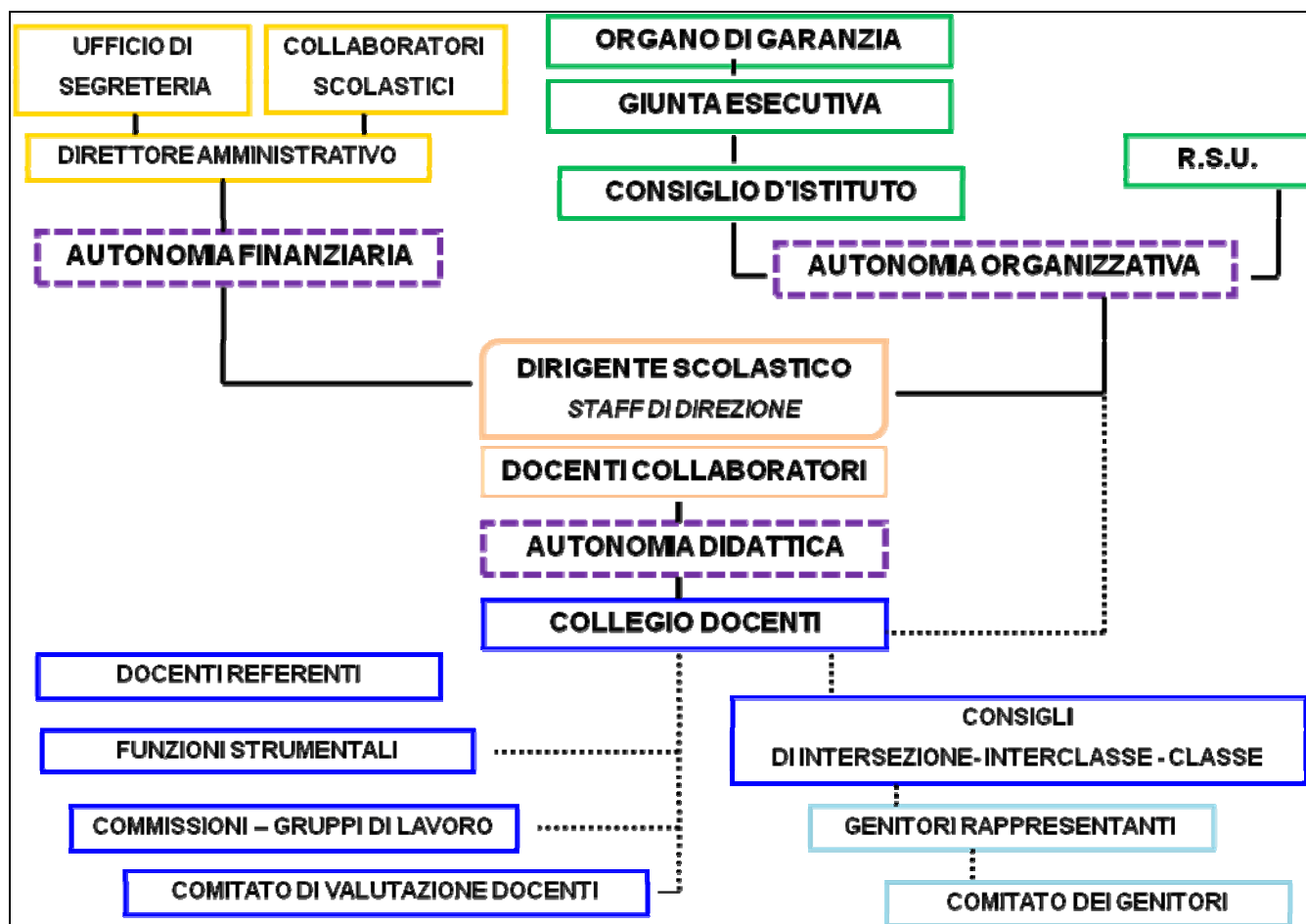
### PARTE IV- SISTEMI DI VALUTAZIONE E PROCEDURA DEI RECLAMI

- VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ..... pag. 16
- PROCEDURA DEI RECLAMI ..... pag. 16

### NOMINATIVI DELLE RISORSE UMANE/ PROFESSIONALI - Allegato A ..... pag. 17

Validità 2010-2013

## ORGANIGRAMMA D'ISTITUTO



## ORGANICO

*(NOMINATIVI DELLE RISORSE UMANE/ PROFESSIONALI DELL'ANNO SCOLASTICO IN CORSO - ALLEGATO A)*

1. DIRIGENTE SCOLASTICO REGGENTE (DS)
2. DOCENTI COLLABORATORI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO
3. DOCENTI REFERENTI DI PLESSO
4. DIRETTORE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI (DSGA)
5. ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
  - AREA DIDATTICA
  - AREA AMMINISTRATIVA
6. FIGURE PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO DELL'ISTITUTO
  - SERVIZIO PSICOPEDAGOGICO
  - REFERENTI INTERCULTURA
7. DOCENTI COORDINATORI
8. COMITATO DI VALUTAZIONE
  - MEMBRI EFFETTIVI
  - MEMBRI SUPPLEMENTI
9. DOCENTI TUTOR

10. DOCENTI CON FUNZIONE STRUMENTALE – COORDINATORI DI COMMISSIONI

11. INCARICHI DI PLESSO

12. DOCENTI COORDINATORI DI GRUPPI DI LAVORO

- DISABILITÀ / GLH

SCUOLA PRIMARIA

- Gruppo MENSA
- Gruppo TEATRO
- Gruppo SPORT
- Gruppo VERDE-PIEDIBUS

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

- Progetto ORIENTAMENTO
- Progetto ADOLESCENZA – DI SERVIZIO
- Progetto PATENTINO
- Progetto BIBLIOTECA DI PLESSO
- VISITE – VIAGGI D'ISTRUZIONE

13. COMMISSIONE ELETTORALE

14. MEMBRI CONSIGLIO D'ISTITUTO

- *COMPONENTE DOCENTI*
- *COMPONENTE GENITORI*
- *COMPONENTE PERSONALE ATA*

15. GIUNTA ESECUTIVA

- PRESIDENTE – *Dirigente Scolastico*
- SEGRETARIO – *D.S.G.A.*
- COMPONENTE GENITORI
- COMPONENTE GENITORI
- COMPONENTE DOCENTI
- COMPONENTE A.T.A.

16. ORGANO DI GARANZIA – TUTELA E PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

17. R. S. U. (Rappresentanza Sindacale Unitaria)

18. RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (R.L.S.)

19. ADDETTO AL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (A.S.P.P.)

20. PREPOSTO DI PLESSO (FACENTI LE VECI DEL DATORE DI LAVORO SUL POSTO)

- SCUOLA DELL'INFANZIA
- SCUOLA PRIMARIA
- SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

21. FIGURE SENSIBILI

22. INCARICATI PER LA VIGILANZA E LA CONTESTAZIONE DELLE INFRAZIONI AL DIVIETO DI FUMARE

23. COLLABORATORI SCOLASTICI

## PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

La presente Carta dei Servizi scolastici dell'Istituto Comprensivo di Verdello s'ispira a:

- gli artt. 3 - 33 - 34 della Costituzione della Repubblica Italiana
- le leggi dello Stato relativamente all'ordinamento scolastico
- i "Principi fondamentali sull'erogazione dei Servizi pubblici", secondo la direttiva del Presidente del Consiglio del 27 Gennaio 1994
- la Legge del 27 Agosto 1990 n° 241 sulla trasparenza delle attività amministrative
- la normativa sulla privacy.

Quindi l'Istituto si impegna ad operare sulla base dei principi di:

- uguaglianza, per cui la scuola non fa distinzioni per motivi di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- imparzialità e regolarità nell'erogazione del servizio, per cui la scuola agisce secondo criteri di obiettività ed equità e s'impegna a garantire informazioni adeguate anche in situazioni di conflitto sindacale.

Inoltre, assicura:

- l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni/e, attraverso iniziative annualmente definite;
- la gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali;
- l'adeguamento degli orari di servizio di tutto il personale per realizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio in rapporto anche alle risorse delle singole realtà;
- l'aggiornamento del personale e la libertà d'insegnamento, fondata sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico - pedagogiche da parte dei docenti e sempre nel rispetto della personalità degli alunni/e; la libertà di scelta della scuola da parte delle famiglie, nei limiti della disponibilità dei posti e secondo i criteri fissati nel Regolamento di Istituto;
- l'attenzione alla prevenzione della dispersione scolastica.

## ORARI DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA E SERVIZI

L'orario di funzionamento delle scuole dell'Istituto Comprensivo è il seguente:

### SCUOLA DELL'INFANZIA

*L'identità pedagogica, didattica e funzionale della scuola dell'infanzia è delineata dalle Indicazioni Nazionali (allegato A al d.l. n. 59/2004).*

*Per lo svolgimento delle attività educative è stabilito un monte ore annuale compreso tra un minimo di 875 e un massimo di 1700 ore (art. 3 D.L. 59/2004)*

- Da lunedì a venerdì dalle ore 8.15. alle ore 16.15, per 40 ore settimanali.
- Per consentire un regolare svolgimento dell'attività didattica i bambini sono accolti dalle ore 8.15 alle ore 9.00 e possono uscire dalle ore 13.30 alle ore 13.45 (USCITA INTERMEDIA) oppure dalle ore 15.45 alle ore 16.15.
- E' possibile richiedere l'anticipo, dalle ore 7.45 alle ore 8.15, e il prolungamento d'orario, dalle ore 16.15 alle ore 16.30 oppure dalle ore 16.15 alle ore 17.00, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

### SCUOLA PRIMARIA

*Per la scuola Primaria le ore obbligatorie di lezione devono essere pari a 990 annuali. Il Tempo Pieno funziona con un orario settimanale di quaranta ore, comprensivo del tempo dedicato alla mensa.*

- TEMPO PIENO - da lunedì a venerdì, dalle ore 8.05 alle ore 16.05, comprensivo del servizio ristorazione scolastica (12.05 - 14.00) e pre-scuola (solo comunale dalle ore 7.45 alle ore 8.00).

## **SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

*Per la scuola secondaria di primo grado, le ore obbligatorie di lezione devono essere pari a 990 annuali. Nelle scuole secondarie di primo grado il monte ore di laboratori e di potenziamento dell'offerta formativa varia da 33 a 99 ore annuali.*

- Da lunedì a sabato dalle ore 8.10 alle ore 13.10;
- un rientro pomeridiano per gli studenti che hanno scelto l'orario a 33 ore settimanali

Per ogni ordine di scuola è istituito il SERVIZIO TRASPORTO alunni/e.

## **ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Allo scopo di:

- agevolare la realizzazione degli obiettivi contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto
- favorire il passaggio di informazioni tra scuola e famiglia
- promuovere coinvolgimento e condivisione tra le parti educanti

sono previsti momenti di incontro e attività di collaborazione con famiglie e Territorio.

I genitori hanno occasioni programmate annualmente d'incontro con gli insegnanti per colloqui e assemblee, nonché le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Interclasse, d'Intersezione, di Istituto, Comitato Genitori) per la partecipazione democratica alla vita della scuola.

I genitori hanno facoltà di richiedere incontri, oltre a quelli programmati, e di riunirsi fra loro, previa richiesta d'uso dei locali secondo le norme e i criteri fissati nel Regolamento di Istituto.

La scuola collabora con gli Enti Comunali nell'assicurare locali sufficienti, sicuri e puliti, materiale ed attrezzature idonee, servizi efficienti e s'impegna a sensibilizzare gli Enti Locali per i servizi aggiuntivi, in relazione alle necessità che emergono. Collabora con gli altri ordini di scuola per la realizzazione della continuità educativa; collabora con le associazioni territoriali per la realizzazione di proposte educative e culturali condivise.

## **ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE SCUOLE**

La consapevolezza dei comportamenti e l'accettazione delle regole sono strumenti indispensabili per il buon funzionamento di ogni organizzazione, nella quale l'interazione delle componenti deve sempre essere ispirata al rispetto di sé, degli altri, delle cose e dell'ambiente.

Nel nostro Istituto l'organizzazione generale e le modalità di erogazione dei servizi sono indicate nel **REGOLAMENTO DI ISTITUTO** che comprende le norme e i criteri relativi a:

1. l'attività interna del Consiglio stesso;
2. la vigilanza e le norme di comportamento degli alunni/e;
3. gli orari e i criteri generali di funzionamento (iscrizioni - formazioni classi e sezioni - servizio refezione - continuità tra i diversi ordini di scuola - uso biblioteca e sussidi - disposizioni varie...);
4. le visite didattiche e i viaggi d'istruzione;
5. i rapporti scuola-famiglia;
6. l'uso dei locali scolastici e delle attrezzature;
7. gli organi collegiali, assemblee, comitato dei genitori;
8. le sanzioni disciplinari e gli organi competenti ad erogarle.

Una copia del Regolamento è consegnata a tutti i membri degli Organi Collegiali, una copia è affissa all'albo di ogni scuola.

Il Regolamento è permanentemente pubblicato sul sito web dell'Istituto.

## AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a:

- garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, avendo presente le competenze da raggiungere attraverso conoscenze ed abilità, delineate nel Profilo Educativo, Culturale e Professionale dello studente alla fine del Primo Ciclo di Istruzione;
- garantire la qualità dell'azione educativa, per una positiva crescita culturale e civile dello studente;
- creare un clima scolastico positivo, che favorisca le relazioni e l'apprendimento;
- individuare ed elaborare gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini scolastici al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- assicurare criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare;
- operare, in coerenza con la programmazione delle attività educative e didattiche unitarie, tenendo presente la necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni, in modo che nell'assegnazione dei compiti e delle attività da svolgere a casa sia assicurato all'allievo e all'allieva il diritto al tempo libero, al gioco, alle attività extra-scolastiche sportive e culturali.
- Adottare strategie educative finalizzate alla promozione della personalità e alla crescita umana, sociale e culturale nel rispetto della persona.

Inoltre, al fine di prevenire e monitorare la dispersione scolastica, l'Istituto si impegna a:

- controllare la regolarità della frequenza
- segnalare tempestivamente alla Dirigenza eventuali irregolarità che possano compromettere il percorso formativo dell'alunno, in considerazione delle disposizioni contenute nell'art. 11 del D.I. applicativo della Legge 53/03 approvato il 23/01/'04, per il quale per la validità dell'anno scolastico è richiesta la frequenza di almeno tre quarti dell'orario annuale (solo per la scuola Secondaria di Primo Grado)
- assicurare l'obbligo scolastico con l'attivazione di interventi sinergici tra Scuola, famiglia e servizi del Territorio.

# CONTRATTO FORMATIVO

È un accordo esplicito che sancisce i rapporti tra le parti dell'azione educativo-formativa e promuove una partecipazione consapevole di docenti, genitori e alunni alla vita della scuola.

La scuola si impegna a:

- fornire informazioni sul tempo scuola e sull'offerta formativa attraverso momenti di incontro con le famiglie e gli alunni (open day) e distribuzione del mini pof (disponibile anche in lingua per le famiglie non italofone)
- promuovere occasioni di incontro significativo tra alunni, docenti, famiglie e territorio
- comunicare le proprie scelte e strategie di intervento
- garantire la prima alfabetizzazione culturale
- organizzare occasioni di formazione / informazione per le famiglie
- promuovere la collaborazione tra scuola e territorio
- assicurare la libertà di insegnamento nel rispetto della personalità dell'alunno/a e nelle opportunità o nei limiti definiti nel P. O. F..

L'alunno si impegna a:

- frequentare con assiduità e puntualità e partecipare alle attività proposte dalla scuola
- rispettare l'ambiente scolastico e le persone che vi operano
- conoscere la scuola e i principi che regolano la vita scolastica
- assolvere agli impegni nei tempi e secondo le modalità richieste
- portare ed utilizzare adeguatamente i materiali scolastici occorrenti
- condividere ed adeguarsi al regolamento interno perché tutti possano "star bene a scuola".

La famiglia si impegna a:

- effettuare una scelta consapevole del tempo scuola in quanto tale scelta comporta l'obbligatorietà della frequenza
- controllare gli strumenti di comunicazione scuola-famiglia
- attenersi al regolamento in materia di giustificazioni per assenza, ritardi e uscite anticipate
- collaborare con i docenti in caso di problemi per ricercare insieme adeguate strategie risolutive
- condividere con la scuola il regolamento interno
- aiutare i figli a scegliere nel rispetto delle proprie attitudini e aspettative in relazione ai vari tipi di scuola superiore
- contribuire attivamente con la scuola ad instaurare un clima di reciproca fiducia, comprensione e rispetto.

## AREA DI NEGOZIAZIONE

### AL DOCENTE È GARANTITA LA LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO

intesa come autonomia didattica, che implica scelte motivate, e come libera espressione culturale (art. 33 della Costituzione italiana e art. 1 della Legge 297/94).

I genitori potranno avanzare **PROPOSTE**, purchè coerenti con le scelte educative dell'Istituto.



## PIANI DI STUDIO

Le Scuole dell'Istituto Comprensivo realizzano le finalità indicate nei documenti di Riforma della Scuola: legge 53/2003 e relativa normativa applicativa.

Il Piano delle Attività Educative della **SCUOLA dell'INFANZIA** si articola nei seguenti campi di esperienza:

- a. Il sé e l'altro
- b. Il corpo in movimento
- c. Linguaggi, creatività, espressione
- d. I discorsi e le parole
- e. La conoscenza del mondo.

I Piani di Studio nella **SCUOLA PRIMARIA** si articolano nelle seguenti discipline:

1. Italiano,
2. inglese,
3. storia,
4. geografia,
5. matematica,
6. scienze,
7. tecnologia e informatica
8. musica,
9. arte ed immagine,
10. corpo, movimento e sport
11. religione cattolica o attività alternativa.

I Piani di Studio nella **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO** si articolano nelle seguenti discipline:

1. Italiano,
2. inglese,
3. seconda lingua comunitaria: francese,
4. storia,
5. geografia,
6. matematica,
7. scienze,
8. tecnologia
9. musica,
10. arte ed immagine,
11. scienze motorie e sportive,
12. religione cattolica o attività alternativa (*programmata in base alle risorse dell'organico effettivo*).

Le "educazioni" alla cittadinanza, ambientale, alimentare, stradale, alla salute, all'affettività sono trasversali alle discipline e trovano la loro sintesi nell'unitaria **Educazione Civica**.

Le attività e gli insegnamenti facoltativi ed opzionali che la scuola propone **solo alle classi Terze e per l'anno scolastico 2010 - 2011** con l'attivazione di laboratori, avvalendosi dell'organico assegnato, delle professionalità esistenti e delle prevalenti richieste delle famiglie, concorrono alla costruzione de Piani di Studio personalizzati.

## DOCUMENTAZIONE

L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione all'albo e sul sito web dell'Istituto del

- REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA che contiene i criteri e le scelte educative, didattiche ed organizzative della scuola nell'ambito dell'autonomia e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno ed ha durata triennale. S'integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.  
Il suo obiettivo è di raccordare le finalità istituzionali con i bisogni formativi degli alunni/e che vivono in una determinata realtà territoriale per garantire a ognuno la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità.  
Il P.O.F. si propone di:
  - a. individuare i bisogni
  - b. rilevare le risorse
  - c. definire le finalità e i contenuti dell'offerta formativa
  - d. organizzare le strategie e la gestione delle risorse
  - e. individuare procedure di controllo e valutazione dei risultati generali.

Esso viene illustrato alle famiglie ogni anno (Open Day) per agevolare l'intervento educativo sinergico in modo da rendere effettivo il Contratto Formativo e il Patto di Corresponsabilità. Inoltre, per facilitarne la conoscenza, è stata redatta una versione sintetica che viene distribuita all'atto dell'iscrizione nel nostro Istituto. Tale versione è disponibile anche in cinque lingue (Inglese, Francese, Urdu, Arabo e Albanese) per le famiglie non italofone.

- PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ è l'esplicitazione delle linee d'intervento definite nel Piano dell'offerta formativa soprattutto per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, gestionali ed i progetti relativi a ogni anno scolastico.

La **Scuola dell'Infanzia** elabora e documenta:

- la PROGETTAZIONE EDUCATIVA-DIDATTICA ANNUALE
- la PROGRAMMAZIONE PERIODICA
- le SCHEDE DI INFORMAZIONE SUGLI ALUNNI/E.

La **Scuola Primaria** elabora e documenta:

- la PROGETTAZIONE EDUCATIVA-DIDATTICA ANNUALE di ogni gruppo classe;
- la PROGRAMMAZIONE DI MODULO (contenuta nell'Agenda);
- la PROGRAMMAZIONE PERIODICA dell'insegnante (documentata nel Giornale);
- la RELAZIONE INIZIALE e FINALE del gruppo classe.

La **Scuola Secondaria di I Grado** elabora e documenta:

- il PIANO DI LAVORO ANNUALE DELLA CLASSE
- il PIANO DI LAVORO DEL DOCENTE
- la RELAZIONE FINALE

Il Piano di lavoro annuale, la Programmazione di modulo, il Contratto Formativo e il Patto di Corresponsabilità sono illustrati alle famiglie nei momenti assembleari plenari e/o di gruppo.

Per i tre ordini di scuola i REGISTRI DI CLASSE documentano gli aspetti amministrativi di ciascuna classe o sezione.

# SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Direzione dell'Istituto Comprensivo garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari per favorire il contatto con il pubblico.

## ORARI E RAPPORTI CON L'UTENZA

Durante il periodo di funzionamento dell'attività didattica l'Ufficio di Segreteria dell'Istituto è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Durante i periodi di sospensione delle lezioni è aperto dalle ore 9.00 alle ore 12.00, dal lunedì al venerdì.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

Il personale degli uffici risponde all'utenza telefonica con tempestività e cortesia, comunicando il nome della scuola.

Detto personale è dotato di documento di identificazione personale.

Il personale ausiliario, provvisto del cartellino d'identificazione, all'ingresso fornisce agli utenti le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## TEMPI E SERVIZI

**FATTORI DI QUALITÀ: *Celerità - Trasparenza - Efficienza - Aggiornamento***

### CELERITÀ NELLE PROCEDURE

L'Ufficio assicura **celerità** nell'erogazione dei servizi:

- iscrizioni (di norma subito) o nei tempi stabiliti dalla legge;
- rilascio certificati e attestati alunni (entro 3 giorni);
- rilascio certificati (entro 7 giorni);
- pratiche degli insegnanti (istruzione della pratica di norma subito, chiusura in relazione alla complessità della stessa);
- i documenti di valutazione degli alunni e gli attestati sono consegnati direttamente dagli insegnanti di classe al termine dell'anno scolastico in data di cui è dato preavviso a tutte le famiglie. La stessa procedura è attivata per la consegna del documento di valutazione quadrimestrale;
- l'accertamento del grado di cultura può essere compiuto con preavviso di 3 giorni in ogni scuola dell'Istituto.

### TRASPARENZA DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI

È riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il DIRITTO DI ACCESSO ai documenti amministrativi secondo le modalità stabilite dalla Legge 7 agosto 1990, n° 241 e successivi aggiornamenti. Non viene concesso il diritto di accesso nei casi in cui va salvaguardata la

riservatezza di terzi, persone, gruppi ed imprese garantendo però agli interessati la visione degli atti relativi ai procedimenti amministrativi, la cui conoscenza sia necessaria per curare e/o difendere loro interessi giuridici. La trasparenza è assicurata nei confronti del singolo soggetto e non di altri soggetti.

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata e inoltrata per iscritto.

#### **a. Per garantire il diritto all'informazione...**

All'albo delle scuole sono affissi per conoscenza:

- orari del personale,
- avvisi e circolari d'interesse pubblico,
- nominativi rappresentanti eletti negli organi collegiali,
- regolamento del Consiglio di Istituto,
- Progetto Educativo di Istituto.

In ogni scuola sono inoltre previsti appositi spazi per l'informazione sindacale, sicurezza e per gli avvisi dei genitori.

All'albo della Scuola sede di Direzione sono, inoltre, affissi:

- le graduatorie provinciali del personale docente ed A.T.A. a tempo determinato,
- le nomine del personale supplente,
- l'organico del personale Docente ed A.T.A.,
- le deliberazioni del Consiglio di Istituto,
- l'organigramma d'Istituto.

L'ufficio di Direzione richiederà alle amministrazioni comunali competenti l'allestimento fuori da ogni singolo complesso scolastico, di uno specifico spazio per l'informazione rapida ai genitori relativa alle comunicazioni più rilevanti.

#### **b. Per assicurare l'efficienza ...**

Sono state assegnate mansioni specifiche al personale appartenente al profilo professionale degli assistenti amministrativi per un'organica suddivisione del lavoro di segreteria.

Inoltre, la Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

### **AGGIORNAMENTO**

Il personale addetto assicura la riqualificazione in materia di Aggiornamento dei dati e diritto alla privacy.

In base al decreto legislativo 196/03, codice in materia di protezione dei dati personali, la scuola tratterà i dati personali acquisiti nel rispetto della normativa. Saranno rilevati solo i dati strettamente necessari al procedimento amministrativo e didattico richiesto e rientrante nelle funzioni istituzionali della scuola.

I dati saranno trattati con le cautele previste e conservati per il tempo necessario all'espletamento delle attività istituzionali e amministrative.

- **TITOLARE del TRATTAMENTO:** Dirigente Scolastico
- **RESPONSABILE del TRATTAMENTO DEI DATI DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA:** Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

# CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

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

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico).

Ogni scuola individua i seguenti **fattori di qualità** riferibili alle condizioni ambientali e strutturali degli spazi disponibili:

- numero e dimensione delle aule in rapporto al numero degli alunni;
- qualità delle dotazioni strutturali (arredamento, materiali didattici, sussidi);
- qualità strutturale dei laboratori (dotazioni aule informatiche, sussidi elettronici, video);
- disponibilità ed utilizzo effettivo dei laboratori (di musica, d'informatica, di scienze, di teatro, d'inglese)
- disponibilità ed utilizzo settimanale delle palestre per attività curricolari ed extracurricolari;
- qualità ed utilizzo degli spazi esterni agli edifici scolastici (cortili e pertinenze disponibili);
- utilizzo di spazi esterni attrezzati e non (parcheggio, impianti sportivi...);
- abbattimento delle barriere architettoniche;
- utilizzo ascensori o montacarichi;
- rilevazione dotazioni dei locali di servizio (sala ristorazione scolastica, cucine, sala per stampa, aula docenti, ecc.);
- dotazioni di libri e riviste e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche insegnanti;
- qualità dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone diversamente abili;
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

## **Applicazione della L.81/2008**

L' Istituto, secondo la normativa vigente, ha provveduto a nominare un **Responsabile per la Sicurezza** ha redatto i documenti di valutazione dei rischi e ha predisposto planimetrie e appositi piani evacuazione relativi a tutti i Plessi dell'Istituto. I documenti sono costantemente aggiornati.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi dell'Istituto Comprensivo.

# SISTEMI DI VALUTAZIONE E PROCEDURA DEI RECLAMI

Alla qualità del **nostro Istituto** contribuiscono con il lavoro e il comportamento tutti gli operatori: personale di segreteria, personale ausiliario, genitori, alunni, personale docente, collaboratori esterni e Dirigente Scolastico; nonché il personale degli Enti Locali e quello degli Uffici Centrali e Periferici dell'Amministrazione Scolastica.

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione complessiva del servizio saranno effettuate periodiche valutazioni nei gruppi di modulo, nei consigli d'interclasse e nelle assemblee di classe.

Si potranno effettuare, inoltre, rilevazioni mediante questionari sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio con risposte aperte, dando così la possibilità di formulare proposte.

Le domande saranno formulate in conformità a indicatori forniti dall'Amministrazione Scolastica.

Nella nostra realtà scolastica si possono ritenere **indicatori di qualità**:

### QUALITÀ AMBIENTALE

- Accoglienza e funzionalità degli ambienti
- Sicurezza interna ed esterna dell'intero stabile
- Pulizia e igiene
- Cura dei laboratori e degli spazi attrezzati
- Vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte di tutti gli operatori in servizio.

### QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- La flessibilità dell'organizzazione
- L'uso razionale delle risorse e il loro potenziamento
- L'organizzazione del tempo scuola rispondente agli obiettivi dell'offerta formativa
- Formazioni delle classi secondo criteri di equità ed equeterogeneità
- Regolarità e continuità del servizio scolastico
- Organizzazione efficiente dei servizi amministrativi
- Cortesia e completezza delle informazioni amministrative e didattiche.

### QUALITÀ RELAZIONALE

- Il clima scolastico positivo
- Le modalità di comunicazione e d'informazione
- La condivisione delle scelte educative
- La progettazione delle scelte didattiche per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- L'attenzione alla diversità
- L'attivazione di percorsi interculturali
- Il monitoraggio dei processi.

### QUALITÀ TECNICA

- Trasparenza degli obiettivi, delle modalità e dei contenuti dell'offerta Formativa e della valutazione
- Elaborazione e sviluppo di programmi didattici fondati sul rispetto dei bisogni e delle caratteristiche degli alunni
- Realizzazione dei progetti
- Impiego funzionale delle strutture esistenti.

## PROCEDURA DEI RECLAMI

L'utenza potrà reclamare su situazioni di disservizio o di manifesta illegittimità, in forma orale, scritta, telefonica, via fax o posta elettronica certificata.

- I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali possono essere segnalati direttamente agli interessati (insegnanti, personale di segreteria, ausiliari) o al Dirigente Scolastico
- I reclami verbali o telefonici devono successivamente essere sottoscritti su apposito registro.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il Capo d'Istituto, risponderà a norma di legge. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## DOVERI E OBBLIGHI DEL PUBBLICO DIPENDENTE

Tutti i dipendenti pubblici sono tenuti al rispetto

- del D. Lgs. 30/03/2001 n. 165 (Norme generali sul comportamento del pubblico dipendente)
- del Codice di Comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (All. 2 CCNL 2006/09)
- a quanto previsto dal D. Leg.vo 27/10/2009 n. 150
- al CCNL – Scuola vigente
- del D. Leg.vo n. 297/94 circa i doveri del pubblico dipendente (Docente e ATA).

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** è stata

- approvata dal Collegio dei Docenti nel corso della seduta del **23 giugno 2010** con delibera n. **3 b**;
- adottata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del **25 giugno 2010** con delibera n. **3 b**.

La sua durata è fissata in tre anni.

Gli eventuali adeguamenti necessari per sopravvenute disposizioni di Legge e del C.C.N.L vengono recepiti dall'apposita Commissione che provvede ad adeguare il documento in oggetto.

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