



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
Ufficio Scolastico Regionale per la Calabria  
Ambito Territoriale per la Provincia di Crotone

**ISTITUTO COMPRENSIVO "MORO-LAMANNA"**

Via Roma, 1 - 88838 MESORACA (KR)

Tel/Fax 0962/45246-45247

Cod. Mecc. KRIC827001

C.F. 91022800790

e-mail: [kric827001@istruzione.it](mailto:kric827001@istruzione.it)

web: [www.icmorolamanna.altervista.org](http://www.icmorolamanna.altervista.org)



# CARTA DEI SERVIZI



**ANNO SCOLASTICO 2014/2015**

# **INDICE**

INTRODUZIONE	3
RIFERIMENTO ALLA COSTITUZIONE E IMPEGNI DELLA SCUOLA	4
SIGNIFICATO E FUNZIONI DEL P. O. F. E DELLE PROGRAMMAZIONI EDUCATIVA E DIDATTICA	5
A - PRINCIPI FONDAMENTALI	7
B - AREA DIDATTICA	11
C - ASPETTI ORGANIZZATIVI E COMUNICATIVI	16
D - ASPETTI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO	17
E - CONDIZIONI AMBIENTALI	18
F - VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E DEGLI APPRENDIMENTI	19

## INTRODUZIONE

L'attuazione del diritto di ciascun alunno all'istruzione, alla formazione e all'educazione costituisce il fine di ogni attività organizzata dall'Istituto Comprensivo " Moro-Lamanna" di Mesoraca, in riferimento al suo compito istituzionale di Scuola Pubblica di Stato.

Le scelte gestionali, organizzative e didattiche dell'Istituto hanno sempre come centralità il diritto dell'alunno all'apprendimento e allo sviluppo delle sue potenzialità personali, sociali e culturali.

I docenti esercitano il proprio diritto alla libertà d'insegnamento nella garanzia del diritto all'apprendimento da parte degli alunni.

Il Dirigente scolastico e il personale della scuola agiscono solo e sempre nella prospettiva di favorire le condizioni per assicurare agli alunni e ai loro genitori un servizio scolastico di qualità.

La presente **CARTA DEI SERVIZI** si riferisce al funzionamento dei seguenti plessi scolastici che costituiscono l'**Istituto Comprensivo" Moro- Lamanna "** **di Mesoraca:**

SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE via Nazionale- Filippa;  
SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE via S. Paolo – Filippa;  
SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE via Magna Grecia MESORACA;  
SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE via Petrarizzo, Mesoraca;  
SCUOLA PRIMARIA STATALE FILIPPA;  
SCUOLA PRIMARIA STATALE S. MARGHERITA, MESORACA;  
SCUOLA PRIMARIA STATALE "ALDO MORO" MESORACA;  
SCUOLA SECONDARIA DI I GR. STATALE , FILIPPA;  
SCUOLA SECONDARIA DI I GR. STATALE , Mesoraca.

## La Carta dei Servizi

ha come fonte d'ispirazione fondamentale  
gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana

**Art. 3 :** Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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.

**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 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.

### **Pertanto la scuola si assume la responsabilità e l'impegno:**

- della valenza qualitativa delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- a costituire momenti di continuità educativa con la famiglia ed il territorio, e tra i diversi ordini di scuola;
- a riferirsi a criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo o del materiale librario alternativo ad esso;
- ad articolare il tempo scolastico secondo ritmi adeguati all'età, alle capacità di apprendimento ed in relazione alla distribuzione degli impegni giornalieri e settimanali;
- ad un'equa distribuzione giornaliera di testi e quaderni da portare a scuola;
- al rispetto delle esigenze didattiche nell'assegnazione dei compiti a casa, da contemperarsi col diritto del bambino al tempo libero ed al gioco;
- all'elaborazione, adozione e pubblicazione del **Piano dell'Offerta Formativa (P. O. F.)**, della **Programmazione Educativa e Didattica**.

# **IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

elaborato dal Collegio Docenti

**rappresenta ...**

**l'insieme delle scelte culturali, organizzative ed operative che caratterizzano l'Istituto Comprensivo,**

**contiene...**

**le proposte educative, gli aspetti organizzativi ed i criteri di utilizzo delle risorse, dei tempi e degli spazi.**

**A questo Piano (P. O. F.) deve far riferimento ogni iniziativa, ogni nuova proposta didattica e tutto ciò che nella scuola è finalizzato al miglioramento del processo di apprendimento dell'alunno.**

**Pertanto esso costituisce un impegno ed un vincolo per l'intera comunità scolastica.**

---

# **LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

elaborata dal Collegio dei Docenti

**costituisce...**

**lo sfondo integratore rispetto al quale i docenti definiscono i percorsi didattici correlati agli obiettivi ed alle finalità dei curricoli, con particolare attenzione agli obiettivi formativi trasversali.**

---

# **LA PROGETTAZIONE DIDATTICA**

elaborata dai docenti

costituisce...

**il progetto formativo della Classe/Sezione  
che utilizza il contributo delle varie discipline**  
(per la scuola primaria e per la secondaria di I grado)

**o dei campi d'esperienza**

(per la scuola dell'infanzia)

**per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento  
e delle finalità educative.**

---

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

(D.P.C.M. 7.06.1995 e art. 3 allegato Del. G.P. 14.10.1999 n. 6929)

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi della Scuola intende fissare pubblicamente alcuni principi condivisi e condivisibili, ai quali ispirare l'organizzazione, le azioni, gli interventi e i progetti dell'Istituto Comprensivo.

## **A. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **A1. Uguaglianza, imparzialità e regolarità**

Il servizio scolastico è erogato senza discriminazione alcuna per motivi di razza, religione, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, tramite un'azione continua e regolare improntata ad equità ed obiettività.

### **A2. Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle situazioni di disagio, di svantaggio e di handicap e agli alunni stranieri. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti degli utenti.

### **A3. Diritto di scelta**

I genitori possono iscrivere i loro figli in qualunque scuola dell'Istituto Comprensivo o di altro Istituto purché disponibile per capienza a termini di legge. I criteri di precedenza nelle iscrizioni sono stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

### **A4. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito della collegialità prevista dalla legge. Al fine di promuovere ogni

forma di partecipazione, la scuola garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva e completa. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa.

#### **A5. Progettualità d'Istituto e libertà di insegnamento**

La progettualità dell'Istituto Comprensivo è funzionale alla formazione dell'alunno, ne facilita le potenzialità contribuendo allo sviluppo della personalità e assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte e secondo le finalità e le metodologie definite nell'ambito della programmazione.



**I FATTORI CHE DETERMINANO LA QUALITA' DEL SERVIZIO GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI PRESTAZIONE CHE L' ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "MORO-LAMANNA" SI IMPEGNA A RISPETTARE**

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
1	La capacità di rilevazione delle caratteristiche del contesto cui opera la scuola e dei bisogni dell'utenza	I dati raccolti Il Piano dell'Offerta Formativa I documenti programmatici degli organi collegiali I questionari sulla percezione del servizio da parte dell'utenza Le intese e/o i protocolli con l'ente locale	La riproposizione triennale ai genitori degli alunni di un questionario sulle esigenze e sui bisogni educativi dell'utenza Una revisione almeno triennale dei documenti che descrivono il contesto in cui opera la scuola e della parte del P.O.F. che esprime gli intenti educativi e didattici della scuola
2	I livelli di utilizzazione del personale	Piano dell'Offerta Formativa Orari di lavoro Delibere del Collegio Docenti e/o del Consiglio d'Istituto	Il pieno utilizzo delle ore di disponibilità dei docenti al di fuori delle ore d'insegnamento frontale
3	La capacità di autovalutazione del lavoro dei docenti	Le relazioni finali I verbali degli organi collegiali	La impostazione annuale di precisi Piani di miglioramento del lavoro dei docenti
4	I livelli di funzionamento del collegio docenti e degli altri organi collegiali	<b>Numero delle riunioni</b> Numero degli interventi e delle decisioni o delibere significative La capacità progettuale dell'Istituto La collegialità delle decisioni I questionari di autovalutazione e di percezione del servizio da parte degli utenti	Una collegialità delle decisioni che, almeno nel 90% dei casi coinvolga la quasi totalità del corpo docente interessato. Una sostanziale omogeneità di intenti ed azioni educative e didattiche, che preveda solo distinzioni e motivate pedagogicamente e scientificamente
5	I livelli di apprendimento degli alunni	<b>Test in uscita standardizzati</b> Esiti finali	Dati in media con quelli provinciali e con quelli delle scuole del distretto
6	I livelli del rapporto costi-benefici e del raggiungimento degli obiettivi (efficacia ed efficienza) in merito sia agli investimenti finanziari che all'impiego delle risorse umane e di tempo	I criteri di progettazione e di approvazione preventiva delle attività Le verifiche a consuntivo delle attività svolte in merito al raggiungimento degli obiettivi Le analisi comparate dei bilanci delle singole iniziative  I tempi organizzativi e/o amministrativi e le risorse umane impiegate La percezione delle attività presso l'utenza	L'impiego di un docente deve essere giustificato da un corretto rapporto costi-benefici. L'intervento di esperti esterni deve essere di consulenza e comportare comunque un ruolo attivo dei docenti compresenti
7	Il grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico	I questionari di autovalutazione del servizio rivolti a tutte le componenti La presenza ed il numero dei reclami	Una percentuale media di soddisfacimento · pari all'80% per il personale ed i genitori · pari al 60% per gli alunni
8	L'efficacia delle attività di recupero/sostegno e la loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni	Il numero di respinti Il numero di alunni che, a fine anno, evidenziano gravi insufficienze in oltre 2/3 delle discipline	Dati sulla dispersione e sull'insuccesso scolastico in linea con la media provinciale e con quella delle scuole del distretto

9	L'efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico	Dati del questionario specifico di valutazione Tempi della scelta Rispondenza della scelta col consiglio orientativo	Una quota di circa l'70% di alunni che: <ul style="list-style-type: none"> <li>· dia una valutazione positiva</li> <li>· abbia già scelto 10 giorni prima della scadenza</li> <li>· rispetti il consiglio orientativo</li> </ul>
10	Il livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori	Dati di un questionario di valutazione conclusivo Partecipazione alle iniziative della scuole o delle reti cui la scuola fa parte	Una quota di circa l'80% di personale che: <ul style="list-style-type: none"> <li>· dia una valutazione positiva</li> </ul>
11	Il tasso di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori e patrimonio librario	Dati sull'utilizzo di: <ul style="list-style-type: none"> <li>· aule speciali e laboratori</li> <li>· libri</li> <li>· videocassette</li> <li>· software</li> </ul>	Un utilizzo che coinvolga alunni e classi: <ul style="list-style-type: none"> <li>· aule speciali e laboratori</li> <li>· libri</li> <li>· videocassette</li> <li>· software</li> </ul>
12	I livelli di rispondenza e di adattamento della programmazione generale e di classe alle esigenze degli alunni	Le variazioni e/o integrazioni nei verbali degli organi competenti	Una percentuale di "varianti e/o adattamenti" che non siano sostanziali alla programmazione generale e di classe
13	La capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie del fondo d'istituto e quella di progettare attività attingendo ad altri fondi statali, locali o privati	Piano iniziale del Fondo d'Istituto Consuntivo finale Progetti attuati ricorrendo a finanziamenti non ordinari	Una programmazione ed un corrispondente utilizzo, secondo attività ed incarichi previsti, di almeno il 95% del fondo d'Istituto L'acquisizione, su specifici progetti, di almeno un finanziamento straordinario annuale
14	L'efficienza della rete informativa tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari e nella divulgazione di iniziative di soggetti esterni	I tempi di affissione e/o trasferimento delle informazioni e circolari dalla segreteria agli albi o agli appositi registri nei plessi	Entro il giorno successivo all'arrivo <ul style="list-style-type: none"> <li>· della circolare o comunicazione esterna</li> <li>· della locandina o manifesto</li> <li>· della rivista</li> </ul> Entro il giorno successivo alla firma <ul style="list-style-type: none"> <li>· circolari ed avvisi interni</li> </ul>
15	Il livello di trasparenza nell'erogazione del servizio	Il numero di richieste di: <ul style="list-style-type: none"> <li>· accesso ad atti e documenti</li> <li>· conoscenza di motivazioni</li> </ul> Il numero di reclami e/o di ricorsi	Distribuzione del P.O.F. Consultazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Carta dei Servizi</li> <li>· Regolamento</li> <li>· Verbali Consiglio Istituto e Collegio Docenti</li> </ul> Consultazione su richiesta (ed a norma di legge) di: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Programmazioni varie</li> <li>· Piano delle Attività</li> <li>· Verbali Collegio Docenti ed organi collegiali</li> <li>· Compiti e verifiche degli alunni</li> </ul>

## **GARANZIE SIGNIFICATIVE NELLE DIVERSE AREE**

### ***Area didattica***

La Scuola garantisce l'elaborazione della programmazione educativa e didattica.

Il Piano dell'Offerta Formativa ( P.O.F ) viene elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi di partecipazione.

Il P.O.F viene adottato dal Consiglio d'Istituto e viene consegnato alle famiglie, nel mese successivo all'inizio dell'anno scolastico ed affisso all'albo della scuola e consultabile in qualsiasi momento da chiunque ne faccia richiesta

La programmazione didattico-educativa di classe viene formulata a livello di consigli di classe paralleli, salvo gli opportuni adattamenti alle singole classi

La programmazione didattica disciplinare viene formulata dai docenti a livello di dipartimento, salvo gli opportuni adattamenti alle singole classi

La programmazione didattico-educativa di classe e quella disciplinare vanno definite dagli OO.CC. e depositate in copia.

Esse sono illustrate dai docenti ai genitori in apposita assemblea di classe nel mese di ottobre, e costituiscono parte essenziale del patto formativo che la scuola stabilisce tra docenti, allievi e genitori.

Dei documenti programmatici è possibile ottenere la duplicazione su richiesta.

## **B. AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto professionale di tutto il personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle proprie attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze formative degli alunni.

### **B1. Continuità tra gli ordini di scuola**

L'Istituto Comprensivo elabora strumenti per garantire la continuità tra gli ordini di scuola, a partire dalla conoscenza reciproca degli orientamenti, dei programmi e delle programmazioni, e concorda appositi incontri di interscambio.

## **B2. Piano dell'Offerta Formativa e Regolamento di Istituto**

Il Collegio dei Docenti partecipa all'elaborazione ed alla revisione del P. O. F. d'Istituto. Allo scopo vengono costituite Commissioni di lavoro (come emanazioni operative del Collegio dei Docenti).

Periodicamente, o secondo nuove necessità organizzative e didattiche, un'apposita Commissione provvede alla revisione e all'aggiornamento del Regolamento di Istituto che definisce gli aspetti più marcatamente procedurali (e di altri specifici Regolamenti interni). Tali Regolamenti sono esposti nei locali scolastici e sono a disposizione dell'utenza.

L'Istituto nomina annualmente, fra i docenti, alcune figure di sistema per gestire specifici progetti e coordinare le azioni d'intervento in settori di particolare rilevanza (ad esempio: gestione del POF, disagio e handicap, inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri, informatica e multimedialità, rapporti con enti, agenzie educative e istituzioni nel territorio).

## **B3. Programmazione Educativa**

I docenti elaborano un documento guida che serve da riferimento per l'azione della scuola in relazione al contesto in cui essa opera. La programmazione educativa è illustrata annualmente nell'assemblea dei genitori e messa a disposizione degli interlocutori interessati.

## **B4. Programmazione Disciplinare Annuale**

Costituisce propriamente il curriculum esplicito ed è riferita ad ogni disciplina e ad ogni classe. La revisione periodica è condotta secondo il criterio della essenzialità e della valenza formativa dei contenuti. I docenti si impegnano a introdurre, se necessario, integrazioni e miglioramenti, durante l'anno scolastico, a seconda del gruppo-classe o di particolari opportunità disciplinari, in riferimento anche alle normative vigenti.

### **B5. Programmazione per alunni in situazione di handicap**

Gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i genitori ed i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione di disabilità partecipano alla stesura e all'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente.

### **B6. Inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri**

L'Istituto ha elaborato un protocollo d'accoglienza che mira a conoscere adeguatamente l'alunno straniero in ingresso, la sua situazione familiare, la scolarità pregressa, il livello culturale e linguistico iniziale. Tale protocollo stabilisce le modalità d'inserimento nella classe e le tipologie d'interventi personalizzati, avvalendosi anche, quando necessario, dell'intervento di mediatori culturali e di insegnanti volontari qualificati.

## **L'Istituto Comprensivo "Moro-Lamanna"**

### **◆ impegna i docenti a:**

- Coinvolgere gli alunni nell'attività di programmazione con informazioni sui principali obiettivi e criteri di verifica e valutazione
- Rispettare la persona e le opinioni degli alunni, senza usare la valutazione per
- sanzionare opinioni divergenti o comportamenti indisciplinati.
- Programmare interventi di verifica-valutazione dopo un'attività didattica esauriente ed
- organica, che abbia previsto momenti di spiegazione, di esercitazione, di ripresa eventuale
- degli argomenti proposti.
- Condurre un'attività di verifica e valutazione periodica, tempestiva e sistematica degli apprendimenti e
- dei lavori scolastici, svolti sia a scuola che a casa.
- Comunicare agli alunni ed ai genitori i risultati delle verifiche e della valutazione, per guidarli a riflettere su prove e/o giudizi, per correggere gli errori o colmare le lacune evidenziate
- Concedere agli alunni delle possibilità di appello in caso di valutazione negativa di prove ed
- apprendimenti significativi.
- Utilizzare l'errore come momento di riflessione, rinforzo ed approfondimento.
- Incoraggiare l'auto-competizione, inducendo ogni alunno a confrontare i risultati
- ottenuti con quelli precedenti.
- Creare un clima di classe sereno, che tenda alla gratificazione ed all'apprezzamento di ogni
- progresso compiuto, più che alla riprovazione e punizione, variando le attività sottoposte alla
- verifica / valutazione ed offrendo a tutti gli alunni occasioni per sperimentare il successo.
- Evitare accertamenti ed interventi disciplinari generici su intere classi (salvo casi di responsabilità molto diffusa) in contrasto con i regolamenti gli obiettivi educativi del Collegio Docenti e dei Consigli di classe
- Rendersi credibili nei confronti degli alunni, con un continuo lavoro di aggiornamento, di ricerca e di sperimentazione educativa e didattica, sul quale misurare impegno e professionalità, in una azione il più possibile convergente e concorde con la famiglia.

### ***L'Istituto Comprensivo "Moro-Lamanna"***

#### **◆ chiede ai genitori degli alunni:**

- di seguire i loro figli e di aiutarli a rispettare le indicazioni del regolamento alunni, collaborando con i docenti al raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici fissati dagli organismi collegiali della scuola.
- di partecipare ad eleggere i loro rappresentanti in seno agli organismi collegiali
- di concorrere a formulare, con proposte e pareri, e di conoscere i piani educativi e di lavoro della scuola ai diversi livelli: d'istituto, di classe e dei singoli docenti
- di avere frequenti colloqui individuali con gli insegnanti, di interessarsi per conoscere i risultati delle verifiche svolte in classe e per essere informati, periodicamente, sui diversi momenti significativi del processo di apprendimento e di valutazione dei figli.
- di contribuire a fare in modo che il rapporto scuola-famiglia sia improntato ad una costruttiva, reciproca collaborazione, evitando di favorire il diffondersi negli alunni di quel sentimento generico di scarsa importanza, di poca stima e fiducia nella scuola e negli insegnanti, che appare particolarmente presente nella società italiana e che rischia, se recepito e condiviso dagli alunni, di rendere sempre meno positivo il loro rapporto con la scuola e con lo studio.
- di non rinunciare ad apporti critici nei confronti delle disfunzioni o delle inadempienze degli operatori o del sistema scolastico, che vanno anzi presentate ed illustrate nei modi e nelle sedi opportune, evitando tuttavia di screditare agli occhi degli alunni i loro docenti ed educatori

### ***L'Istituto Comprensivo "Moro-Lamanna"***

#### **◆ chiede agli alunni:**

- di rispettare il regolamento e le norme comportamentali che regolano la scuola a salvaguardia dei propri diritti e dei propri doveri

## **C. ASPETTI ORGANIZZATIVI E COMUNICATIVI**

### **C1. Strumenti di comunicazione**

La documentazione pubblica relativa all'organizzazione e al funzionamento dell'Istituto e' esposta all'Albo scolastico di ciascun plesso.

### **C2. Procedura dei reclami**

Tutti gli operatori si impegnano ad assumere un atteggiamento di apertura e disponibilità in merito ai problemi che possono emergere in ambito scolastico, illustrando al riguardo il corretto spirito della norma agli interlocutori interessati.

Premesso che va incentivata e sostenuta non la procedura dei reclami individuali, ma quella della partecipazione, della collegialità e della corresponsabilità, il nostro Istituto Comprensivo si attiene, come previsto, al "Regolamento sull'accesso ai documenti e all'informazione" stabilito dalla Legge 241/90 (art. 9).

Il Dirigente scolastico, verificata la fondatezza del reclamo, si muove in ordine alle circostanze e alla situazione; se il reclamo non è di sua competenza, al reclamante sono date indicazioni circa il diretto destinatario. Qualora sia necessaria o dovuta una risposta scritta, questa va inviata non oltre i 30 giorni. Il Dirigente scolastico informa periodicamente il Collegio dei Docenti e il Consiglio d'Istituto circa i reclami presentati, fatta eccezione per la discrezione e la riservatezza sui punti previsti dalla normativa predetta.

### **C3. Organi Collegiali**

La scuola si impegna a convocare con regolarità gli organi collegiali, a concludere ogni riunione con l'esplicita assunzione di impegni e ad aprirla con la verifica degli impegni presi la volta precedente. Di ogni riunione collegiale è redatto un verbale.



## **ORGANI COLLEGIALI**

CONSIGLI D'INTERSEZIONE (Scuola dell'Infanzia)

CONSIGLI D'INTERCLASSE (Scuola Primaria)

CONSIGLI DI CLASSE (Scuola Secondaria di I grado)

COLLEGIO DEI DOCENTI  
(articolato anche in Commissioni operative)

CONSIGLIO D'ISTITUTO  
(e Giunta Esecutiva)

Gruppo GLH  
(Gruppo di Lavoro per l'Handicap)

## **D. ASPETTI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**

L'ufficio di segreteria si attiene a criteri di funzionalità del lavoro amministrativo e di correttezza delle procedure regolamentari in tutti settori di sua competenza.

### **D1. Servizi amministrativi**

La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi ridotti di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico per particolari necessità di tipo amministrativo.

Oltre all'albo dell'Istituto Comprensivo, sono a disposizione nei plessi spazi espositivi per le varie componenti scolastiche.

## **E. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

La scuola fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

### **E1. Igiene e sicurezza**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro, in modo da garantire agli alunni e al personale una permanenza confortevole.

Nei plessi dell'Istituto Comprensivo, con l'impegno dei collaboratori scolastici, si assicurano le condizioni di pulizia, di accoglienza, di sicurezza e la costante igiene dei servizi.

Il Consiglio d'Istituto, per quanto di sua competenza, si impegna a sensibilizzare gli Enti interessati per assicurare le ottimali condizioni di sicurezza all'interno e all'esterno degli edifici scolastici.

Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il Dirigente scolastico, unitamente alla Commissione preposta, elaborano e propongono il documento di valutazione dei rischi, il piano della sicurezza, la programmazione e l'attuazione degli interventi di manutenzione necessari.

Con il Responsabile d'Istituto per la sicurezza collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso.

Viene assicurata un'idonea attività di formazione e di informazione al personale e agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione e di emergenza.

Vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dei locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale.

## **F. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E DEGLI APPRENDIMENTI**

### **F1. Rilevazione del gradimento dell'offerta formativa**

L'Istituto Comprensivo, attraverso l'attività di autoanalisi e autovalutazione, programma periodicamente una o più rilevazioni del gradimento dell'offerta formativa presso le componenti scolastiche, elaborando anche comparazioni sulle dinamiche nel corso degli anni.

#### ***Indicatori di qualità***

Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno:

- Ø le strutture
- Ø i processi
- Ø gli organismi
- Ø le competenze disciplinari dei docenti
- Ø le competenze relazionali e gestionali
- Ø il prodotto.

E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

La commissione qualità dell'Istituto utilizzerà :

- questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

### **F2. Rilevazione dei risultati scolastici**

Secondo gli ordini scolastici, le attività e le discipline, sono stabiliti nelle programmazioni gli obiettivi didattici e le modalità relative alle procedure di rilevazione e verifica degli apprendimenti previsti. La scuola ha inoltre in uso criteri, scale di livello, indicazioni condivise circa le modalità di verifica e di valutazione (con particolare riferimento ai periodi di fine quadrimestre e ai documenti ufficiali di valutazione).

La nostra scuola partecipa anche a rilevazioni nazionali e regionali promosse da Istituti di ricerca per il monitoraggio e la valutazione statistica dei livelli di apprendimento.

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