



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



ISTITUTO COMPRENSIVO "PAPA GIOVANNI PAOLO I"
SCUOLA INFANZIA - PRIMARIA – SECONDARIA 1° GRADO

Via Roma n.39 - Tel.0885431123 - CF 90015650717 e-mail: fgic83700p@istruzione.it - pec: fgic83700p@pec.istruzione.it
sito web: www.icsstornara.gov.it 71047 STORNARA (FG)

Stornara, 30 ottobre 2019

- Ai Sigg. Docenti
- Ai Sigg.genitori
- Agli alunni
- Al D.S.G.A
- Al Sito web
- Agli Atti

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

ISTITUTO COMPRENSIVO STORNARA

Approvato come da delibera n° 99 del Consiglio d'Istituto del 30 ottobre 2019

VISTO l'art. 10, comma 3, lettera a) del T.U. 16/4/94, n. 297;

VISTI gli artt. 8 e 9 del DPR 8/3/99, n.275;

VISTO il D.I. 01/02/2001, n.44;

Vista la legge n. 107/2015

Visto il dlgs n. 150/2009

PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE.....	pag. 3
PARTE I	
AREA DIDATTICA.....	pag. 8
PTOF	pag. 9
REGOLAMENTO DI ISTITUTO.....	pag.10
PARTE II	
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	pag. 12
PARTE III	
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	pag. 17
PARTE IV	
SISTEMA DI VALUTAZIONE E PROCEDURE DEI RECLAMI.....	pag. 19

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2019/20

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia. La Carta dei Servizi nelle scuole rappresenta un documento di indirizzo che favorisce nell'utenza la conoscenza della Istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

La Carta dei Servizi, pertanto, si rivolge a:

- Genitori, per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti, per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale ATA, per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- Ente locale e associazioni territoriali, per una più completa progettazione sul territorio.

La Carta dei Servizi costituisce il documento di garanzia di qualità del servizio scolastico messo a disposizione degli alunni e dei genitori, al fine di assicurare loro una corretta fruizione della scuola, è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività.

Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatica. La seguente carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Papa Giovanni Paolo I " ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

Parte I: Area didattica:

- Piano Triennale dell'offerta Formativa e allegati
- Regolamento di Istituto
- Patto Educativo di Corresponsabilità

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Servizio Mensa

Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte VI: Attuazione

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:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza**
- Imparzialità e Regolarità**
- Accoglienza e Integrazione**
- Diritto di scelte, obbligo scolastico e frequenza**
- Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

UGUAGLIANZA

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a:

A) compiere:

- atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e di istruzione. Al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, l'Istituto Comprensivo "Papa Giovanni Paolo I" di Stornara articola la proposta formativa strutturandola in tempi scuola diversificati;

B) garantire che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche;

C) porre in essere provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico ed a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. I criteri d'imparzialità, di equità sono alla base delle azioni dei soggetti erogatori del servizio scolastico; tali criteri sottendono alla formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi. La scuola si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio, utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali, e la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12.06.90 n. 146 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero.

In particolare:

- a. In occasione di ogni sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.
- b. In base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.
- c. Il Dirigente Scolastico, in occasione di ciascuno sciopero, comunica alle famiglie, almeno tre giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

La scuola opera nella più assoluta imparzialità e nel pieno rispetto dei diritti di ciascuno, tenendo presenti le finalità e gli obiettivi dei programmi ministeriali e delle programmazioni, affinché gli alunni maturino capacità decisionali, capacità di giudizio critico, acquisiscano le conoscenze, perfezionino le abilità e sviluppino le competenze necessarie per potersi inserire responsabilmente nella società.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni e opera per realizzare l'inserimento e la completa integrazione scolastica di tutti e di ciascuno, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare attenzione è riservata agli alunni diversamente abili, agli stranieri, a quelli in situazioni di svantaggio socio-economico-culturale.

Gli erogatori del servizio favoriscono:

- la continuità formativa verticale (curricoli continui del primo ciclo d'istruzione); iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I grado); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- iniziative didattiche curricolari (integrazione dei piani di lavoro) funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;

- iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

DIRITTO DI SCELTA: OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

A) L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

A tal fine:

- il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione;
- nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione e di collaborazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. In concorso con gli Enti Locali e i genitori s'impegna a favorire le attività extrascolastiche al fine di promuovere la cultura e la socializzazione attraverso l'uso di edifici e attrezzature, fuori dall'orario del servizio scolastico.

A) Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

B) Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

C) La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. A tal fine:

- ✓ il Dirigente Scolastico convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli aperti a tutti i genitori per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle équipe pedagogiche e dei singoli docenti;
- ✓ il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, predispose nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- ✓ convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- ✓ le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite con avviso pubblicato sul Sito web dell'Istituzione Scolastica ed eventualmente dettate sul diario;
- ✓ i docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione, di Istituto, incontri scuola - famiglia);
- ✓ quest'istituzione, 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 che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno

A) all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto, delle strategie educative definite dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

B) La formazione dei docenti, secondo i dettami della Legge 107, assume un carattere obbligatorio, permanente e strutturale, rientrando all'interno degli adempimenti della funzione docente; a stabilirlo è infatti il comma 124 dell'art.1 che definisce una condizione di perentorietà e di continuità sul tema della formazione in servizio. Ad ogni modo la formazione e l'aggiornamento del personale sono da considerarsi condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

AREA DIDATTICA

- a) La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con l'attiva partecipazione al lavoro scolastico degli alunni, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- b) La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, nominando annualmente una commissione di docenti che curi il collegamento tra la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria.
- c) Il Consiglio di Istituto stabilisce i criteri generali per la costituzione delle prime classi. Il Dirigente Scolastico e gli insegnanti suoi collaboratori formano le classi in modo equilibrato ed eterogeneo, tenendo conto soprattutto degli elementi raccolti durante i colloqui con gli insegnanti delle sezioni/classi in uscita dalle scuole primarie, ad esempio la valutazione scolastica, ed assicura l'equa distribuzione tra maschi e femmine.
- d) Attenzione particolare viene riservata agli alunni in situazione di handicap e agli alunni affetti da Disturbi Specifici dell'Apprendimento, per i quali l'inserimento viene definito dopo i colloqui con gli esperti tenendo conto delle caratteristiche del Consiglio di classe che dovrà accoglierlo.
- e) La Scuola predispone forme di rilevamento iniziale e utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalle famiglie al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento / apprendimento.
- f) Nella scelta dei libri di testo i docenti di ogni Consiglio di Classe, con l'opportuno coinvolgimento delle famiglie, adotteranno soluzioni idonee a evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- g) Ciascun docente, inoltre, avrà cura di precisare quali materiali gli alunni dovranno necessariamente avere con sé in ciascuna delle ore di lezione settimanale.
- h) Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Gli alunni, sotto la guida dell'insegnante, devono lavorare con impegno e partecipare attivamente alle lezioni; a casa devono consolidare quanto appreso. Il lavoro domestico ha una insostituibile valenza educativa; non deve però costituire un carico di lavoro eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare al gioco o ad attività extrascolastiche particolarmente gratificanti e motivanti.
- i) I docenti controllano personalmente l'esecuzione dei compiti tutte le volte che lo ritengono opportuno.
- j) I compiti in classe dovranno costituire la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e avranno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo del lavoro svolto e dei processi di apprendimento.
- k) La valutazione deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti.
- l) Viene promossa la consapevolezza del modo di apprendere di ciascun alunno/a, al fine di "imparare ad apprendere" per riconoscere le difficoltà incontrate e le strategie adottate per superarle, prendendo atto degli errori commessi, ma anche per comprendere le ragioni di un insuccesso: sono tutte competenze necessarie a rendere l'alunno consapevole del proprio stile di apprendimento e capace di sviluppare autonomia nello studio. Se sarà necessario, verranno predisposti lavori diversificati che tengano conto dei differenti ritmi di apprendimento di alcuni alunni/e in situazione di disagio. In altri casi, prove oggettive, sotto forma di questionari, consentiranno di sondare i gradi di avanzamento medio dell'intero gruppo-classe, in riferimento agli obiettivi prefissati.
- m) I risultati delle prove di verifica, opportunamente corrette, vengono di norma trasmesse alla famiglie, affinché esse risultino sempre informate sui livelli di competenza raggiunti dai loro figli/e, anche con il Registro elettronico
- n) I controlli, nelle differenti forme previste, saranno frequenti, in modo da risultare uno stimolo all'impegno per l'alunno e una possibilità di verifica dell'azione svolta per l'insegnante. Essi saranno comunque improntati su un rapporto tra docente e discente aperto, sereno, organico.
- o) L'azione educativa viene esercitata nella piena coscienza del valore del rispetto dell'alunno. Perché questo si realizzi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, manifestano atteggiamenti di fiducia, di ottimismo e comportamenti che facilitano l'autonomia, che esaltano l'operatività e la competenza anche a livelli minimi. Nessun operatore farà ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
- p) La scuola chiede agli alunni attenzione, partecipazione, costanza nell'impegno, disponibilità alla collaborazione; esige atteggiamenti di rispetto verso tutte le sue componenti e in nessun caso tollererà comportamenti irrispettosi o che possano costituire pericoli per sé e per gli altri.
- q) I genitori collaborano con proposte e pareri alla realizzazione dell'opera formativa della scuola, mantengono frequenti contatti con gli insegnanti, controllano sul diario le comunicazioni e i compiti assegnati, aiutano i figli/e nella organizzazione del modo in cui impegnare il pomeriggio, conciliando esigenze di lavoro e tempo libero.

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

Continuità	<ul style="list-style-type: none"> a) Attuazione di progetti- ponte per favorire un sereno inserimento nel nuovo ordine scolastico b) Formazione delle 1^ classi di ogni ordine con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno c) Realizzazione di curricoli disciplinari in verticale tra i diversi ordini di scuola
Libri di testo	<ul style="list-style-type: none"> a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: comprensibilità, aggiornamento, efficace apparato didattico; b) Adozione unica in tutte le sezioni; c) Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata; d) Contenimento del costo e) Avvio all'implementazione dei contenuti digitali.
Compiti a casa	<ul style="list-style-type: none"> a) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana; b) Attività rispettose dei personali ritmi di apprendimento e proporzionate al tempo-scuola c) Assegnazione di compiti finalizzati al consolidamento delle abilità e competenze apprese in classe
Clima di classe	<ul style="list-style-type: none"> a) Inclusione, collaborazione, rispetto delle idee altrui, rispetto dei diversi ruoli. b) Costruzione di un rapporto educatore- allievo accogliente, attento alle emozioni, alla personalità e ai diversi stili cognitivi. c) Utilizzo di strategie adeguate tra cui: circle time, cooperative learning (apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); d) Forme di responsabilizzazione e rappresentanza nelle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);
Recupero e promozione delle eccellenze	<ul style="list-style-type: none"> a) Progettualità b) potenziamento dei percorsi di apprendimento calibrati sui bisogni individuali. c) sviluppo della metacognizione
Coordinamento didattico	<ul style="list-style-type: none"> a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare; b) Piani di lavoro annuali comuni in continuità nel triennio o nel quinquennio
Incontri	<ul style="list-style-type: none"> a) Riunione periodica dei consigli di classe/interclasse con i rappresentanti dei genitori; b) Incontri con i docenti di classe per i colloqui. c) Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori nella scuola secondaria di I grado.

DOCUMENTAZIONE

L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione all'albo on-line di tutti i documenti fondamentali dell'Istituzione Scolastica.

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale (PDM) e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'istituto, 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, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Il PTOF è pubblicato sul sito della scuola e sul portale unico.

2. REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto si inserisce nel vasto complesso delle leggi che regolano le scuole dello Stato.

Si integra con la Carta dei Servizi e con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, ponendosi come strumento di applicazione delle normative generali, adattate alle diverse esigenze dell'Istituto nella sua peculiarità di bisogni e di offerte. Vuole essere documento di informazione per gli operatori e l'utenza allo scopo di creare rapporti sempre più improntati alla chiarezza e alla collaborazione.

Ha lo scopo di rendere efficiente il servizio scolastico ed efficaci gli interventi, le azioni ed i comportamenti del personale (alunni, genitori, docenti, collaboratori, personale dell'ufficio di segreteria) che compone la Comunità Educativa.

Le norme in esso contenute sono in linea con le leggi vigenti e con l'autonomia organizzativa e funzionale prevista dalla legge.

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

Il Regolamento di Istituto è pubblicato sul sito della scuola.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ.

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione del Patto di corresponsabilità educativa.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto di corresponsabilità educativa.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure;
 - trasparenza (criteri per le turnazioni e per la sostituzione del personale assente per brevi periodi, orari di

apertura al pubblico degli uffici di segreteria, procedure e tempi di evasione delle pratiche di carattere amministrativo e contabile);

- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici di segreteria e di dirigenza;
- efficienza (gestione ottimale delle funzioni, delle mansioni, dei regolamenti, delle procedure e dei tempi);
- efficacia (piena utilizzazione delle risorse esistenti e reperite, risposta ai bisogni, soddisfacimento dell'utenza).

Ogni qual volta ciò sarà possibile, si derogherà dagli standard fissati abbreviando i tempi di attesa.

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

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, 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, con la disponibilità e i modelli sul sito.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per le iscrizioni online - classe PRIMA della scuola Primaria e della Scuola Secondaria di 1° grado, è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche. È necessario che le famiglie si registrino sul sito del Ministero dell'Istruzione all'indirizzo www.iscrizioni.istruzione.it per ricevere sulla propria casella di posta elettronica il codice personale di accesso al servizio delle Iscrizioni On Line.
Compilare, di seguito, il modulo in tutte le sue parti e inoltrarlo on line alla scuola, attraverso la procedura guidata. Il sistema invierà alla casella di posta elettronica della famiglia un messaggio di corretta acquisizione della domanda.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. 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, al genitore o, con delega, a persona diversa, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni sono visibili immediatamente, tramite il Registro elettronico con apposita password consegnata all'inizio dell'anno ai genitori, il giorno successivo alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.
- Altresì, con detta password, i genitori possono accedere alle assenze e alle note in condotta dei propri figli e possono comunicare con i docenti o ricevere da questi comunicazioni.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.

3. Orari e rapporti con l'utenza - L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico: riceve dal lunedì al sabato dalle 11,30 alle 13,30; il lunedì e il giovedì dalle 16,00 alle 17,00. 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.

Il Dirigente Scolastico riceve nelle stesse ore dell'ufficio di segreteria.

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.

4. Per l'informazione sono considerati i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:

- La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa <http://www.icsstornara.gov.it/> e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma e funzionigramma;
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

5. L'Istituto Comprensivo 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.
6. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.
7. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e 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).

Mansionario degli assistenti amministrativi - a.s. 2019/2020

Considerato che è determinante una gestione d'equipe collaborativa per poter portare a compimento i vari processi amministrativi/didattici;

Tenuto conto dei vari incontri, colloqui, scambi di opinioni e pareri avuti con gli stessi assistenti amministrativi;

Il Direttore S.G.A. Antonella Rizzi

Propone Il seguente mansionario degli assistenti amministrativi:

gestione personale: Camerino Angela

gestione alunni: Carla Lusuriello

gestione affari generali – protocollo – magazzino: Russo Roberta

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità: igiene; sicurezza; spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
IGIENE	L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi.
SICUREZZA	La Scuola a) garantisce la vigilanza sui minori costantemente e, in particolar modo, in caso di sciopero; b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche; c) sollecita l'Ente Locale ad attivarsi per la sicurezza interna nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento; d) garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione; e) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione (periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza; inoltre in ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza) f) L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
SPAZI INTERNI ED ESTERNI	L'Istituto Comprensivo "Papa Giovanni Paolo I" si compone dei plessi: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Scuola dell'Infanzia – via Zara <input type="checkbox"/> Scuola Primaria - via Campo Sportivo <input type="checkbox"/> Scuola Secondaria di I Grado - via Roma I plessi sono dotati di: <ul style="list-style-type: none"> - aule dotate di LIM e Notebook, - laboratorio di informatica - laboratorio di musica

	<ul style="list-style-type: none"> - una palestra ben attrezzata per le scienze motorie e sportive - aule attrezzate per le attività laboratoriali - una biblioteca alunni/docenti - uno spazio esterno - Spazi per le attività di arte ed immagine, - laboratorio di scienze. <p>I plessi sono forniti di rete LAN/WLAN.</p>
--	---

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.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento.

SERVIZIO MENSA - Nella Scuola dell'Infanzia gli orari di lezione prevedono un tempo scuola continuativo di 8 ore, (tempo pieno con erogazione di un servizio mensa con contribuzione da parte delle famiglie a cura dell'Ente locale, a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti carta della refezione scolastica)

Per la regolamentazione della mensa scolastica, come momento educativo, invece, si rimanda al regolamento di Istituto.

Il personale ausiliario cura la pulizia dei locali e dei servizi e si adopera costantemente al fine di rendere l'ambiente scolastico accogliente e sicuro.

ISTRUZIONI DI SICUREZZA

Per quanto riguarda la parte relativa alla sicurezza nella scuola si rimanda al DVR "Sicurezza nella scuola".

I piani di emergenza e di evacuazione sono depositati in ogni singolo plesso dell'Istituto Comprensivo e vengono aggiornati ogni anno dalla commissione sicurezza dell'Istituto Comprensivo stesso.

- Nessun estraneo può accedere alla scuola senza qualificarsi e motivando la presenza. I familiari degli alunni hanno accesso nei locali scolastici per colloqui, servizi di segreteria, incontri degli Organi Collegiali, accompagnamento motivato dei figli. Durante le lezioni i genitori non hanno diritto di accesso alle aule se non in veste di "esperti" per attività concordate con i docenti.
- Qualora i docenti ritengano utile invitare in classe altre persone in funzione di "esperti" a supporto dell'attività didattica, si atterrano alle procedure concordate, comunicando al Collaboratore DS e ai collaboratori scolastici il nominativo e la data dell'incontro e riportando i dati sul Registro di classe; gli "esperti" permarranno nei locali scolastici per il tempo necessario all'espletamento delle loro funzioni. In ogni caso la completa responsabilità didattica e di vigilanza della classe resta del docente.
- L'affissione nell'atrio della scuola di manifesti relativi ad attività di promozione sociale e culturale è subordinata all'autorizzazione del Dirigente Scolastico. Non è autorizzata la distribuzione di materiale pubblicitario di alcuna ditta privata, né si possono fornire i dati degli alunni e del Personale Scolastico, se non per indagini o per attività autorizzate dall'Amministrazione.
- L'utilizzo di laboratori d'informatica, di attività pratiche e artistiche, di musica e della palestra è assoggettato a Regolamenti esplicitati nei documenti allegati al PTOF.

SISTEMA DI VALUTAZIONE E PROCEDURE 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

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

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

E, in particolare per quanto attiene l'aspetto didattico:

- la flessibilità dell'organizzazione;
- l'uso razionale delle risorse e il loro potenziamento;
- il clima scolastico positivo;
- le modalità di comunicazione e d'informazione;
- la condivisione delle scelte educative;
- l'attenzione alla diversità;
- la valorizzazione dei diversi stili di apprendimento;
- l'attivazione di percorsi interculturali

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal NIV e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il NIV provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

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 se non circostanziati.
- 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 formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio dei Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

ATTUAZIONE

a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo, approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.



Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Anna Rosa CHIAUZZI

*l'autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi del art. 3, c.2, del D. Lgs 39/93*