



Istituto Comprensivo “Castellana S. – Polizzi G.”

Rione Frazzucchi, snc – 90020 Castellana Sicula

☎ 0921562586 0921562629

e-mail: paic820003@istruzione.it PEC: paic820003@pec.istruzione.it

SITO WEB: www.ic-castellanapolizzi.edu.it

CODICE FISCALE: 96021870827 C.U.U.:UFKLPE



CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO

SOMMARIO

PARTE I CARTA DEI VALORI

- 1.1. Che cos'è la carta dei servizi.
- 1.2. Funzione della carta dei servizi.
- 1.3. Il servizio scolastico.
- 1.4. Principi fondamentali.

PARTE II ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

2.1. AREA DIDATTICA.

2.1.1. Fattori di qualità:

- A) Rispetto delle finalità istituzionali.
- B) Attenzione alle istanze sociali e ai bisogni formativi.
- C) Clima positivo e benessere a scuola.
- D) Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie.
- E) Continuità educativa.
- F) Uso equilibrato del tempo.
- G) Programmazione e organizzazione:
Piano Triennale dell'Offerta Formativa
Programmazione didattica
Regolamento di Istituto
- H) Contratto formativo.

2.2. AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI.

- 2.2.1. Orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria
- 2.2.2. Rilascio documenti.
- 2.2.3. Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico
- 2.2.4. Informazione pubblica.

2.3. CONDIZIONE AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

- 2.3.1. Azione per gli aspetti problematici.

PARTE III RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA SCUOLA

- 3.1. PROCEDURA DEI RECLAMI.
- 3.2. VALUTAZIONI DEI SERVIZI SCOLASTICI.

PARTE I

CARTA DEI VALORI

1.1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Istituto è il documento nel quale vengono resi noti:

- i **principi fondamentali** ai quali l'Istituto Comprensivo di “Castellana S. -Polizzi G.” ispira la propria attività;
- i **fattori di qualità**, ossia quali caratteristiche rendono il servizio scolastico soddisfacente;
- gli **obiettivi** ai quali devono tendere le attività;
- gli **strumenti per valutare** l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i **mezzi** messi a disposizione degli utenti per **segnalare** eventuali disfunzioni e per effettuare proposte.

La Carta dei Servizi coinvolge, quindi, tutte le componenti scolastiche (alunni, docenti, genitori, personale A.T.A., dirigente scolastico) e assume il ruolo di “*Carta dei valori*” a cui far riferimento.

1.2. FUNZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi intende soddisfare l'esigenza di tutela di quanti partecipano all'offerta formativa e ai vari servizi scolastici e, più in generale, intende rispondere all'istanza della collettività che esprime una nuova e più diffusa sensibilità per l'utilizzo funzionale e integrale delle risorse pubbliche.

L'adozione della Carta dei Servizi è rivolta, pertanto, a:

- introdurre nell'organizzazione del servizio scolastico *criteri di visibilità ed affidabilità* anche con l'adozione di standard minimi da garantire;
- *rendere conoscibile la dimensione della scuola* come spazio di crescita umana e civile dell'alunno e come centro permanente di vita culturale e sociale;
- accrescere la *trasparenza del funzionamento del servizio scolastico* dando pubblica notizia delle scelte fondamentali che vengono operate;
- promuovere e *incrementare la responsabilizzazione* degli operatori, degli alunni e dei genitori;
- *migliorare la qualità del servizio*, armonizzando le dinamiche di rapporto tra soggetti erogatori e fruitori, garantendo un'offerta formativa calibrata sulle effettive esigenze dell'utenza e prevedendo forme di “*obiezione/reclamo*” nonché la ricognizione dell'apprezzamento degli utenti.

1.3. IL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituto Comprensivo di “Castellana S. -Polizzi G.” assicura agli alunni l'attuazione intenzionale e sistematica dei processi di insegnamento/apprendimento finalizzati alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori costituzionali.

Tale servizio è espletato nel rispetto delle “*Indicazioni per il curricolo per la scuola dell'infanzia e per il primo ciclo d'istruzione*” (Testo aggiornato con nota Ministeriale n. Prot.5559 del 05/09/2012 elaborato secondo i criteri stabiliti con la circolare ministeriale n. 31 del 18 aprile 2012”), secondo le concrete modalità definite nel “*Piano dell'Offerta Formativa*” (P.O.F.) d'Istituto, nella programmazione didattica e nel “*Regolamento d'Istituto*”.

La “*mission*” dell'Istituto è quella di formare saldamente ogni persona sul piano cognitivo e culturale, affinché possa affrontare positivamente l'incertezza e la mutevolezza degli scenari sociali e professionali, presenti e futuri.

La Progettazione del POF è volta, quindi, al seguente fine: Offrire numerose e articolate occasioni formative per sviluppare le capacità comunicative, espressive, relazionali, logiche, progettuali, decisionali, operative, valutative in contesti altamente motivanti e coinvolgenti di apprendimento cooperativo.

1.4. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo di "Castellana S. - Polizzi G." nell'adottare la presente Carta dei Servizi fa proprie le finalità generali di cui agli articoli 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana e, alla luce delle disposizioni ministeriali di cui al D.P.C.M. 7 giugno 1995, organizza il servizio scolastico in riferimento ai seguenti principi:

- **Uguaglianza e Imparzialità**

Uguaglianza e imparzialità verranno garantite attraverso:

- a) la formulazione di criteri collegiali per l'assegnazione degli alunni alle classi che tengano effettivamente conto delle esigenze formative (integrazione tra sessi, religioni, lingue e culture, differenti nazionalità) ed organizzative (equilibrio quantitativo e qualitativo dei gruppi con particolare riferimento alle classi parallele), considerando anche le richieste delle famiglie, purché le stesse abbiano chiara pertinenza pedagogica;
- b) la strutturazione di curricoli aperti alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli alunni non italiani;
- c) l'organizzazione dell'orario delle lezioni in modo da garantire le esigenze di alunni di religioni diverse, fatti salvi comunque i diritti legittimi dei docenti di discipline religiose;
- d) la fruizione gratuita dei libri di testo e la fornitura di strumenti e materiale didattico agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate, purché documentati e compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Istituto;
- e) la stipula di convenzioni con A.S.L. ed Enti Locali allo scopo di garantire supporto specialistico a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausilio pedagogico-didattico ad alunni in situazione di svantaggio;
- f) la eliminazione delle barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

- **Regolarità del servizio**

La scuola, in presenza di conflitti sindacali, si impegna a garantire:

- a) l'informazione tempestiva alle famiglie attraverso comunicazioni scritte, circolari, avvisi all'albo;
- b) i servizi essenziali previsti dalle norme contrattuali.

- **Accoglienza ed integrazione**

L'Istituto Comprensivo garantisce l'accoglienza attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere la struttura e l'organizzazione dell'Istituto anche attraverso la collaborazione degli alunni e degli insegnanti delle ultime classi, onde favorire l'orientamento scolastico;
- b) iniziative varie in moduli di accoglienza per gli alunni nuovi iscritti onde impostare tempestivamente una corretta ed adeguata programmazione educativo-didattica;
- c) la consegna all'atto dell'iscrizione di copia del "Piano dell'Offerta Formativa" e del "Regolamento d'Istituto" e, dietro rimborso delle spese di duplicazione, a quanti ne faranno richiesta;
- d) l'organizzazione, entro il mese di ottobre, di un incontro tra i genitori e docenti, per illustrare la programmazione didattica;
- e) la disposizione di una bacheca genitori ed alunni per favorire la libera circolazione di idee e proposte;
- f) l'aggiornamento degli operatori su temi inerenti alle problematiche tipiche delle varie fasce d'età;
- g) soluzioni organizzative e mezzi atti a fornire pari opportunità formative anche ad eventuali alunni stranieri o in ospedale.

- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'Istituto Comprensivo garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritti alla frequenza in caso di eccedenza di domande, e si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica.

Danno diritto di precedenza all'iscrizione in caso di eccedenza di domande: la residenza, il domicilio, la sede di lavoro di uno dei familiari, specie se separati legalmente o divorziati, la presenza di uno dei familiari in servizio nell'istituto.

L'Istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (ASL, associazioni di volontariato, équipe socio-psico-pedagogico), tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso quelle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica.

L'Istituto garantisce altresì l'attuazione di forme di recupero e di prevenzione dei fenomeni connessi alla dispersione scolastica attraverso strategie didattiche mirate agli alunni in difficoltà cognitive e relazionali, per favorire il successo formativo di tutti.

● **Partecipazione - Efficienza - Trasparenza**

Tutte le componenti della scuola direttamente coinvolte nei processi formativi devono farsi carico delle scelte formative e organizzative fondamentali che la scuola compie negli OO.CC. e nei periodici incontri docenti/genitori.

La scuola darà disponibilità dei locali ed aderirà alle iniziative formative extrascolastiche che favoriscono lo sviluppo culturale, sociale e civile.

Le scelte organizzative, anche delle attività dei servizi amministrativi, si ispirano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità e ricercano la semplificazione delle procedure burocratiche.

Gli atti di interesse pubblico che la scuola produce vengono affissi all'albo in via permanente o temporanea, e viene favorita la visione/duplicazione della documentazione amministrativa.

● **Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali ed alla luce delle conoscenze psico-pedagogiche maturate nell'esperienza professionale, si esercita in funzione del diritto all'istruzione attraverso l'adozione collegiale di scelte concrete affinché gli alunni possano sviluppare capacità, competenze e conoscenze verificabili. La programmazione valorizza la libertà di insegnamento dei docenti finalizzata alla formazione dell'alunno e alla crescita armonica della personalità.

L'aggiornamento va inteso come un obbligo per la scuola e come diritto del personale docente e non docente.

PARTE II ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

In questa parte sono fornite all'utenza le informazioni relative a tre fondamentali aspetti che in modo interdipendente determinano i livelli di qualità del servizio scolastico:

- Area didattica
- Servizi di segreteria
- Condizioni ambientali

2.1. AREA DIDATTICA

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattiche, si organizza in Gruppi o Commissioni di lavoro, presieduti da un Coordinatore, per elaborare proposte migliorative, sia sul piano didattico che sul piano organizzativo, che considerino i sottoindicati fattori di qualità.

2.1.1. FATTORI DI QUALITÀ

A) RISPETTO DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI

Le attività che la scuola promuove devono essere coerenti con le finalità e i contenuti delle "Indicazioni per il curricolo". Tale coerenza si concretizza e si rileva nelle programmazioni didattiche di sezione/modulo/classe.

La scuola è impegnata a garantire la qualità delle attività educativo-didattiche e ad assicurare l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

B) ATTENZIONE ALLE ISTANZE SOCIALI E AI BISOGNI FORMATIVI

L'Istituto presta costante attenzione alle istanze della comunità locale e si impegna a rispondere ai bisogni formativi rilevati.

Predisporre forme di rilevazione iniziale e in corso d'anno (osservazioni, verifiche...), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia, al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento, tenendo conto della diversità degli stili cognitivi e dei ritmi di apprendimento, delle differenti condizioni socio-economico-culturali, delle istanze sociali e dei bisogni formativi rilevati.

C) CLIMA POSITIVO E BENESSERE A SCUOLA

I valori etici e culturali assunti come base della vita quotidiana della scuola sono i seguenti:

- parità di opportunità formative senza distinzioni di sesso, razza, religione, handicap, condizione socio-culturale;
- progressiva responsabilizzazione;
- autonomia;
- capacità di assumere iniziative;
- fiducia in se stessi;
- interessi e motivazioni ad apprendere;
- cooperazione nell'apprendere;
- benessere psico-fisico;
- atteggiamento positivo e sereno nei rapporti con gli altri.

I rapporti fra tutti gli operatori che agiscono nella scuola sono improntati alla correttezza e alla coerenza con i valori indicati.

Gli insegnanti si impegnano a rispondere in modo adeguato alle esigenze, alle richieste e alle aspettative degli alunni.

D) PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- assemblee di sezione, di classe e/o di modulo;
- consigli di intersezione, di interclasse e di classe;
- colloqui periodici con i genitori;
- colloqui individuali su richiesta delle famiglie o dei docenti.

Tali incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie.

Le modalità e i criteri per assicurare un'efficace comunicazione scuola-famiglia sono stabiliti dal Consiglio di Istituto sulla base delle proposte dei Consigli di interclasse/intersezione/classe e del Collegio dei Docenti.

E) CONTINUITÀ' EDUCATIVA

La scuola assicura la continuità educativa con le agenzie formative extrascolastiche, prime fra tutte la famiglia, nonché il raccordo pedagogico, metodologico ed organizzativo tra i vari ordini di scuola mediante:

- a) la collaborazione e l'intesa fra i tre ordini della scuola di base con particolare riferimento agli anni ponte;
- b) prestiti professionali all'interno dell'istituto o in rete con altre scuole;
- c) scambio di informazione sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche ed extrascolastiche;
- d) programmazione di incontri tra docenti per integrare obiettivi, contenuti e metodi adeguandoli allo sviluppo psico-fisico di ciascun alunno;
- e) visita alla nuova scuola;
- f) coinvolgimento degli alunni dei tre ordini di scuola in progetti comuni;

- g) interazione con la famiglia e le altre agenzie formative del territorio per concordare adeguati interventi educativi;
- h) continuità interna alla scuola volta a definire percorsi formativi unitari calibrati alla crescita dell'alunno.

F) USO EQUILIBRATO DEL TEMPO

Nella programmazione educativa e didattica la scuola fissa criteri efficaci in grado di garantire:

- a) una razionale distribuzione dei tempi per evitare eccessivi carichi cognitivi;
- b) la possibilità di disporre di tempi da dedicare ad attività extrascolastiche.

Per favorire la motivazione e la partecipazione degli alunni alle attività, è prevista un'alternanza equilibrata dei docenti, delle attività e delle discipline nell'arco della giornata e della settimana.

Il tempo di contemporaneità dei docenti e le ore a disposizione sono utilizzate per la sostituzione dei docenti assenti per brevi tempi, per l'assistenza alla mensa, per le attività alternative all'insegnamento della Religione Cattolica, per le attività di recupero/consolidamento, di sviluppo e di arricchimento dell'offerta formativa.

Per consolidare gli apprendimenti e per avviare progressivamente l'autonomia nello studio è prevista l'assegnazione di compiti da svolgere a casa. La tipologia e la quantità dei compiti vengono concordate dagli insegnanti con i genitori in un'assemblea di classe nella fase iniziale dell'anno scolastico. Nell'assegnazione dei compiti si tiene presente la necessità di rispettare ragionevoli tempi d'impegno degli alunni, assicurando il tempo da dedicare anche al gioco e ad altre attività.

G) PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE

L'azione della scuola è definita in maniera esplicita nei seguenti documenti, di cui è garantita la pubblicazione:

- *“Piano Triennale dell’Offerta Formativa” (P.T.O.F.)*
- *“Programmazioni didattiche di sezione/modulo/classe”*
- *“Regolamento di Istituto”*
- *“Patto di corresponsabilità educativa”*

Piano dell’Offerta Formativa

Tale documento contiene l'insieme delle scelte culturali, pedagogiche, metodologiche e organizzative che caratterizzano l'offerta formativa dell'Istituto.

In esse sono precisate:

- Le finalità istituzionali che la scuola persegue;
- Gli obiettivi generali e le linee fondamentali dell'azione formativa, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio, dei bisogni formativi individuali, delle istanze sociali rilevate e delle risorse effettivamente disponibili.
- Il piano delle attività.

Il Piano dell'Offerta Formativa viene elaborato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto.

Viene pubblicato attraverso la consegna in copia agli alunni all'atto dell'iscrizione, ai docenti di ogni classe/modulo/sezione, ai membri del Consiglio d'Istituto, ai genitori rappresentanti di classe/sezione e sul sito internet della scuola www.ic-castellanapolizzi.edu.it

Programmazione didattica

Entro i primi due mesi dell'anno scolastico i docenti dell'Istituto, suddivisi nei Consigli di intersezione, nei Gruppi di Modulo e nei Consigli di Classe, sulla base di un "Patto pedagogico" finalizzato ad armonizzare gli stili educativi, elaborano la Programmazione unitaria di sezione/modulo/classe. In essa sono scelti ed indicati gli obiettivi, le attività, le indicazioni metodologiche relative alle discipline, agli ambiti disciplinari e ai campi di esperienza, gli strumenti per l'analisi iniziale e la valutazione finale degli alunni.

Periodicamente i docenti di classe/modulo/sezione, per raggiungere gli obiettivi scelti, programmano i concreti percorsi di insegnamento/ apprendimento, determinando le strategie didattiche, i tempi, gli spazi, i sussidi, le attività di recupero, le forme e i momenti della valutazione, i criteri per l'assegnazione dei compiti a casa.

Questo impegno di programmazione, effettuato settimanalmente (scuola primaria) o mensilmente (scuola dell'infanzia e scuola secondaria di 1° grado) consente di predisporre un adeguato "ambiente educativo per l'apprendimento" caratterizzato da un clima relazionale positivo, da una varietà di attività di insegnamento/apprendimento significative e motivanti per gli alunni, volte ad accrescere le loro competenze culturali, le loro capacità relazionali, la loro identità ed autonomia individuale.

Le programmazioni sono sottoposte periodicamente a verifica per adeguare l'azione della scuola alle esigenze degli alunni.

I docenti dei vari plessi si incontrano altresì in Gruppi di raccordo/confronto per riflettere sull'andamento delle attività didattiche e, in uno spirito di reciproco arricchimento professionale, "crescere insieme" come indica il logo del nostro istituto.

Ogni Gruppo Docente illustra ai genitori in un'assemblea di classe nella fase iniziale la Programmazione unitaria in riferimento al Piano dell'Offerta Formativa.

Libri di testo

Il Collegio dei Docenti provvede all'adozione dei libri di testo su indicazione dei consigli di classe e di interclasse. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche si assumono come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità e la rispondenza ai bisogni formativi dell'alunno.

Nella progettazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

A tal fine, inoltre, il Collegio dei docenti, fatta salva la validità didattica, sceglierà di adottare preferibilmente libri di testo a fascicoli, e nel rispetto del tetto fissato per legge.

Regolamento di Istituto

Il Regolamento di Istituto definisce le norme generali sui seguenti aspetti:

CAPO I – ORGANI COLLEGIALI

Art. 1 Convocazione

Art. 2 Validità sedute e Votazioni

Art. 3 Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe. Norme di funzionamento.

Art. 4 Collegio dei Docenti. Norme di funzionamento.

Art. 5 Consiglio di Istituto. Norme di funzionamento.

Art. 6 Comitato per la Valutazione del servizio degli insegnanti. Norme di funzionamento.

Art. 7 Giunta Esecutiva e Organo di Garanzia. Norme di funzionamento.

CAPO II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 8 Personale Amministrativo

Art. 9 Modalità di rapporto con l'utenza

CAPO III – SERVIZI GENERALI

Art. 10 Personale Collaboratore Scolastico

Art. 11 Vigilanza

Art. 12 Modalità di presa visione delle comunicazioni della scuola

Art. 13 Sicurezza dell'ambiente scolastico

CAPO IV – DOCENTI

- Art. 14 Accoglienza e vigilanza degli alunni
- Art. 15 Controllo assenze, ritardi, uscite anticipate degli alunni
- Art. 16 Circolarità delle comunicazioni scolastiche
- Art. 17 Comunicazioni e rapporti scuola – famiglia
- Art. 18 Prevenzione rischi
- Art. 19 Infortuni degli alunni
- Art. 20 Somministrazione farmaci
- Art. 21 Utilizzo dei locali e delle attrezzature scolastiche
- Art. 22 Festeggiamenti vari
- Art. 23 Divieti

CAPO V – GENITORI

- Art. 24 Doveri dei Genitori
- Art. 25 Accesso alla scuola
- Art. 26 Assenze, ritardi, permessi
- Art. 27 Comunicazioni scuola/famiglia
- Art. 28 Diritto di assemblea
- Art. 29 Assemblea di sezione/classe
- Art. 30 Assemblea di plesso
- Art. 31 Assemblea d’Istituto

CAPO VI – ALUNNI

- Art. 32 Ingresso e uscita
- Art. 33 Assenze e ritardi
- Art. 34 Norme di comportamento
- Art. 35 Abbigliamento e divise
- Art. 36 Interventi disciplinari
- Art. 37 Divieto di utilizzo dei telefonini e di altri dispositivi elettronici durante le attività
- Art. 38 Luogo e tempi per la segnalazione e per l’attuazione della sanzione
- Art. 39 Valorizzazione delle eccellenze
- Art. 40 Uso servizi igienici

CAPO VII – LABORATORI/SUSSIDI/ATTREZZATURE DIDATTICHE

- Art. 41 Uso di laboratori e aule attrezzate
- Art. 42 Uso della fotocopiatrice

CAPO VIII – SICUREZZA NELLE SEDI SCOLASTICHE

- Art. 43 Norme di comportamento

CAPO IX – PROTEZIONE DATI PERSONALI

- Art. 44 Tutela Privacy

CAPO X- REGOLAMENTAZIONE SPESE

- Art. 45 Regolamentazione Acquisti
- Art. 46 Contratti di prestazione intellettuale con esperti esterni
- Art. 47 Missioni

CAPO XI- DIVIETO DI FUMO

- Art.48 Divieto di fumo

CAPO XII – COMUNICAZIONI

Art. 49 Distribuzione di materiale informativo e pubblicitario

Art. 50 Informazioni sul P.T.O.F.

Art. 51 Avvisi di scioperi e assemblee

CAPO XIII – ACCESSO AL PUBBLICO

Art. 52 Apertura e chiusura cancelli / Accesso di estranei ai locali scolastici

CAPO XIII– VISITE GUIDATE – ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE

Art. 53 Regolamento visite guidate e viaggi d'istruzione

APPENDICE A Criteri di iscrizione/formazione scuola dell'infanzia/ primaria/ secondaria;

APPENDICE B Criteri di assegnazione del personale docente;

APPENDICE C Sostituzione dei docenti assenti;

APPENDICE D Criteri di assegnazione del personale ATA ai diversi plessi;

APPENDICE E Concessione e uso dei locali e delle attrezzature scolastiche.

Il Regolamento di Istituto, deliberato dal Consiglio di Istituto, è pubblicato sul sito internet della scuola www.ic-castellanapolizzi.edu.it e affisso all'albo di ogni plesso o sede scolastica; copia di esso è inoltre depositata presso l'Ufficio di Segreteria dell'Istituto dove può essere consultato.

H) CONTRATTO FORMATIVO

Il "contratto formativo" è l'avvio di un nuovo modo di fare la scuola attraverso l'assunzione di impegni precisi da parte di docenti, alunni e genitori.

Gli insegnanti devono:

- esprimere l'offerta formativa,
- motivare il proprio intervento didattico,
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

I genitori devono:

- conoscere l'offerta formativa,
- esprimere parere e proposte,
- collaborare nell'attività.

Il Contratto è quindi la dichiarazione esplicita e partecipata ai genitori e agli alunni dell'operato della scuola.

In questo senso esclude qualsiasi logica formalistica e burocratica, ma si ispira ai principi etici e deontologici dell'educazione.

Con i genitori:

Gli insegnanti, nel corso della prima assemblea, illustrano ai genitori l'offerta formativa, ossia gli obiettivi formativi e didattici del curriculum, i criteri di valutazione, gli eventuali progetti particolari che si intendono realizzare nel corso dell'anno, i criteri cui si ispirano per assicurare la coerenza educativa nella conduzione della classe/sezione, i materiali di cui si richiede l'acquisto alla famiglia.

Tenuto conto anche dei pareri e delle proposte dei genitori, si preciseranno compiti ed impegni delle famiglie e degli alunni, al fine di favorire, da parte di questi ultimi, l'acquisizione di una sempre maggiore autonomia, puntualità e responsabilità.

In presenza di rilevanti difficoltà dell'alunno, la scuola predispone apposito progetto individualizzato i cui contenuti sono comunicati ai genitori.

Per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione Cattolica la scuola predispone, dopo aver acquisito il parere dei genitori, un progetto di attività alternative.

Nel corso dell'anno sono programmati per i genitori assemblee di classe e colloqui individuali per informarli sull'andamento complessivo delle attività scolastiche della classe e dei percorsi individuali dei singoli allievi.

I genitori si impegnano a partecipare a tali incontri.

Con gli alunni:

L'azione della scuola richiede sempre il coinvolgimento dell'alunno e la sua consapevolezza sugli apprendimenti da conseguire e i percorsi da effettuare per raggiungerli.

Per far conoscere l'offerta formativa agli alunni, migliorare la loro motivazione e partecipazione, la scuola utilizza una molteplicità di occasioni:

- all'inizio dell'anno gli insegnanti illustrano l'organizzazione della classe e delle attività, i materiali, le nuove discipline, gli spazi...;
- all'inizio di ogni nuova esperienza significativa sul piano educativo e didattico, gli insegnanti fanno individuare la motivazione delle attività, i risultati formativi che si potranno conseguire, i tempi previsti, i materiali da utilizzare, le forme di impegno...;
- nel corso dell'anno si costruiscono progressivamente l'insieme delle regole, delle consuetudini, dei propositi, dei doveri che realizzano nella scuola un clima sociale positivo e consentono a tutti di stare bene a scuola;
- la valutazione, sia quella che avviene correntemente nel corso delle attività, sia quella più formale di fine quadrimestre, è utilizzata come occasione per accrescere la consapevolezza dei risultati raggiunti e per orientare il successivo impegno personale.

Le modalità di attuazione potranno essere varie e sempre didatticamente funzionali: semplici discussioni di gruppo o di classe, forme di assemblee di sezione/modulo/classe, definizione collettiva delle regole e dei propositi..., costruzione di cartelloni della "memoria" contenenti le cose da fare, le cose fatte..., il dialogo diretto e personale tra docente e alunno... .

2.2 AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo di "Castellana S.- Polizzi G." assicura *efficacia* ed *efficienza* dei servizi amministrativi potenziando i seguenti fattori di qualità:

- funzionalità dell'azione amministrativa nella realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa;
- gentilezza e cortesia;
- celerità;
- utilizzazione e potenziamento delle attrezzature informatiche e telematiche;
- rispetto delle scadenze;
- raggiungimento degli obiettivi nel modo più economico possibile;
- cooperazione e lavoro di squadra coordinato;
- aggiornamento professionale degli operatori;
- orientamento con cartelli indicativi predisposti presso ogni sede scolastica;
- presenza di operatori in grado di fornire prime indicazioni all'utente per la fruizione dei servizi;
- operatori muniti di cartellino identificativo;
- presentazione dell'operatore che risponde al telefono con dichiarazione della denominazione dell'istituto, nonché del proprio nome e della qualifica rivestita;
- controllo della funzionalità delle modalità organizzative per la costante ricerca di soluzioni migliorative.

2.2.1. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA:

Tutti i giorni: ore 11,00 - 13,00.

In presenza di particolari necessità verrà assicurato, previo avviso, anche un servizio pomeridiano.

In virtù dell'autonomia organizzativa della scuola, in presenza di particolari esigenze (iscrizioni, riunioni commissioni e/o consigli, etc....), verranno garantiti, con modalità flessibili, anche i servizi all'utenza polizzana.

2.2.2. RILASCIO DOCUMENTI

Il rilascio dei certificati viene effettuato nell'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria entro 4 gg. dalla richiesta se la certificazione non presenta particolari complessità.

Per ottenere copia dei documenti della scuola necessita la richiesta scritta e il pagamento di € 0,25 (centesimi venticinque) per ogni foglio fotocopiato.

I documenti di valutazione, illustrati dai docenti ai genitori al termine di ogni quadrimestre in appositi incontri collegiali, se non ritirati, sono consegnati dall'Ufficio di Segreteria.

2.2.3. ORARIO DI RICEVIMENTO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento fissato anche in giornata.

L'accesso all'ufficio va sempre preannunciato.

Per motivi urgenti ci si può rivolgere al personale di Segreteria o ai Collaboratori del Dirigente.

2.2.4. INFORMAZIONE PUBBLICA

Sono predisposte bacheche per:

- a) Albo Ufficiale (Carta dei servizi, Piano dell'Offerta Formativa, contratti, graduatorie, supplenze, Organigramma con i nominativi degli operatori, composizione degli OO.CC. e delle Commissioni a livello di Istituto);
- b) Albo del Consiglio d'Istituto con spazio per l'affissione del Regolamento di Istituto e delle delibere del Consiglio d'Istituto;
- c) Albo sindacale;
- d) Albo sicurezza;
- e) Albo genitori/alunni;
- f) Spazio per informazioni relative ad iniziative organizzate da Associazioni ed Enti esterni.

2.3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce sicurezza, igiene ed accoglienza nelle forme seguenti:

- a) sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza (Vedere "*Regolamento di Istituto*");
- b) custodia delle attrezzature e del materiale didattico con adeguate misure;
- c) igiene dei locali e in particolare dei servizi con l'intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che alla fine dell'attività giornaliera;
- d) affissione di prospetti che illustrano la dislocazione e la disponibilità dei vari ambienti di lavoro e degli spazi esterni;
- e) sensibilizzazione presso gli Enti competenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche ed adeguamento degli edifici alle norme di sicurezza;
- f) affissione nella palestra e nella biblioteca di prospetti illustrativi delle rispettive strutture e dotazioni, dell'orario settimanale di apertura e di utilizzo con indicazione della modalità d'impegno, consultazione e prestito;
- g) la predisposizione di piani di evacuazione degli edifici in caso di emergenza (incendio, terremoto) con relativa pubblicazione.

2.3.1. AZIONE PER GLI ASPETTI PROBLEMATICI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali di ogni plesso:

- numero delle aule;

- dimensioni (superficie, cubatura e numero degli alunni);
- arredi e sussidi didattici (cattedre, armadi, banchi, lavagne, televisione, videoregistratore, computer);
- piano di occupazione (orario settimanale di utilizzo effettivo delle aule);
- numero sale riunione;
- numero servizi igienici;
- esistenza di spazi esterni, attrezzati e non;
- eliminazione barriere architettoniche;
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di emergenza.

L'Istituto si impegna ad attivare/sollecitare iniziative di miglioramento delle condizioni operative presso le Amministrazione Comunali.

PARTE III

RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

3.1. PROCEDURA DEI RECLAMI

La scuola garantisce i diritti di tutela di operatori e utenti con procedure semplici ed efficaci, come di seguito:

- La segnalazione orale per questioni di natura didattica o amministrativa va effettuata, rispettivamente, ai docenti o al personale di segreteria.
- I reclami vanno presentati per iscritto, per posta o via fax (in quest'ultimo caso devono essere accompagnati dall'originale autografo da fornire in tempi brevi).
- Tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente: pertanto non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime per attivare sanzioni disciplinari.
- I reclami possono riferirsi alle competenze del Dirigente Scolastico, del Direttore amministrativo, del personale di Segreteria, dei singoli docenti e non docenti.
- Viene messo a disposizione l'apposito modulo reclami.
- Il Dirigente, esperite le relative indagini, dà risposta scritta entro 15 gg., attivandosi per rimuovere le cause dei reclami legittimi in spirito di collaborazione con i responsabili di settore e, all'occorrenza, con il Presidente del Consiglio di Istituto.

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione viene contestualizzata in quella generale del Consiglio di Istituto sulle attività nell'anno scolastico.

MODELLO RECLAMI

**AL DIRIGENTE SCOLASTICO
DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO
"CASTELLANA S.-POLIZZI G."**

Il sottoscritto _____, residente in _____

Via e n° _____, in qualità di (1) _____

reperibile all'indirizzo sopra riportato, o telefonicamente al n° _____

SEGNALA

A) CONTENUTO DEL RECLAMO (2) _____

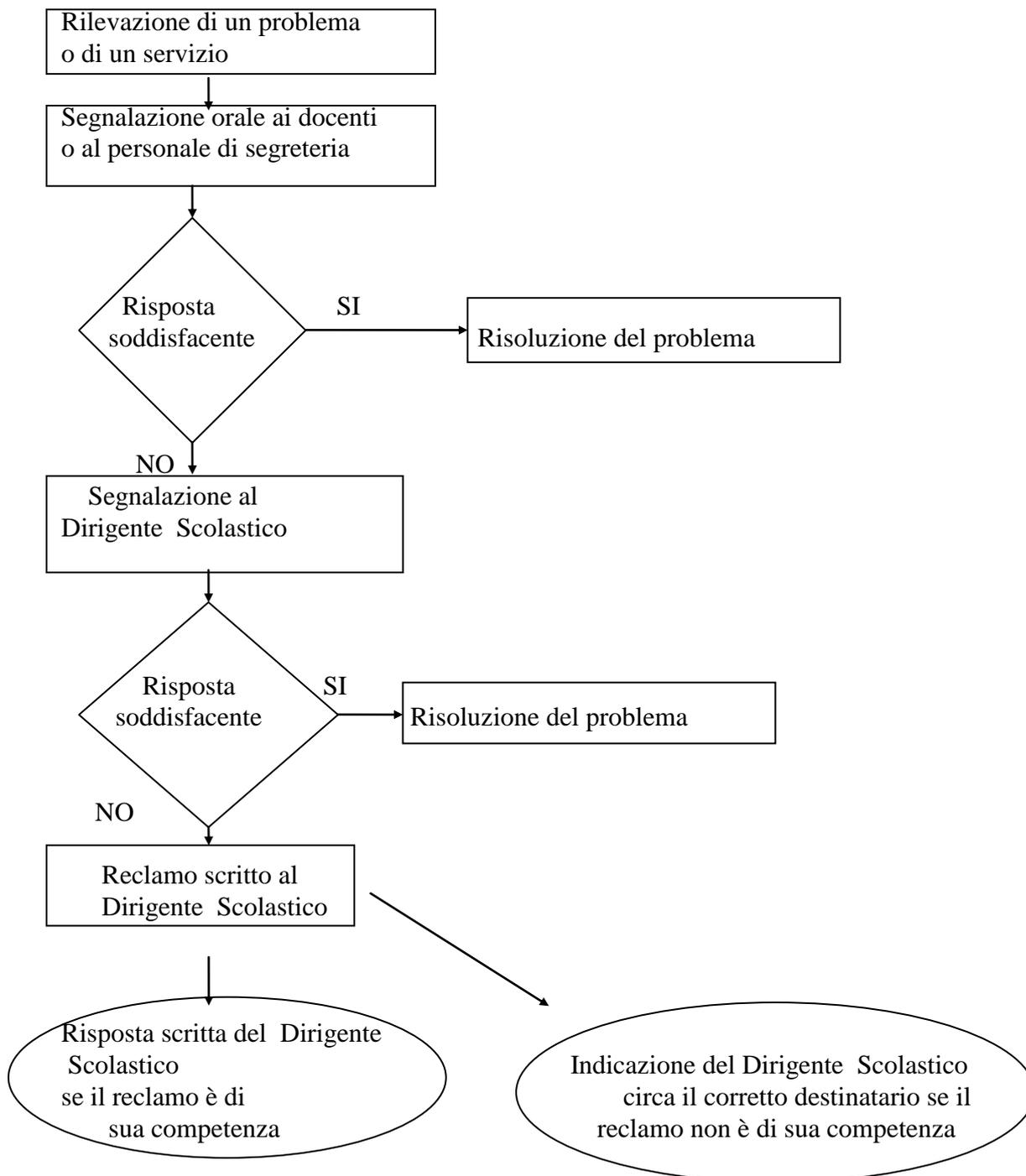
B) PROPOSTE (3) _____

Località e data _____ **Firma** _____

NOTE

1. Se genitore, indicare il nome del figlio, Sede Centrale - Sezione Staccata e la classe frequentata; se rappresentante di un organismo collegiale, precisare quale e di quale classe; per altri soggetti, precisare comunque.
2. Precisare sinteticamente il problema, il disservizio, l'eventuale persona verso cui è rivolto il reclamo, quanto si ritiene di segnalare, in modo chiaro e circostanziato. Esplicitare se sono già state attivate altre iniziative per risolvere il problema.
3. Indicare eventuali proposte o suggerimenti per rimuovere il problema segnalato.

LA PROCEDURA DEI RECLAMI



3.2. VALUTAZIONE-QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI SCOLASTICI

Per la valutazione-qualificazione dei servizi scolastici si farà riferimento all'apposito Progetto "RAV - autovalutazione d'istituto e miglioramento della qualità del servizio scolastico.