



ISTITUTO COMPRENSIVO "G. CALÒ"
V.le M. D' UNGHERIA, 86 74013 GINOSA – TA – tel. 099/8290470
Email: TAIC82600L@istruzione.it - www.scuolacalo.gov.it

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "GIOVANNI CALÒ"

CARTA DEI SERVIZI

a.s. 2015-2016

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento mediante il quale tutti gli enti pubblici presentano ai clienti i servizi offerti. Rappresenta uno strumento di garanzia, rivolto alla tutela dei diritti degli utenti e del personale, poiché fornisce loro un concreto potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate. In campo scolastico la Carta dei servizi è deliberata dal Consiglio d'Istituto, presenta all'utente gli elementi di maggiore rilevanza della propria offerta formativa, esplicita i servizi forniti dalla scuola e fornisce informazioni circa le modalità di erogazione degli stessi indicando i criteri e gli strumenti di valutazione con cui si misureranno gli standard di qualità raggiunti. In breve, la Carta dei Servizi è il documento nel quale vengono predefiniti e resi noti all'esterno i principi fondamentali ai quali l'istituzione scolastica si ispira, nonché le modalità di attuazione degli stessi in relazione alla propria specifica realtà.

Pertanto, essa sintetizza:

- il quadro programmatico unitario dell'offerta formativa e culturale dell'istituto;
- l'impegno operativo di tutti i componenti della comunità scolastica;
- le attività svolte e/o programmate, ai sensi degli articoli di legge del 7 agosto 1990 n.241 e del D.Lgs del 14 marzo 2013 n.3, relativi alla trasparenza dei procedimenti amministrativi.

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995, relativa all'introduzione della Carta dei servizi scolastici e nel D.P.C.M. del 7 giugno 1995, recante lo Schema generale di riferimento per l'elaborazione della "Carta dei servizi scolastici".

Come è organizzata la Carta dei Servizi

Il documento è così organizzato:

- nella prima parte vengono enunciati i principi generali e le linee didattico-educative di riferimento;
- nella seconda sono indicati gli standard di qualità specifici che i servizi amministrativi devono raggiungere;
- nella terza parte, infine, si descrivono sia le condizioni ambientali della scuola: servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc., che le procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente circa il servizio erogato e le modalità di valutazione del medesimo mediante la somministrazione di questionari rivolti ai genitori, al personale.

Al fine di soddisfare le finalità sopraelencate, la Carta dei Servizi deve rispondere ai seguenti requisiti:

- chiarezza e leggibilità;
- coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accessibilità.

Nello specifico, essa si compone di:

Parte I, Area didattica

- Piano dell'Offerta Formativa
- Progettazione Educativa e Didattica
- Contratto Formativo

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte V: Attuazione

Norme legislative di riferimento e Principi fondamentali

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, la Carta dei Servizi dell'I.C. Calò fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, garantendone la completa attuazione e ispirandosi agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana, di seguito riportati, nonché ai seguenti riferimenti normativi:

Legge n. 241/1990

CM n.339/92

DPR n. 297/1994

Legge n. 273/1995

Legge n.59 /1997

DPR n.249/1998

DPR n. 275/1999

DM del 28/11/2000

Linee di indirizzo ministeriali su "Partecipazione dei genitori e corresponsabilità educativa"

Nota della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 1130 /2012

Regolamento di disciplina della PA 2013

Nuove indicazioni

CCNL vigente

ART.3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. 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. 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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

ART. 34

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- . 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

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola nell'erogazione del 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 e proposte educative funzionali;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni in situazione di handicap fisico;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

Nello specifico, l'Istituto favorisce la socializzazione e l'integrazione fra studenti senza alcuna discriminazione mediante l'adozione delle seguenti iniziative didattico-educative:

- elaborazione del Piano annuale per l'Inclusione (PAI) per alunni con Bisogni educativi speciali;
- scelta di soluzioni organizzative, didattiche e formative in grado di contemperare le esigenze degli studenti di religioni diverse da quella cattolica e in ogni caso degli alunni che hanno scelto di non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica;
- incentivazione della progettualità per la ricerca di strategie educative e didattiche capaci di offrire a tutti gli alunni uguaglianza di opportunità;
- utilizzo di tutte le risorse disponibili per interventi mirati, individuali o per piccoli gruppi, finalizzati alla prevenzione delle difficoltà di apprendimento e al recupero del divario;
- elaborazione di opportuni progetti e provvedimenti di supporto didattico, pedagogico e psicologico per alunni in difficoltà, anche in collaborazione con i Servizi sociali e con gli enti locali

- elaborazione di opportuni progetti e provvedimenti di supporto didattico per alunni che per motivi di salute siano impossibilitati a frequentare le lezioni.

2) Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Il servizio scolastico viene offerto secondo criteri di obiettività ed equità:

- formazione di sezioni e classi equilibrate ed eterogenee al loro interno, seguendo una procedura stabilita dal Consiglio di Istituto;
- acquisizione delle conoscenze pregresse degli alunni tramite il passaggio delle informazioni tra gradi di scuola all'interno del Progetto continuità (colloqui, compilazione griglie, etc.);
- nei casi di disagio o di handicap, vengono seguite le indicazioni fornite dall'equipe psico-pedagogiche.

L'Istituto Comprensivo, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, **garantisce**, per quanto possibile, la regolarità e la continuità del servizio e della attività educative attraverso le seguenti procedure:

- in caso di assenza degli insegnanti titolari, ricorrendo a sostituzioni interne o mediante nomina di supplenti;
- in presenza di agitazioni sindacali, nel rispetto delle norme stabilite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, comunicando tempestivamente alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione,
- in caso di adesione allo sciopero da parte di tutti gli insegnanti o dei collaboratori scolastici, sospendendo le lezioni;
- in occasione di assemblee sindacali, qualora si renda necessaria la sospensione delle lezioni, mediante comunicazione scritta alle famiglie.

3) Accoglienza e integrazione

L'Istituto Comprensivo si impegna a rendere agevole il rapporto di genitori ed alunni con il personale scolastico, a facilitare l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi all'interno della comunità scolastica mettendoli a loro agio, fornendo le indicazioni necessarie, guidandoli nel nuovo ambiente e predisponendo tutte le forme di accoglienza che possono far superare il disagio psicologico proprio della fase di ingresso alle prime classi ed assicurando, in tutte le situazioni di rilevante necessità, l'assistenza adeguata. In particolare, in sede di programmazione educativa e didattica, **l'Istituto si attiva per:**

- favorire l'accoglienza degli alunni della classe prima attraverso una serie di azioni rivolte agli alunni stessi e alle famiglie: presentazione dei progetti di tempo scuola dei diversi ordini di istruzione, assemblea di sezione/classe, colloqui individuali, visita al nuovo ambiente scolastico e altre attività di accoglienza;
- facilitare il più possibile l'inserimento degli alunni diversamente abili nel nuovo ambiente scolastico;
- rendere operativo il PAI, prestando particolare attenzione all'inclusione e all'integrazione degli alunni stranieri e di quelli in situazioni di particolare necessità;
- garantire percorsi di continuità tra gli insegnanti dei vari ordini di scuola nella prospettiva della realizzazione di un curriculum verticale;

- trasmettere tempestivamente alle famiglie le informazioni sugli esiti degli apprendimenti dei propri figli;
- organizzare attività di orientamento, finalizzate non solo alla scelta della scuola secondaria di secondo grado, ma anche all'acquisizione graduale di una sempre maggior consapevolezza del proprio essere;
- fornire informazioni orientative anche ai genitori.

4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. Tutte le domande di iscrizione sono accolte nei limiti rappresentati da:

- normativa vigente;
- capienza e funzionalità dei locali;
- criteri fissati dagli OO.CC. per la formazione delle sezioni e delle classi.

L'organizzazione oraria delle scuole dei tre gradi dell'Istituto è annualmente riportata nel POF e pubblicata sul sito web.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza delle lezioni rappresentano la condizione minima per la realizzazione del diritto allo studio. Per prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica, l'Istituto si impegna a:

- monitorare la regolarità della frequenza; eventuali irregolarità che pregiudichino il percorso formativo dell'alunno verranno segnalate alla dirigenza in quanto, come disciplinato ai sensi dell'art. 11 del Decreto legislativo applicativo della Legge 28 marzo 2003, n. 53 approvato il 23 gennaio 2004, per la validità dell'anno è richiesta la frequenza di almeno tre quarti dell'orario annuale;
- assicurare che l'obbligo scolastico venga assolto con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

5) Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il personale scolastico, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi" e attraverso una gestione partecipata della scuola ne garantiscono il suo corretto funzionamento, pertanto i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'Istituto Comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, rispetta criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità, l'istituto comprensivo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione; in collaborazione con l'ente locale si impegna a favorire attività extrascolastiche che rendano la scuola centro di promozione culturale, sociale e civile sul proprio territorio. L'I.C. Calò, al fine promuovere una partecipazione consapevole al progetto educativo da parte dei genitori e degli alunni,

assicura un'informazione trasparente circa le attività collegiali, la programmazione didattico-educativa e i risultati conseguiti. Tale informazione è garantita dal continuo aggiornamento del sito web che riporta:

- tutte le informazioni che riguardano l'Istituto in tempo reale;
- le news;
- i progetti e le iniziative in atto;
- le collaborazioni;
- i link utili;
- l'organigramma dell'Istituto;
- il POF;
- i protocolli;
- gli orari delle attività didattiche;
- il calendario scolastico e il calendario degli impegni giornalieri;
- la modulistica;
- la documentazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- *best practices*;
- l'albo con i documenti fondamentali;
- ogni comunicazione rivolta agli utenti.

Via web, i genitori sono informati sulla programmazione didattico-educativa, sui criteri di valutazione e mediante l'uso del registro elettronico possono visualizzare e monitorare l'andamento didattico-educativo dei propri figli.

Presso ogni sede di plesso sono predisposti spazi per l'affissione:

- delle comunicazioni relative all'organizzazione e al funzionamento del plesso;
- degli OO.CC.;
- dell'albo sindacale;
- del piano di emergenza.

6) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

L'I.C. Calò assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, definiti dalla legislazione vigente, presenti nel Piano dell'offerta formativa e recepiti nelle programmazioni di ciascun ordine di scuola. La libertà d'insegnamento trova specifici spazi di corresponsabilità tra docenti. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto–dovere individuale e collegiale per tutto il personale scolastico, pertanto l'amministrazione assicura interventi organici e regolari. Nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione, le offerte di formazione in servizio del personale, che provengono al nostro Istituto da diverse agenzie o enti culturali, vengono presentate al Collegio dei docenti per l'approvazione, lasciando ad ogni insegnante la libertà di partecipazione, secondo eventuali criteri approvati collegialmente. Sono possibili anche forme di auto-aggiornamento da parte del personale interessato.

PARTE PRIMA

Area didattica

L'Istituto Comprensivo Calò, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali. Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività in grado di realizzare la continuità orizzontale e verticale per i tre ordini di scuola. Il coordinamento dei curricula e delle programmazioni didattiche saranno finalizzati alla individuazione di comuni criteri di verifica e di strumenti di valutazione condivisi.

- 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 alla rispondenza con le esigenze dell'utenza.
- Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, adottano, 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.
- I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della giornata i carichi cognitivi e, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate prioritariamente sulla gratificazione e valorizzazione del lavoro svolto.

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

- 1. Piano dell'Offerta Formativa**
- 2. Regolamento d'Istituto**
- 3. Regolamento di Disciplina**
- 4. Programmazione Didattica**
- 5. Carta Dei Servizi Scolastici**
- 6. Patto Educativo di Corresponsabilità**

PARTE SECONDA

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione. I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

L'Istituto Comprensivo Calò individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

- Il rilascio di certificati e di ogni altra documentazione è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.
- I documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 12.00;
- il martedì e il giovedì, dalle ore 16.00 alle ore 17.30.

Nei mesi di luglio e di agosto gli uffici di Segreteria sono aperti solo al mattino, escluso il sabato.

Nei giorni prefestivi non di sabato, che coincidono con la sospensione delle attività didattiche, gli uffici di Segreteria rimarranno chiusi al pubblico.

Per la **trasparenza** degli atti amministrativi è riconosciuto a chiunque 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 aggi ornamenti. La trasparenza è assicurata nei confronti del singolo soggetto e non di altri soggetti. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata per iscritto. Per l'efficienza è stata effettuata un'organica suddivisione del lavoro di segreteria, assegnando mansioni specifiche al personale appartenente al profilo professionale degli assistenti amministrativi:

- **ufficio alunni**
- **ufficio personale**

· ufficio protocollo

❖ Sicurezza e Trattamento dei dati e diritto alla privacy

L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale che decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati. Ciò premesso, l'Istituto dichiara che il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri dipende anche dalle scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale.

Il dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e i responsabili antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono annualmente effettuate le prove di evacuazione.

In base al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali, la scuola tratterà i dati personali acquisiti nel rispetto della legge. Verranno rilevati solo i dati strettamente necessari al procedimento amministrativo e didattico richiesto e rientrante nelle funzioni istituzionali della scuola. I dati verranno trattati con le cautele previste e conservati nel tempo necessario all'espletamento delle attività istituzionali e amministrative.

Il titolare del trattamento è il Dirigente scolastico Prof.ssa Maria Giuseppa Alfonso

Il responsabile del trattamento è il Direttore dei servizi generali e amministrativi, Sig. Vito Lopane.

PARTE TERZA

L'intera comunità dell'Istituto comprensivo si impegna, col supporto di tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, a far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente e sicuro. Al senso di responsabilità degli studenti e alla vigilanza degli insegnanti è affidato il decoroso mantenimento dei locali, delle attrezzature e delle suppellettili; i genitori sono chiamati a sensibilizzare i propri figli al fine di preservare l'integrità degli ambienti e degli arredi. Ciascuno si fa carico di segnalare tutti i problemi di manutenzione e di riadattamento dei locali nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza; particolare impegno viene posto nell'allestimento di aule, laboratori, palestre e sale mensa. All'interno di ciascun locale esistono le indicazioni per raggiungere le vie di fuga. La scuola è provvista di cartelli indicanti le uscite di sicurezza, gli estintori e gli idranti. Le uscite sono provviste di maniglioni antipánico.

I **collaboratori scolastici** sono tenuti a prestare servizio, salvo diverse disposizioni, nella zona di competenza secondo le mansioni loro assegnate. In ogni turno di lavoro accertano l'efficienza dei dispositivi di sicurezza individuali e collettivi e la possibilità di utilizzarli con facilità. In particolare i collaboratori:

- devono essere presenti all'ingresso e all'uscita degli alunni;
- devono essere facilmente reperibili dagli insegnanti per ogni evenienza;
- concorrono al complessivo funzionamento didattico e formativo;
- non utilizzano il cellulare personale in orario di servizio;
- non utilizzano i telefoni della scuola per motivi personali;
- osservano le norme sulla privacy;
- comunicano immediatamente al Dirigente o ai suoi collaboratori eventuali assenze di docenti per evitare che le classi siano incustodite;
- collaborano con gli Enti Locali alla raccolta dei dati relativi alla mensa
- favoriscono l'integrazione degli alunni disabili;
- vigilano sulla sicurezza e sulla incolumità degli alunni in particolare durante gli intervalli, negli spostamenti e nelle uscite per recarsi ai servizi o in altri locali;
- badano a non ostruire anche solo temporaneamente con mobili, arredi, etc. le vie di fuga e le uscite di sicurezza;
- per ragioni di sicurezza non sistemano mobili bassi accanto a finestre o a vetrate sia nelle aule sia in ogni altra zona dell'edificio scolastico;
- riaccompagnano nelle classi gli alunni che, al di fuori dell'intervallo o senza seri motivi, sostano nei corridoi;
- sorvegliano gli alunni in caso di assenza momentanea degli insegnanti;
- sono sempre tolleranti e disponibili con gli alunni;
- evitano di parlare ad alta voce;
- non si allontanano dal posto di servizio se non per motivi autorizzati dal Dirigente o dal DSGA;
- invitano gli estranei non autorizzati ad uscire dalla scuola;

- si tengono informati sugli orari di ricevimento dei docenti;
- accolgono in modo cortese l'utenza indirizzandola verso i locali dove deve recarsi;
- prendono visione delle comunicazioni affisse all'albo;
- prendono visione del calendario delle riunioni pomeridiane;
- sorvegliano prima di iniziare le pulizie l'uscita dagli edifici scolastici e dai cancelli esterni;
- ove accertino situazioni di disagio o di pericolo avvertono il Dirigente o il DSGA o il coordinatore del plesso di competenza;
- segnalano in segreteria la rottura di arredi e di suppellettili;
- predispongono su richiesta dei docenti il materiale necessario alle attività didattiche e lo ripongono al termine di esse;
- accolgono i genitori che chiedono l'uscita anticipata dei figli, fanno loro compilare l'apposito modulo che consegnano al docente della classe interessata;
- al termine del servizio, dopo aver fatto le pulizie, devono controllare che:
tutte le luci siano spente, che tutti i rubinetti siano ben chiusi, che siano chiuse le porte, le finestre e le serrande di tutti i locali, che siano disattivate se necessario le attrezzature informatiche, che ogni cosa sia al proprio posto ed in perfetto ordine, che siano chiuse le porte esterne ed i cancelli della scuola.

Per quanto riguarda i dati analitici delle strutture, le condizioni di sicurezza e gli arredi si rimanda ai seguenti documenti:

- anagrafe del patrimonio e registri di inventario
- Scuola in chiaro
- POF
- documento di valutazione dei rischi
- piani di emergenza dei singoli plessi

I criteri di utilizzo dei locali e delle strutture sono individuati dal Regolamento di Istituto vigente.

L'Istituto, secondo la normativa vigente, provvede a nominare un Responsabile del servizio di prevenzione e protezione.

PARTE QUARTA

Procedura dei reclami

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti per iscritto, in forma orale, telefonicamente, via fax, sia utilizzando la posta elettronica. Devono essere espresse chiaramente generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario cui rivolgersi. Annualmente il Dirigente Scolastico formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti.

Valutazione del servizio

L'Istituto Comprensivo Statale Calò si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio, la valutazione e l'autovalutazione dei fattori e obiettivi di qualità 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 e lavorativo;
- d) frequenza dell'uso di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario e sito web;
- e) efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni, ecc.).

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio, si somministrano questionari ai docenti, agli alunni, ai genitori e a tutto il personale ATA. Essi andranno a rilevare l'indice di gradimento relativi all'insegnamento, alla percezione della qualità erogata e al funzionamento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

È esclusa ogni valutazione sulle persone fisiche.

Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, sono elaborate da una commissione e prevedono risposte graduate. La funzione strumentale preposta provvede a raccogliere i questionari compilati, in forma rigidamente anonima, e ad analizzare

statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio dei docenti e dal Dirigente per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'istituto). Il Piano dell'Offerta Formativa è soggetto a una valutazione intermedia e finale nell'ambito del Collegio dei docenti; tale valutazione viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'istituto che esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo dell'istituto previsto nel programma annuale, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica.

Il programma (finanziario) annuale è sottoposto all'approvazione del Consiglio d'istituto e al parere dei revisori dei conti; è, inoltre, soggetto a verifica intermedia entro il mese di giugno.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta, successivamente, all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE QUINTA

Attuazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente, dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto, e può essere modificata con successive deliberazioni ove subentrino nuove disposizioni contenute nei contratti collettivi o per effetto di modifiche normative. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano seguendo le procedure previste dalla legge.

Il Nucleo di Autovalutazione di Istituto provvede a verificare la corretta applicazione di quanto previsto dal presente documento con monitoraggi in itinere e alla fine di ciascun anno scolastico.

Ginosa, 1/09/2015

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Marianna Galli