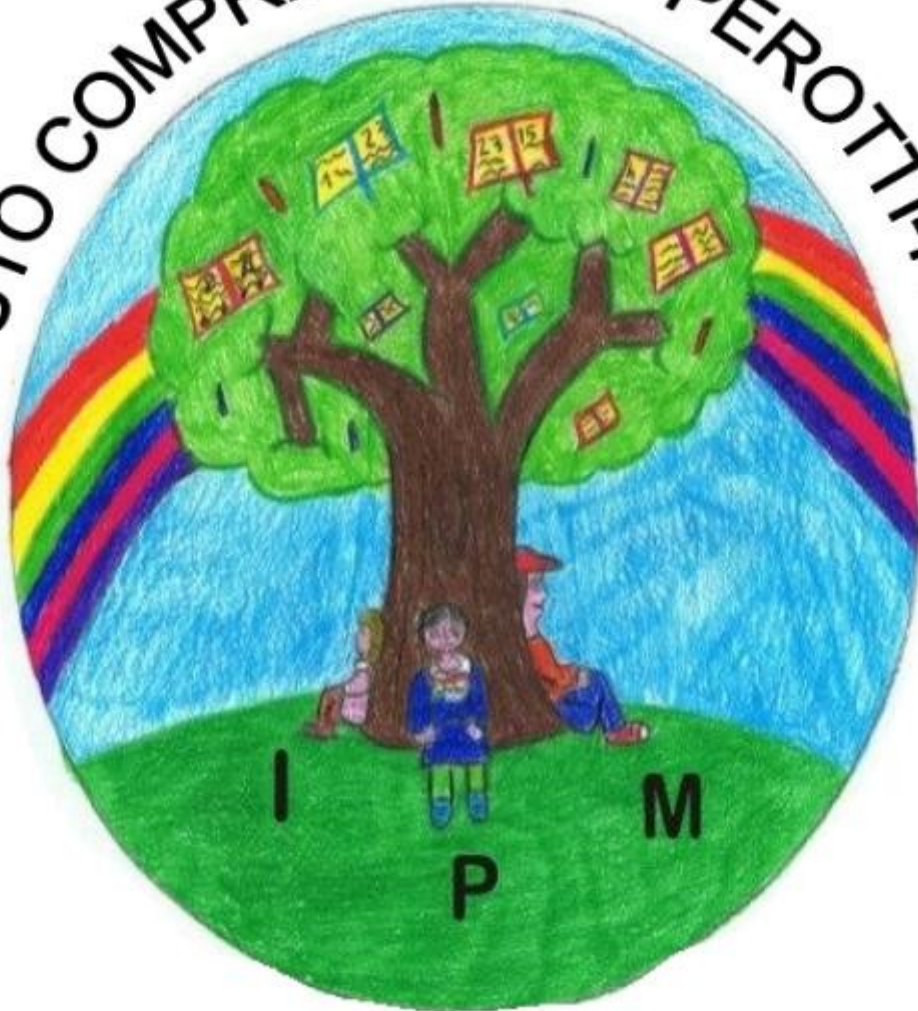


ISTITUTO COMPRENSIVO - "PEROTTI-RUFFEO"



---

## CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

A.S. 2016/2017

# *Indice*

## **1. Premessa**

## **2. Parte I - Principi fondamentali:**

- uguaglianza;
- imparzialità e regolarità;
- accoglienza e integrazione;
- obbligo scolastico e frequenza;
- partecipazione, efficienza e trasparenza;
- libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

## **3. Parte II - Area didattica:**

- Piano dell'Offerta Formativa;
- Regolamento di Istituto;
- Programmazione educativa - didattica;
- Contratto formativo.

## **4. Parte III – Servizi amministrativi:**

- Fattori di qualità, celerità, trasparenza e informatizzazione.

**5. Parte IV – Condizioni ambientali della scuola:**

- Scuola dell'Infanzia;
- Scuola Primaria;
- Scuola Secondaria I°.

**6. Parte V – Procedure dei reclami e valutazione del servizio:**

- Procedura dei reclami;
- Valutazione.

**7. Parte VI - Attuazione**

## **PREMESSA**

La carta dei servizi scolastici rappresenta lo strumento giuridico che stabilisce, esplicita e regola, in un atto formale, i principi, i criteri e le regole in base alle quali la scuola si impegna a perseguire obiettivi di qualità nel servizio scolastico. La Carta dei Servizi dell'I.C. PEROTTI-RUFFO di Cassano delle Murge ha quali principi ispiratori gli articoli n. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Premessa;
- Parte I: Principi fondamentali;
- Parte II: Area didattica;
- Parte III: Servizi Amministrativi;
- Parte IV: Condizioni Ambientali della Scuola;
- Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio;
- Parte VI: Attuazione.

## **PARTE I**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'I. C. PEROTTI –RUFFO , al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi, oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

- ✧ Uguaglianza;
- ✧ Imparzialità e regolarità;
- ✧ Accoglienza e integrazione;
- ✧ Obbligo scolastico e frequenza;
- ✧ Partecipazione, efficienza e trasparenza;
- ✧ Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

#### **1) Uguaglianza**

La scuola fornisce il proprio servizio nel rigoroso rispetto di "ciascuna persona", in piena aderenza con l'articolo 3 della Costituzione Italiana, qualunque sia il sesso, la razza, la religione, l'etnia, l'opinione politica, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche e la nazionalità degli alunni. Essa crea le condizioni perché ciascuno, a partire dalle proprie "differenze" possa conseguire il pieno sviluppo umano e culturale, per divenire capace di partecipare attivamente alla propria cultura e operare scelte consapevoli nel proprio contesto socio-politico.

In particolare le differenze sono armonizzate attraverso una didattica funzionale a determinare condizioni di uguaglianza, utilizzando i contenuti, i metodi e le strategie delle discipline per arricchire , creare comunicazione, stabilire interrelazioni, creare flussi culturali, educare persone che portano in sé il germe della tolleranza e della solidarietà.

Attraverso i seguenti percorsi, la scuola valorizzando le differenze, persegue l'obiettivo dell'uguaglianza.

#### 1.1. Differenze legate al sesso

La scuola persegue, attraverso un profondo mutamento educativo, una cultura delle pari opportunità che, creando occasioni di riflessione sulle proprie capacità, aiuti l'alunno nelle scelte orientative prossime e future a prescindere dalle sue biodiversità.

#### 1.2. Differenze legate alla lingua

La scuola, rispondendo ai criteri di uguaglianza e solidarietà in senso lato, si impegna ad abbattere, con i mezzi e le risorse di cui dispone, le barriere create dalle differenze linguistiche.

#### 1.3. Differenze etniche

I percorsi didattici sono finalizzati a scoprire il valore delle "etnie" come aspetti diversi e ugualmente ricchi della stessa razza umana.

#### 1.4. Differenze di religione

In rispetto all'art. 3 della Costituzione, la scuola deve garantire il diritto alla libera scelta del proprio credo religioso anche laddove esso costituisce una minoranza nella totalità.

### 1.5. Differenze di condizioni psico-fisiche

In rispetto della legge n. 517 del 1977, la scuola garantisce a tutti coloro che presentano svantaggi psico-fisici di poter usufruire di risorse tali da eliminare o ridurre il più possibile i disagi derivanti da detta condizione.

### 1.6. Differenze di opinione

Nel rispetto della diversità di opinione, la scuola vuole favorire, attraverso il confronto didattico, la capacità di allargare le proprie vedute e di acquisire nuove modalità di pensiero.

### 1.7. Differenze di condizioni socio-economiche

Di fronte a particolari situazioni socio-economiche, la scuola stimola gli enti preposti a rimuovere gli ostacoli che impediscono di essere "uguali" di fronte alle scelte educative. Collabora, altresì, con gli enti e mette in atto concreti interventi in risposta a particolari difficoltà che impediscono l'acquisizione e l'uso di strumenti e sussidi didattici indispensabili.

La scuola nell'offrire il proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- ❖ criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse;
- ❖ iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni di nazionalità diverse.
- ❖ provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni diversamente abili;

- ❖ disposizioni adeguate a garantire la piena offerta formativa agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate.

## **2. Imparzialità e regolarità**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.

### **Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce un clima sereno che scaturisce dalle modalità con cui si svolgono i rapporti tra i soggetti e dalla capacità di interazione dei singoli e dei gruppi.

In tale clima ciascuno dovrà sentirsi accolto e stimolato a scoprire nuove relazioni, ad esprimere al meglio la propria ricchezza per conseguire la massima espressione di sé.

Ai fini dell'accoglienza la scuola:

- \* individua percorsi di conoscenza;



- \* crea le condizioni per la comunicazione personale;
- \* determina occasioni di interrelazione:
- \* attiva percorsi di conoscenza di persone, di esplorazione di luoghi della scuola, di scoperta di attività.
- \* stimola forme di partecipazione.

3.2. La scuola integra, promuove e valorizza le differenze, assumendo la socializzazione come momento qualificante dell'integrazione. Ciò fornisce a ciascun individuo la consapevolezza che la varietà di cultura e di etnia non costituisce elemento discriminante bensì di arricchimento della propria cultura, delle proprie conoscenze e allargamento dei propri orizzonti.

3.3. La scuola riconosce l'alunno come soggetto portatore di diritti individuali: li rispetta e crea le condizioni perché, ad ogni livello, ciascuna componente della scuola li rispetti.

Valorizza, attraverso l'attività didattica, gli interessi e le attitudini di ciascuno; favorisce nell'alunno l'idea che coltivare la propria individualità, nel rispetto di quella altrui, è un diritto ma anche un dovere verso se stessi, affinché si sviluppi una personalità libera da condizionamenti, non aderente a modelli precostituiti e perciò unica.

Soprattutto nel primo anno di scuola, l'accoglienza riveste un ruolo rilevante nella convinzione che la scuola deve rappresentare un luogo di benessere e non di disagio; pertanto è necessario favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità e potenzialità. L'organizzazione dell'accoglienza, quindi, sarà curata da parte

di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento, con particolare riguardo alle classi iniziali;
- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente;
- incontri costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia;
- conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici, culturali), al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti di classe;
- progetti atti a facilitare il passaggio dalla scuola della tutela alla scuola dell'autonomia.
- Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e stranieri. La scuola dell'obbligo esiste in funzione dell'alunno al quale viene riconosciuto dalla Costituzione il diritto all'istruzione. Da ciò discendono i seguenti enunciati:
  - a) diritto all'iscrizione, alla frequenza della scuola, al rispetto della persona e della personalità in tutti i suoi aspetti: condizioni sanitarie, familiari, etniche, linguistiche, religiose, culturali, sociali, economiche;
  - b) diritto ad ottenere, da parte dell'istituzione scolastica e dei suoi operatori, un uso riservato e responsabile delle informazioni;

- c) diritto ad ottenere una prestazione educativa e didattica ed un livello di istruzione non inferiore nei termini, nei tempi, nei modi, nei contenuti e nella qualità a quelli previsti dalla normativa e dai percorsi di studio;
- d) diritto ad ottenere una educazione aperta e critica;
- e) diritto ad essere educato ai valori della pace, della solidarietà, della democrazia, della tolleranza, dell'internazionalismo, della convivenza civile e dei diritti umani;
- f) diritto a ricevere una prestazione educativa e didattica raccordata e continua, nel passaggio dalla scuola primaria alla scuola secondaria di primo grado, in coerenza con l'unità del processo educativo;
- g) diritto a non essere discriminato per alcun motivo dagli altri alunni;
- h) diritto di essere integrato nella scuola tramite un intervento educativo che porti alla massima riduzione degli svantaggi di qualsiasi ordine e natura;
- i) diritto a veder riconosciuti i propri bisogni e le proprie attitudini, anche attraverso prestazioni individuali atte a guidarlo, stimolarlo, incentivarlo, correggerlo e potenziarlo nelle sue capacità;
- l) diritto ad essere valutato per ciò che è e che fa in rapporto alle proprie condizioni di partenza;
- m) all'alunno è garantito il pieno esercizio della libertà di apprendimento, secondo personali ritmi di crescita; altresì è garantito il diritto all'uguaglianza e il riconoscimento della propria diversità.

### **3. Obbligo scolastico e frequenza**

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza e la verifica dell'elenco degli obbligati.

### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

I protagonisti e i responsabili dell'attuazione della Carta sono tutti coloro che vivono e operano nell'ambito della Scuola: genitori, alunni, docenti, personale non docente.

La vita della scuola si vive in dimensione partecipata e gli Organi collegiali sono il momento di più compiuta democrazia. I genitori partecipano alla vita della Scuola:

- a) nelle assemblee dei genitori;
- b) nelle assemblee di classe;
- c) nel Consiglio di classe;
- d) nel Consiglio di interclasse;
- e) nel Consiglio d'Istituto.

I docenti partecipano alla vita della Scuola:

- a) nel Collegio dei Docenti;
- b) nel Consiglio di classe;
- c) nel Consiglio di interclasse;
- e) nel Consiglio d'Istituto.

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

Gli operatori scolastici, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

Quest'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, anche con il presente documento, in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

## **5 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

➤ Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

➤ L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche e delle moderne tecniche educative.

➤ L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente che ha la possibilità di curare la propria formazione anche attraverso l'autoaggiornamento.

## **PARTE II**

### **AREA DIDATTICA**

a. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e di enti ed associazioni culturali e ricreative presenti sul territorio, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

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

- incontri con i docenti degli alunni iscritti nelle classi-ponte;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
- Partecipazione ad attività ed esperienze formative (uscite didattiche, realizzazione di progetti in comune..)

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, dovranno adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni

idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

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

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

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

1. Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto e Carta dei Servizi.
2. Progettazione Educativa e Didattica della Scuola Primaria e dell'Infanzia;
3. Pianificazioni di dipartimento della Scuola Secondaria di primo grado.

### **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

Il P.T.O.F. contiene i dati strutturali della scuola, le finalità e gli obiettivi, la progettazione educativa, didattica ed organizzativa, le attività di formazione e di aggiornamento, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento di Istituto e dalla presente Carta dei Servizi, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

## **Regolamento di Istituto**

Il Regolamento di Istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Partecipazione dei genitori alla vita della scuola. Assemblee dei genitori
- Vigilanza sugli alunni.
- Comportamento degli alunni.
- Compiti di sorveglianza dei docenti e dei collaboratori scolastici.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici scolastici.
- Calendario di massima dello svolgimento delle riunioni degli Organi Collegiali e delle attività funzionali all'insegnamento.
- Fattori di qualità, celerità, trasparenza e informatizzazione dei servizi amministrativi.
- Uscite didattiche: visite guidate e viaggi d'istruzione.
- Criteri generali per la formazione delle sezioni e delle classi.
- Criteri relativi all'assegnazione degli insegnanti alle sezioni e alle classi.
- Documentazione e materiale pubblicitario nelle scuole.
- Tutela della salute nella scuola.
- Conferimento incarichi e criteri per gli acquisti.



- Aggiornamento.

### **Progettazione educativa e didattica**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

### **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

## PARTE III

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### **Fattori di qualità, celerità, trasparenza e informatizzazione**

1) Il nostro Istituto ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- o Celerità delle procedure.
- o Trasparenza.
- o Informatizzazione dei servizi di segreteria.
- o Tempi di attesa.
- o Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- ✓ celerità nelle procedure: il lavoro dell'Ufficio, infatti, è diviso in settori di competenza ed ogni settore è affidato a uno o più assistenti amministrativi i quali svolgono il proprio lavoro con celerità e competenza portando a termine il lavoro da essi intrapreso, salvo casi eccezionali motivati ed autorizzati;
- ✓ il personale A.T.A. svolge i propri compiti nel più breve tempo possibile evitando attese superiori ai quindici minuti. Solo in caso di certificazioni periodiche di massa, il citato personale esaudisce le richieste dell'utenza nel termine massimo di due giorni;

- ✓ la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata “a vista” nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Ogni operatore agisce secondo criteri di trasparenza e chiarezza, fornendo informazioni ai colleghi nel caso di lavori interdisciplinari, fermo restando il segreto d’ufficio.
- ✓ La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di quindici minuti dalla consegna delle domande. Tale obiettivo è stato raggiunto grazie all’informatizzazione dei servizi di segreteria. A seguito di tale processo sono garantiti i seguenti servizi:
  - il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell’anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.);
  - gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta;
  - i certificati di servizio per il personale ATA e i docenti di scuola primaria e dell’infanzia saranno rilasciati entro cinque giorni.
- ✓ L’Ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle

esigenze degli utenti e del territorio: il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11,00 alle ore 12,30, il giovedì dalle ore 16,30 alle ore 17,30. Il Direttore S.G.A riceve, previo appuntamento, il mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 presso il plesso di Via Mameli e il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 presso il plesso di Via Convento . Il Dirigente Scolastico, invece, riceve, previo appuntamento, il martedì dalle ore 10,00 alle 12,00 presso il plesso di Via Mameli, il mercoledì dalle 10,00 alle 12,00 e il giovedì dalle 15,30 alle 17,30 presso il plesso di Via Convento. Il Vicario riceve, previo appuntamento, il lunedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e il giovedì dalle 15,30 alle 17,30 presso il plesso di Via convento.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

L'orario di lavoro dell'ufficio di segreteria è dalle ore 8,00 alle ore 14,00 con periodici rientri pomeridiani programmati ed autorizzati per recuperare la giornata di chiusura del sabato ed in occasioni di riunioni di Organi Collegiali e di lavori urgenti.

- ✓ La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

- ✓ La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:
  - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
  - organigramma degli uffici (dirigenza e servizi);
  - organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
  - albi di Istituto.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- ✓ Bachecca generale di Istituto;
- ✓ Bachecca per comunicazioni ai genitori;
- ✓ Bachecca del personale docente ed A.T.A.
- ✓ Sito dell' Istituto Comprensivo

L'Istituzione scolastica garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal C.C.N.L. in 36 ore settimanali, sarà attuato in cinque giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. Le ore di straordinario non compensate con recuperi saranno retribuite con fondi a carico del bilancio

appositamente previsti per tali prestazioni. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

## **PARTE IV**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo si compone dei seguenti Plessi scolastici: plessi scuola infanzia Cap. Galietti e Regina Elena, plessi scuola primaria di Via Convento (sede Dirigenza) e Via Gramsci, plesso scuola secondaria di primo grado "Ruffo". I cinque plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

#### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

## SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

## SCUOLA SECONDARIA I° GRADO

- a) La vigilanza sugli alunni da parte degli operatori scolastici.
- b) L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito dell'edificio scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- ☞ adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ☞ eliminazione delle barriere architettoniche;
- ☞ sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate;
- ☞ vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

## **PARTE V**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per l'Istituzione scolastica il bambino è al centro dell'attenzione. Ascoltarne ed interpretarne le esigenze, conoscerne gli eventuali motivi di insoddisfazione, tutelarne i diritti sono considerati fattori essenziali per garantire maggiore qualità ed efficienza ai servizi offerti.

Nella consapevolezza che, a volte, durante lo svolgimento della nostra attività possono verificarsi inconvenienti, chiunque avesse bisogno di delucidazioni o chiarimenti può rivolgersi presso l'Ufficio di Segreteria. Inoltre, l'Ufficio del Dirigente è sempre a disposizione per risolvere eventuali problematiche o anche semplicemente per fornire delucidazioni.

#### **Procedura dei reclami**

- ❖ La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.



- ❖ Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- ❖ I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- ❖ Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- ❖ Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- ❖ Annualmente, il Dirigente scolastico redigerà per il Consiglio di Istituto e per il Collegio dei Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

## **Valutazione**

### **1. Monitoraggio e autovalutazione d'Istituto**

Ai fini di un corretto andamento didattico è indispensabile esperire strumenti metodologici per monitorare la realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa progettando un possibile modello che aiuti ad effettuare un controllo "sistematico" dei risultati, coinvolgendo alunni, personale A.T.A., docenti e genitori per promuovere azioni di miglioramento della qualità. Occorre individuare i percorsi e le iniziative più significativi del PTOF, individuare gli indicatori utili e progettare

strumenti e procedure (sondaggi, questionari, interviste) per la raccolta, l'elaborazione e la diffusione dei dati. L'analisi dei risultati servirà a migliorare il percorso realizzato e a meglio concepirlo in prospettiva, offrendo sempre maggiore qualità e rispondenza alle richieste dell'utenza.

☞ L'Istituzione scolastica si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- ❖ Rispondenza alle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- ❖ Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- ❖ Soddisfimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- ❖ Efficienza di impianti, attrezzature, laboratori e biblioteca.
- ❖ Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe ai bisogni formativi degli alunni.

## **2. Valutazione degli apprendimenti degli alunni**

Gli insegnanti somministrano prove di ingresso per accertare le condizioni di partenza degli alunni, in seguito verificano i risultati raggiunti dal gruppo-classe e dai singoli ed adeguano, di conseguenza, la loro programmazione didattica.

Periodicamente informano la famiglia dei risultati raggiunti.

Gli insegnanti concordano verifiche quadrimestrali e confrontano i dati nei Consigli di Classe e di Interclasse. Questi ultimi vengono esplicitati al Collegio dei docenti.

Sono previsti, per la fine dell'anno scolastico, sondaggi a campione, per valutare come gli alunni "vivono" la scuola, il loro stato di benessere e quali sono i loro bisogni formativi.

## **PARTE VI**

### **ATTUAZIONE**

La presente Carta dei Servizi dell' I. C. Perotti -Ruffo approvata dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

**Approvato dal Collegio dei Docenti nella seduta del 20/10/2016**

**Approvato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 25/10/2016**

Il Dirigente Scolastico  
Dott.ssa ANNOSCIA Maria Rosaria