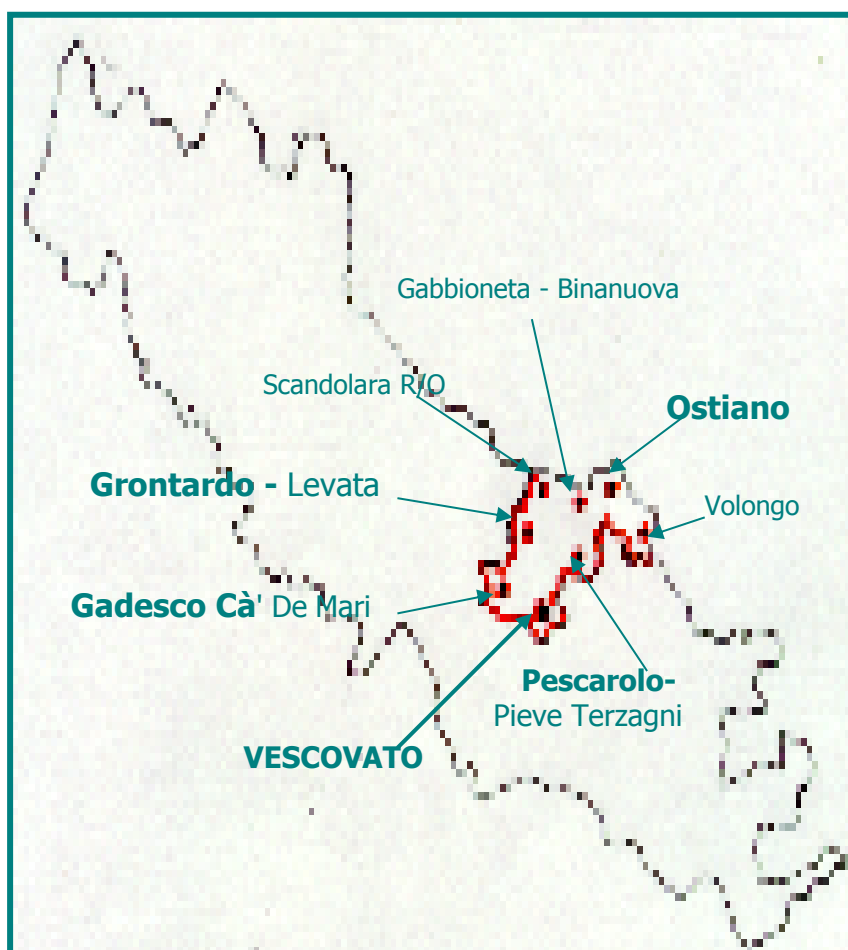




Istituto Comprensivo " Ugo Foscolo"

Via Corridoni,1 – 26039 Vescovato
tel. 0372830417 - telefax0372 830664
email: cric809005@istruzione.it – cric809005@pec.istruzione.it
sito: www.icugofoscolo



Carta dei Servizi

Anno Scolastico 2016/ 2017

INDICE

PRESENTAZIONE	Le scuole	PAG.4
PREMESSA: I PRINCIPI	I PRINCIPI FONDAMENTALI: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzazione della persona ▪ Uguaglianza ▪ Imparzialità ▪ Regolarità ▪ Accoglienza ed integrazione ▪ Diritto di scelta ▪ Obbligo scolastico e frequenza ▪ Partecipazione, efficienza e trasparenza ▪ Libertà di insegnamento ed aggiornamento personale ▪ Carta dei Diritti e dei Doveri 	 4 5 5 5 6 6 6 7 8 8
PARTE I	AREA FORMATIVA E DIDATTICA <ul style="list-style-type: none"> • Orari • Comunicazione scuola –famiglia • Verifiche e valutazione • I compiti • Accesso agli atti • Accesso ai documenti di valutazione • Ingressi / Uscite • Sorveglianza / Vigilanza • Esonero Educazione Fisica • Clima scolastico • Gestione della fotocopie • Laboratori IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Progetto Educativo E programmazione ▪ Progetti di plesso scuola dell’infanzia e primaria ▪ Progetti di sezione e modulo ▪ Programmazione per obiettivi scuola secondaria di primo grado ▪ Continuità scuola dell’infanzia e primaria - scuola secondaria di primo grado ▪ Contratto Formativo ▪ Criteri formazione delle classi ▪ Criteri formulazione orario scolastico ▪ Criteri assegnazione docenti alle classi ▪ Il libro di testo 	 PAG.8 8 9 9 9 10 10 10 10 10 10 10 10 11 11 11 11 11 12 12 13 13 14 14 15 15

PARTE II	SERVIZI AMMINISTRATIVI <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ufficio di segreteria ▪ Comunicazione da e per l'esterno ▪ Ufficio di dirigenza ▪ Posta elettronica ▪ Modulistica ▪ Certificazioni ▪ Iscrizioni ▪ Contributi delle famiglie ▪ Tempistica dei servizi ▪ Trasparenza degli atti ▪ Condizioni ambientali 	PAG. 16 17 17 17 17 17 17 18 18 18
PARTE III	MODALITA' DI SEGNALAZIONE DISSERVIZI E CARENZE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasparenza degli atti ▪ Sicurezza e misure di prevenzione ▪ Criteri di Qualità ▪ Modalità di segnalazione di disservizi ▪ Procedure dei reclami ▪ Valutazione dei servizi ▪ Normativa di riferimento ▪ Documenti di riferimento 	PAG. 19 19 19 19 19 20 20 21

LE SCUOLE

L'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" di Vescovato comprende:

- 5 plessi di scuola dell'infanzia
- 5 plessi di scuola primaria
- 3 plessi di scuola secondaria di primo grado

SCUOLE DELL'INFANZIA	SCUOLE PRIMARIE	SCUOLE SECONDARIA DI PRIMO GRADO
Vescovato Ostiano Grontardo Pieve Terzagni San Marino	Vescovato Ostiano Grontardo Pescarolo Ca de' Mari	Vescovato Ostiano Levata di Grontardo

La sede della Dirigenza e l'Ufficio di Segreteria si trovano presso la Scuola Secondaria di Primo Grado di Vescovato.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un documento, introdotto nel 1995, che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire e che s'ispira, nei suoi principi fondamentali, agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e per l'autonomia all'articolo 17 comma 2 della L.400/1988.

In essa sono descritti: finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene erogato.

La scuola intende attuare i diritti riconosciuti della Costituzione basando la propria organizzazione sui seguenti principi fondamentali:

- Valorizzazione della persona;
- Uguaglianza;
- Imparzialità e regolarità;
- Accoglienza e integrazione;
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza;
- Partecipazione, efficienza e trasparenza;
- Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA

L'Istituto "Ugo Foscolo" riconosce quale finalità principale della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado la valorizzazione della persona nello sviluppo globale di tutte le sue potenzialità cognitive, socio- affettive, motorie; in tale ottica, si impegna a garantire la formazione delle alunne e degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun ordine e coniugati con le esigenze delle persone e del territorio.

UGUAGLIANZA

Nell'offerta del servizio scolastico, nel rispetto del dettato costituzionale e della carta dei diritti dell'uomo e del fanciullo, non può esservi alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio - economiche.

Per evitare tali discriminazioni sono previsti nel P.T.O.F. specifici interventi per l'accoglienza e l'inserimento di tutti gli alunni.

Il Personale dell'Istituto ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

IMPARZIALITA'

Il servizio scolastico viene offerto secondo criteri d'obiettività ed equità.

Il servizio scolastico curricolare è gratuito.

La scuola, in collaborazione con gli Enti Locali, fornisce gratuitamente i libri scolastici, agli alunni della scuola primaria, e tutto il materiale di consumo utilizzato in tutte le scuole dell'Istituto.

Il Personale docente condivide e attua collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.

I criteri d'imparzialità e di equità sono alla base della formazione delle classi, dei piccoli gruppi di alunni e dell'assegnazione dei docenti alle classi.

REGOLARITÀ

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative; anche in situazioni di conflitto sindacale, opera nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

In caso di scioperi o d'assemblee sindacali, la comunicazione di sospensione del servizio scolastico alle famiglie viene inviata con un lasso di tempo non superiore a cinque giorni.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola s'impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e la partecipazione dei genitori.

Si cerca di facilitare l'inserimento e l'integrazione dei bambini soprattutto nelle fasi d'ingresso alle classi iniziali delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.

Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche, eventualmente presenti, relative a studenti stranieri e a diversamente abili.

A tale scopo, gli erogatori del servizio favoriscono:

- La continuità formativa verticale: la scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa;
- Iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola dell'infanzia e primaria, scuola primaria e secondaria);
- 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;
- 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 ai bisogni educativi speciali.

Ogni operatore della scuola si impegna altresì a svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello studente.

La scuola elabora Progetti di Accoglienza per gli alunni di tre anni che s'iscrivono alla Scuola dell'Infanzia, per gli alunni che s'iscrivono alle classi prime della scuola primaria e secondaria di primo grado (vedi Piano Triennale dell'Offerta Formativa).

Viene elaborato annualmente un Progetto di Continuità tra scuola dell'infanzia/primaria e primaria/secondaria di primo grado e un Progetto Orientamento tra Scuola secondaria di primo grado e Scuole secondarie di secondo grado (vedi P.T.O.F)

Ai fini dell'integrazione degli alunni extracomunitari, si elaborano annualmente appositi percorsi educativo - didattici (Progetto alfabetizzazione e Progetto Intercultura inseriti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa).

DIRITTO DI SCELTA

I genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo.

Qualora le domande di iscrizione siano superiori alle possibilità di capienza della scuola, vengono tempestivamente definiti e pubblicati gli elenchi degli accolti applicando i criteri di precedenza contenuti nel Regolamento di Istituto.

Si darà la precedenza in base a residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc., nel rispetto del criterio della territorialità.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'Istituto e le altre agenzie formative presenti sul territorio collaborano in modo funzionale ed organico, con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, garantendo la frequenza obbligatoria e la sua regolarità.

Le assenze frequenti, i ritardi e i permessi d'uscita arrecano disturbo alla classe, oltre che all'alunno stesso, vanno pertanto limitati ai casi necessari.

La presenza sarà regolarmente controllata, attraverso il Registro Elettronico, dai docenti e dal Dirigente Scolastico che assicurano la regolarità della frequenza mediante interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, in rete con tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

A tal fine:

- Il Dirigente Scolastico, una volta informato dalla Segreteria oppure dai Docenti di classe sui singoli casi di alunni risultati inadempienti dell'obbligo scolastico per mancata iscrizione e frequenza, per numero di giorni di assenza, per frequenti entrate o uscite fuori orario non adeguatamente motivate, per frequenza saltuaria, informa i genitori per accertarne i motivi;
- Nel contempo, in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio, nonché con i docenti di classe, promuove iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione;
- In stretta comunicazione con tutti i soggetti coinvolti, tiene monitorata ogni singola situazione, al fine di verificare l'efficacia dei percorsi intrapresi.

Il Regolamento d'Istituto prevede l'obbligo del rientro dalle assenze con giustificazione sull'apposito libretto delle comunicazioni scuola-famiglia.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Gli organi preposti (Consiglio d'Istituto, Consiglio di Interclasse e di Classe, Collegio docenti ecc.) le istituzioni, il personale, i genitori e gli alunni partecipano alla realizzazione di quanto definito della Carta dei Servizi.

I comportamenti del personale, dei genitori e degli alunni devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di questa Carta: gli strumenti di tale attuazione sono una gestione partecipata della scuola, la presenza e la partecipazione attiva alle attività degli Organi collegiali e la conoscenza ed il rispetto delle procedure vigenti.

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

Sia le Istituzioni Scolastiche sia gli Enti Locali favoriscono le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, mettendo a disposizione, al di fuori dell'orario scolastico, edifici ed attrezzature.

L'Istituto diffonde, sul proprio Sito WEB, un'informazione completa e chiara al fine di favorire ogni forma di partecipazione, garantendo la semplificazione di tutte le procedure inerenti l'organizzazione e la fruizione del servizio.

L'attività didattica viene puntualmente illustrata dagli insegnanti ogni inizio anno scolastico negli incontri con i genitori che hanno così la possibilità di conoscere le programmazioni predisposte dai docenti. La verifica in itinere viene svolta durante le sedute del Consiglio d'Intersezione, d'Interclasse, di Classe.

Scuola e famiglia concorrono insieme, ciascuna nel proprio ambito, all'educazione dei bambini. La collaborazione scuola - famiglia è fondamentale per il successo scolastico dell'alunno.

L'orario e l'organizzazione generale dei servizi saranno improntati a criteri di flessibilità, utilizzando tutti gli spazi operativi previsti dalla normativa vigente in materia di lavoro al fine di realizzare un'attività scolastica che persegua con efficacia le finalità della scuola.

Le Amministrazioni Comunali collaborano mettendo a disposizione strutture per i servizi di mensa e di trasporto e fondi per materiale didattico e laboratori. Visto un adeguato numero di richieste, debitamente documentate, compatibilmente con le risorse di personale e le altre esigenze di servizio può essere valutata la possibilità di istituire un servizio di pre - scuola e/o post - scuola.

Nell'Istituto Comprensivo di Vescovato si sta perseguendo il fine di erogare un servizio scolastico qualitativamente sempre migliore. A questo scopo la percezione del servizio da parte degli utenti è frequentemente monitorata attraverso questionari e pubbliche assemblee.

È stata costituita una Commissione Qualità Totale cui partecipano rappresentanti di tutte le componenti che erogano il servizio (Dirigente Scolastico, Docenti, Personale di Segreteria e Collaboratori Scolastici).

Migliorare il servizio significa anche facilitare il rapporto scuola - famiglia per rendere conosciuto e chiaro quanto intende fare la scuola.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione delle attività educative e didattiche avviene nel rispetto degli obiettivi formativi definiti dalle Indicazioni Nazionali, assicurando la libertà d'insegnamento di ciascun docente, garantendo la formazione dell'alunno e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità

Nei confronti dell'alunno la libertà di insegnamento deve tradursi nel rispetto della sua personalità e nel riconoscimento del diritto dello stesso all'istruzione e all'educazione.

La libertà d'insegnamento trova specifici spazi di corresponsabilità tra docenti negli Organi Collegiali.

In collaborazione con istituzioni ed enti culturali, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale affinché la qualità del servizio sia il più possibile adeguata alle esigenze cui deve rispondere.

CARTA DEI DIRITTI E DOVERI

L'Istituto si è dotato di una Carta dei Diritti e dei Doveri di:

- Docenti
- Genitori
- Alunni
- Collaboratori scolastici
- Assistenti amministrativi

Il documento contiene anche il Regolamento di Disciplina degli alunni, predisposto sulla base dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti: D.P.R. n°235 del 21/11/2007 (G.U. 18/12/2007, n° 293) “Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n° 249, concernente lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti della Scuola Secondaria”, del Dir. Min. n° 104 del 30/11/2007 e della C.M. n° 3602 del 31/07/2008.

PARTE I^

AREA FORMATIVA E DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Per tutta questa area si rinvia ai seguenti documenti, ai quali è data ampia pubblicità, anche sul Sito WEB, secondo criteri di trasparenza e spirito di collaborazione:

- Piano triennale dell'offerta formativa e delle attività;
- Regolamento di istituto;
- Circolari interne relative a: regole di comportamento, regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, della biblioteca, dei laboratori; conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni; modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori; modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- Calendario delle riunioni e delle attività;
- Delibere relative alla adozione dei libri di testo, ai criteri per la formazione delle classi, alla formulazione dell'orario del personale docente e Ata, alla valutazione complessiva del servizio scolastico;
- Progettazione educativa e didattica di classe.

Orari.

L'orario d'insegnamento si articola su cinque/sei giorni settimanali, con i rientri pomeridiani previsti:

- Equa distribuzione delle discipline e dei carichi di lavoro degli studenti nell'arco della settimana.
- Necessità di consentire l'accesso ai laboratori secondo programmi prestabiliti.

- L'insegnamento di discipline che richiedono esercizio costante si effettua su ore distribuite nell'arco settimanale in modo da evitare concentrazione di tali discipline in giorni consecutivi.
- Nella scuola secondaria l'attività di insegnamento prevede ore curricolari alternate e di laboratorio.
- L'utilizzo della contemporaneità (Att. Alt. IRC e Potenziamento) di insegnanti, deliberato dal Collegio dei Docenti, viene programmato dai singoli Consigli di classe/plesso.
- Necessità da parte degli insegnanti su più sedi, di potersi trasferire da una sede all'altra.

Comunicazione scuola – famiglia.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito **icugofoscolo.it** e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola. Nella Scuola dell'Infanzia, comunicazioni di particolare rilievo saranno richiamate con avvisi esposti all'ingresso. Ad ogni alunno iscritto e frequentante le Scuole Primarie e Secondarie di I grado, annualmente viene consegnato il libretto personale, per le comunicazioni scuola-famiglia e le note disciplinari: è responsabilità dell'alunno la diligente custodia del libretto, nel quale deve risultare depositata la firma dei familiari. Il rilascio di duplicato del libretto, su richiesta scritta, consegue all'eventuale esaurimento o smarrimento del primo libretto.

Strumento di comunicazione è il registro elettronico **“Classe Viva” di Spaggiari.eu** per la registrazione di assenze, valutazioni, note disciplinari, comunicazioni. I docenti si attengono a questi tempi nella registrazione:

- ✓ Assenze degli alunni: di norma entro la prima ora di lezione;
- ✓ Entrate fuori orario: nel momento in cui si verificano;
- ✓ Permessi di uscita fuori orario: alla prima ora di lezione;
- ✓ Argomento delle lezioni sul registro di classe: prima di lasciare la sede di servizio; valutazioni delle prove scritte: entro 15 giorni dall'effettuazione; valutazioni delle prove orali: il giorno stesso dell'effettuazione.
- ✓ Comunicazione scritta nel momento in cui si verifica il comportamento scorretto.

Verifiche e valutazione.

Le verifiche scritte 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. La valutazione ha un valore formativo: per l'alunno costituisce un'occasione di autovalutazione, pertanto deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti, i quali si attengono ai criteri di valutazione esplicitati nel Piano dell'Offerta Formativa e pubblicati sul sito dell'istituto. Il risultato di tutte le prove viene registrato sul sito web nell'area riservata ai genitori dopo essere stato motivato e verbalmente illustrato dall'insegnante. Il risultato viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni.

Le prove orali, che si concretizzano in un colloquio sereno tra docente e discente, saranno frequenti in modo da risultare uno stimolo all'impegno per l'alunno e una possibilità di verifica dell'azione svolta per l'insegnante.

Le prove scritte saranno consegnate agli alunni che provvederanno a farle visionare e firmare alle famiglie secondo modalità stabilite dal regolamento d'Istituto.

I COMPITI (Qualità dell'impegno a casa e a scuola)

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- Rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- Sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

I compiti e le attività da svolgere a casa devono essere assegnati in modo da evitare eccessivi carichi di lavoro e da garantire all'alunno momenti di pausa, soprattutto in presenza dei rientri pomeridiani.

I compiti e lo studio hanno una insostituibile valenza educativa, ma, 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 docenti controllano personalmente l'esecuzione dei compiti.

Accesso agli atti.

È a disposizione dei genitori tutta la documentazione riguardante il figlio, alla quale si può avere accesso coi modi e nei tempi previsti dalla legge sulla "trasparenza".

Accesso ai documenti di valutazione.

Le pagelle sono disponibili online sul Registro Elettronico dopo la conclusione di tutti gli scrutini. Eventuali richieste di accesso ai documenti di valutazione può essere inoltrata, mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto, agli uffici di segreteria. Eventuali richieste relative alle prove di verifica possono essere rivolte ai docenti facendo riferimento al Coordinatore di Classe.

Ingressi / uscite.

Tutti gli alunni sono tenuti a presentarsi a scuola puntualmente. Ritardi, entrate posticipate e uscite anticipate saranno giustificati dai docenti in servizio in classe e, dopo un certo numero, convalidati solo dal Dirigente Scolastico o suoi Collaboratori, previa presentazione di chiara motivazione.

Sorveglianza / vigilanza.

Il personale docente è tenuto ad assistere all'ingresso e all'uscita delle classi: pertanto esso si troverà presente nelle aule 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni, né potrà abbandonarle se non dopo che l'attività didattica ordinaria e il connesso impegno di vigilanza sugli alunni in uscita siano conclusi. Nel corso dell'attività didattica, sia il "cambio" dei docenti che il trasferimento degli studenti dall'uno all'altro ambiente dei locali scolastici dovranno svolgersi ordinatamente e speditamente, evitando di indugiare nel percorso con discapito dei tempi effettivi di lezione. Il predetto trasferimento non prescinde in nessun caso dall'oculato controllo del personale docente responsabile della vigilanza. Ai fini del controllo di cui all'art. precedente, il movimento delle classi verso le palestre e il successivo rientro nelle aule avviene con l'accompagnamento del docente di Educazione Fisica.

Esonero Educazione Fisica.

Il provvedimento di esonero, temporaneo o permanente, parziale o totale, dalle esercitazioni pratiche di educazione fisica non compatibili con lo stato fisico degli alunni interessati, è disposto dal Dirigente Scolastico: i richiedenti devono presentare istanza in carta semplice, sottoscritta dai genitori, o da chi ne fa le veci. La documentazione medica allegata non esclude la facoltà del

Dirigente Scolastico di disporre gli accertamenti sanitari previsti dall'art. 3 della Legge 7.2.1958 n. 88.

Clima scolastico.

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 facilitino l'autonomia, che esaltino l'operatività e la competenza anche a livelli minimi. Nessun operatore farà ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. 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. I genitori collaborano con proposte e pareri alla realizzazione dell'opera formativa della scuola, mantengono frequenti contatti con gli insegnanti, controllano sul sito e sul libretto le comunicazioni e i compiti assegnati, aiutano i/le figli/e nell'organizzazione del modo in cui impegnare il pomeriggio, conciliando esigenze di lavoro e tempo libero.

Gestione fotocopie.

La fornitura di tutte le fotocopie indispensabili ai fini dello svolgimento dei compiti scolastici, nell'ambito della programmazione regolamentare dell'attività didattica, viene effettuata a cura della scuola dai docenti, che provvedono nell'ambito del numero massimo loro assegnato annualmente.

Laboratori.

L'accesso ai laboratori da parte degli studenti è consentito esclusivamente quando sia presente personale qualificato alla assistenza, negli orari previamente stabiliti per lo svolgimento delle esercitazioni attinenti le varie attività didattiche programmate. Durante lo svolgimento delle esercitazioni, gli studenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente i regolamenti di ciascun laboratorio.

La scuola garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni attraverso i progetti continuità e orientamento.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE.

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

IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado dell'Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" di Vescovato hanno elaborato un Piano Triennale dell'Offerta Formativa che, rispettando le indicazioni dei programmi e degli orientamenti, compatibilmente con le risorse, risponde alle esigenze provenienti dalle famiglie. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa costituisce la carta d'identità dell'Istituto e definisce gli obiettivi e le attività che tutte le scuole attuano nel corso dell'anno scolastico; nonché le azioni preventive, correttive, di miglioramento e di processi di valutazione/autovalutazione. Il documento viene illustrato a tutte le famiglie al fine di costituire un impegno comune scuola – famiglia.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa si articola in:

PROGETTI EDUCATIVI DI PLESSO PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA E PRIMARIA

Ogni plesso dell'Istituto, all'inizio dell'anno scolastico, stende un proprio Progetto che ha come presupposto la lettura della realtà in cui ogni singola scuola è inserita: le opportunità educative (anche extrascolastiche), i problemi, l'organizzazione interna, le risorse umane e gli strumenti a disposizione della scuola. Nel Progetto Educativo di Plesso vengono delineate le attività che i docenti intendono realizzare, l'organizzazione delle stesse, l'articolazione delle attività di laboratorio e di sostegno, le finalità che si prefiggono di raggiungere, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica.

- **PROGETTO DI SEZIONE (SCUOLA DELL'INFANZIA) E DI MODULO (SCUOLA PRIMARIA)**

I docenti dei singoli moduli, all'inizio dell'anno scolastico, predispongono un progetto teso a rispondere alle esigenze delle singole classi e a concorrere alla soluzione di quelle situazioni problematiche che sono comunque presenti. Il progetto, partendo dalla verifica della situazione delle classi, contiene tutte le attività e le metodologie educative e didattiche che il gruppo docente intende realizzare nel corso dell'anno scolastico, perseguendo gli obiettivi delle Programmazioni Didattiche e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, nonché del Progetto di Plesso.

Scuola dell'infanzia

Si utilizza una programmazione d'Istituto elaborata dal collegio che prevede la traduzione degli Orientamenti in percorsi gradualità. E' stato inoltre redatto un curriculum d'istituto a cura delle commissioni, nel quale sono stati enunciati, per ogni campo d'esperienza e in relazione ad ogni fascia d'età, competenze e obiettivi generali.

L'attività didattica viene impostata per "progetti" e "laboratori", nei quali gli alunni vengono alternativamente suddivisi per età o livelli di competenza.

Scuola primaria.

La programmazione per ambiti disciplinari prevede lo sviluppo curricolare delle aree e la definizione dei traguardi di competenza viene elaborata e assunta con apposita delibera dal collegio Docenti: dalla classe prima fino alla classe quinta.

La programmazione didattica di classe implica la definizione di percorsi di unitarietà all'interno del gruppo classe e percorsi di differenziazione e individualizzazione dell'insegnamento stesso.

La scuola elabora "progetti" per la realizzazione di alcuni obiettivi educativi: particolare attenzione viene posta alle proposte didattiche tese a garantire condizioni di benessere a scuola. Tali progetti, oltre a costituire specifici percorsi di lavoro su tematiche mirate, trovano il loro fondamento in una logica di ordinata trasferibilità a tutta l'attività didattica.

- **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA**

Scuola Secondaria di Primo Grado.

Il Collegio dei docenti, al fine di realizzare il PTOF, elabora una programmazione educativa progettando percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e valutazione dei percorsi didattici. Le sezioni di scuola secondaria di primo grado hanno avviato la sperimentazione dell'autonomia con progetti

organizzativi e didattici diversi per rispondere a specifiche esigenze dell'utenza e utilizzando al meglio le risorse di organico a disposizione:

- Vescovato: 9 classi a tempo normale: 30 ore, 33 ore per l'indirizzo musicale,
- Con un rientro pomeridiano per tutti
- Grontardo: 6 classi tempo normale.

Ogni sezione partecipa con proprie modalità alla realizzazione dei progetti attivati dall'Istituto.

Ogni Consiglio di Classe elabora ed approva la propria programmazione didattica. Tale programmazione:

- Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi
- Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti.
- E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere
- È approvata entro due mesi dall'inizio delle lezioni.

CONTINUITÀ SCUOLA INFANZIA/PRIMARIA/SECONDARIA

La Continuità Scuola dell'infanzia/primaria e primaria/secondaria costituisce un momento fondamentale nell'attività formativa. Le attività di continuità si articolano come segue:

- Scambi di informazioni tra docenti su programmi e itinerari didattici nella prospettiva di un curriculum continuo;
- Realizzazione di momenti formativi comuni di progetto per gli alunni degli anni iniziali e terminali e degli anni ponte.

Contratto Formativo

I documenti sopraelencati le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, scaricabili dal Sito Web dell'Istituto Comprensivo, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione, secondo quanto previsto dal Regolamento d'Istituto. Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Anche agli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, i traguardi di competenza, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

- L'assemblea di classe;
- Colloqui individuali ogni due mesi;
- L'assemblea d'interclasse e di intersezione;
- L'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;

- La comunicazione bimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni: udienze e schede quadrimestrali.

Nella scuola secondaria di 1° grado, durante:

- Un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- Un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre
- Colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale e in due pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino.
- I Consigli di Classe, con la partecipazione dei genitori, a metà di ciascun quadrimestre

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

CRITERI FORMAZIONE DELLE CLASSI

La formazione delle classi avviene secondo quanto previsto dal Regolamento d'Istituto.

Scuola dell'infanzia

Le sezioni sono eterogenee per età vi sono inseriti bambini di tre, quattro e cinque anni.

I bambini certificati, e di origine non italiana e quelli svantaggiati vengono assegnati alle sezioni in modo da permettere l'inserimento più adatto.

Per questi alunni la scuola struttura percorsi differenziati ed elabora progetti individualizzati ove necessario, nel rispetto del dettato della normativa vigente.

Scuola primaria

Per la formazione delle classi gli insegnanti delle future classi prime seguono i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto; laddove si forma più di una sezione gli alunni vengono suddivisi nelle classi parallele in modo da garantire classi equilibrate ed eterogenee al loro interno, tenendo conto anche delle indicazioni date dalle insegnanti della scuola dell'infanzia.

Scuola secondaria di primo grado

Le classi sono formate da un gruppo di docenti designati che segue le indicazioni espresse dal Consiglio d'istituto:

- Le classi sono formate secondo criteri di equilibrio ed eterogeneità dei componenti, tenendo conto delle indicazioni date dagli insegnanti della scuola primaria.
- Gli alunni stranieri, che si iscrivono ad anno scolastico iniziato, sono assegnati alle classi secondo i criteri individuati nel protocollo di accoglienza specifico (vedi Protocollo d'Accoglienza).

CRITERI FORMULAZIONE ORARIO SCOLASTICO

L'orario d'insegnamento si articola su cinque/sei giorni settimanali, con i rientri pomeridiani previsti dalle diverse sperimentazioni.

- Equa distribuzione delle discipline e dei carichi di lavoro degli studenti nell'arco della settimana.
- Necessità di consentire l'accesso ai laboratori secondo programmi prestabiliti.

- L'insegnamento di discipline che richiedono esercizio costante si effettua su ore distribuite nell'arco settimanale in modo da evitare concentrazione di tali discipline in giorni consecutivi.
- Nella scuola secondaria l'attività di insegnamento prevede ore curricolari alternate a ore di laboratorio.
- L'utilizzo della compresenza e della contemporaneità di insegnanti viene programmato dai singoli Consigli di classe.
- Necessità da parte degli insegnanti su più sedi, di potersi trasferire da una sede all'altra.

CRITERI ASSEGNAZIONE DOCENTI ALLE CLASSI

L'assegnazione dei docenti alle classi è prerogativa del Dirigente Scolastico, sentito il parere del Collegio dei Docenti e definita in sede di contrattazione decentrata con la RSU d'Istituto, è regolamentata dal Regolamento d'Istituto. Per la scuola dell'infanzia e primaria è prevista anche l'assegnazione della sede da parte del Dirigente, tenuto conto della continuità didattica, della specifica preparazione e delle esigenze del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

IL LIBRO DI TESTO

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- Economicità.
- Aderenza agli obiettivi formativi e didattici.
- Leggibilità.
- Scientificità dei contenuti proposti.
- Validità didattica: multidisciplinarietà.
- Formato digitale e/o misto (cartaceo - multimediale).

Gli insegnanti possono, con motivata richiesta e approvazione degli organi collegiali della scuola, non adottare il libro di testo, scegliendo strumenti di lavoro e testi complementari diversi.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'Interclasse. Il collegio dei docenti delibera l'adozione. Nel caso di proposta d'acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, con il coinvolgimento delle famiglie, si sforzano di adottare 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.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari e interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i

consigli di classe d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative. I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e della presidenza, qualora si verificassero episodi di grave entità sanzionati secondo il Regolamento di Disciplina contenuto nella "Carta dei Diritti e dei Doveri".

PARTE III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

UFFICIO DI SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni secondo l'orario pubblicato sul sito della scuola ed esposto in tutte le sedi all'inizio dell'anno scolastico. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI'	VENERDI	SABATO
Mattino		7.45 – 8.45 11.00 – 13.00		7.45 – 8.45 11.00 – 13.00		11-13.00
Pomeriggio	15-17		15-17			

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza è comunque garantita l'accoglienza del Pubblico durante tutto l'orario di funzionamento dell'ufficio di segreteria che funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00, salvo i giorni di sospensione dell'attività didattica in cui l'ufficio funziona nel solo turno antimeridiano e in caso di festività particolarmente rilevanti che prevedano la chiusura prefestiva. La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico durante tutto l'orario di funzionamento dell'ufficio.

I suddetti orari fanno parte integrante di delibera del Consiglio di Istituto di inizio anno scolastico la cui copia viene esposta all'albo e pubblicata sul sito della scuola.

L'Istituto individua, fissandone alcuni standard e garantendone il rispetto e l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi;
- Tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico

- Efficienza
- Efficacia

Comunicazioni da e per l'esterno.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; il personale che risponde alle telefonate si presenta e si qualifica e indirizza l'utenza ai responsabili di procedimento.

UFFICIO DI DIRIGENZA:

L'ufficio di Dirigenza riceve su appuntamento telefonico e nei casi di necessità urgenti anche direttamente.

Il Direttore Dei Servizi Generali ed Amministrativi (DSGA) riceve solo su appuntamento. Risponde a questo indirizzo di posta elettronica: dsga@icvescovato.it

Posta elettronica istituzionale.

La scuola, oltre alla casella istituzionale del MIUR – cric809005@istruzione.it è dotata della casella di posta certificata (PEC) cric809005@pec.istruzione.it

Modulistica.

La modulistica utilizzata dalle famiglie e dal personale è pubblicata sul sito della scuola in formato pdf.

Certificazioni.

I certificati vengono rilasciati indicativamente entro cinque giorni lavorativi (compreso il giorno della richiesta). Posso essere richiesti da tutti gli interessati durante l'orario di apertura dello sportello in segreteria, telefonicamente o via e-mail; qualora fosse necessaria la firma autografa questa potrà essere apposta sulla richiesta al momento del ritiro del documento. La consegna dei documenti avviene preferibilmente tramite la restituzione ai genitori e ai docenti presso sportello in segreteria. La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Iscrizioni.

Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. La scuola predispone apposita modulistica e provvede a pubblicarla sul sito dell'Istituto. Nel periodo delle iscrizioni il personale di segreteria è a disposizione delle famiglie che non dispongono della possibilità di effettuare l'iscrizione on line, previo appuntamento.

Contributi delle famiglie. I contributi richiesti dalla scuola alle famiglie per assicurazione, libretto scolastico, uscite didattiche o ai partecipanti alle singole iniziative possono essere versati, anche tramite il rappresentante di classe, secondo la seguente modalità:

✓ *bonifico bancario;*

Sarà cura dell'utente indicare per ogni versamento nominativo, classe e plesso dell'alunno, nonché la causale del versamento.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.icugofoscolo.it e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola (sito web), o registrate sul libretto personale degli alunni.

L'Istituto predispone sul proprio sito web le informazioni relative a:

- La tabella dell'orario dei docenti e degli operatori scolastici;
- Organigramma degli uffici;
- Organigramma degli organi collegiali;
- Organico del personale docente e Ata;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- Bachecca sindacale;
- Bachecca delle comunicazioni.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, le alunne e il personale tutto.

L'Istituto si impegna ad ottenere dall'ente proprietario di ciascun edificio e dalle istituzioni competenti la sicurezza interna ed esterne e le condizioni ambientali previste dalla legge.

Gli edifici scolastici hanno idonei requisiti di qualità riferibili alle condizioni ambientali circa il numero, la dimensione e la dotazione delle aule, dei laboratori, della biblioteca, delle palestre, degli uffici, dei locali di servizio. Per la descrizione dettagliata si rinvia alle piante e alle planimetrie fornite dalla Amministrazione comunale.

L'Istituto è attrezzato per le situazioni di disabilità.

TEMPISTICA DEI SERVIZI.

Si assicura la celerità delle procedure prevista dal Decreto recante i principi della Carta dei Servizi come segue:

- Iscrizioni: ricezione e accoglienza delle domande;
- Certificati di iscrizione e frequenza: entro tre giorni lavorativi;
- Certificati con votazioni e/o giudizi: entro cinque giorni;
- Attestati e documenti sostitutivi del diploma: consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo alla pubblicazione dei risultati;
- Documenti di valutazione degli alunni: consegna entro cinque giorni lavorativi dal termine delle operazioni generali di scrutini.

TRASPARENZA DEGLI ATTI

L'ufficio di Dirigenza e di Segreteria attua i principi e i criteri di quanto contenuto nella legge N.241/90, ha predisposto a questo proposito il previsto regolamento.

All'Albo Pretorio della scuola viene pubblicato:

- Organico, orario di lavoro e funzioni del Personale di Segreteria;
- Organici e orario di servizio dei docenti.
- Composizione organi collegiali della scuola quali: Consiglio d'Istituto, Consigli di Intersezione, Interclasse e di Classe.
- Delibere del Consiglio d'Istituto di interesse pubblico.
- Atti formali del Consiglio d'Istituto, circolari, comunicazioni per docenti e genitori.
- Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.
- **APPLICAZIONE DELLA D.lgs. 81/08 ex 626/94**

AGGIUNGERE TUTTE LE TIPOLOGIE DEGLI ATTI FORMALI PUBBLICATI SUL SITO

SICUREZZA E MISURE DI PREVENZIONE.

Sono state predisposte le planimetrie e appositi piani di evacuazione relativi a tutti i plessi dell'Istituto.

Come previsto dalla normativa vigente all'interno dell'istituto è stata formata una commissione sicurezza composta da personale docente e ATA, che collabora sistematicamente, il quale, a sua volta, fa riferimento al Responsabile Esterno.

La commissione, seguendo le direttive legislative, ha predisposto le misure necessarie a garantire la sicurezza di alunni, personale docente e non, compresi i genitori ed eventuali collaboratori esterni, che sistematicamente o saltuariamente siano presenti negli edifici scolastici.

Tali misure prevedono anche appositi piani di evacuazione e tutto quanto previsto dalla normativa prevenzione incendi e calamità naturali.

La scuola si fa parte attiva nella sensibilizzazione degli enti locali interessati ai fini di ottenere ambienti più funzionali e arredi più adatti.

E' diritto – dovere di chi opera nella scuola segnalare tutti problemi di manutenzione e di inadeguatezza ai fini della sicurezza di locali e arredi, nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza: per questo è stata predisposta modulistica idonea corrispondente alla procedura di qualità.

Il personale ha come referente per la sicurezza il RLS

Particolare impegno viene richiesto agli enti locali competenti per l'allestimento di aule, laboratori, palestre e sale mensa.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Istituto ha acquisito dal 18 giugno 2003 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2008. Confermata nel tempo in base alle normative che si sono succedute.

All'interno dell'istituto è stato individuato un responsabile della qualità, che, avvalendosi di una commissione eterogenea composta da docenti e personale ATA, si impegna a garantire un servizio qualitativamente valido, sempre più rispondente alle esigenze dell'utenza esterna (genitori - alunni) ed interna (personale docente – ATA).

Nel Manuale della Qualità vengono pertanto enunciate le finalità della scuola, in ogni ambito, documentate le procedure da rispettare e la eventuale relativa modulistica, con la quale s'intendono perseguire gli obiettivi prefissati.

PARTE III

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E CARENZE

E

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, tramite modulistica on line e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali possono essere proposti direttamente agli interessati (insegnanti, personale di segreteria, ausiliari) o al Dirigente Scolastico.

I reclami telefonici debbono successivamente essere prodotti in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non sono circostanziati.

Il Capo d'Istituto su richiesta scritta, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni dalla presentazione del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il disservizio non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Su apposita richiesta, il reclamo può essere demandato direttamente al Consiglio d'Istituto.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Al termine di ogni anno scolastico si verificherà e valuterà il livello qualitativo della scuola, tramite questionari appositamente predisposti, in ordine agli aspetti:

- Organizzativi
- Didattici
- Amministrativi

Tali questionari saranno rivolti a genitori, alunni e docenti allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, che sarà determinata da parametri graduali.

Ogni componente avrà possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto, il quale valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività".

Il Consiglio d'Istituto esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo dell'Istituto.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non interverranno in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di

legge. Le parti specifiche relative all'Istituto Comprensivo saranno riconsiderate, confermate o modificate di norma all'inizio di ogni anno scolastico, ma anche, se necessario, nel corso dell'anno, in relazione soprattutto al Piano dell'Offerta Formativa o a bisogni contingenti o a nuove esigenze. La Carta dei Servizi Scolastici, approvata dagli Organi Collegiali dell'Istituzione Scolastica, è affissa all'albo.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n.241/90;

Direttiva del PCM del 27.01.94;

DL n.163/95;

D.P.C.M. 19.05.95 e 07.06.95;

D.L. nr. 297/94 T.U. delle disposizioni normative in materia di istruzione;

D.P.R. n. 275/99 Regolamento sull'autonomia delle istituzioni scolastiche; CCNL

26.05.99 e CCN integrativo 31.08.99;

In tale prospettiva normativa l'Istituto comprensivo "Ugo Foscolo" si impegna a:

- Garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici;
- Permettere verifiche sull'osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
- Aggiornare annualmente la carta dei servizi scolastici con riferimento al Piano dell'Offerta Formativa da considerarsi parte integrante della stessa.

DOCUMENTI

- P.T.O.F.
- Programmazione Educativa
- Programmazione Didattica
- Contratto formativo
- Regolamento del Consiglio d'Istituto
- Carta dei diritti e dei doveri
- Schede sulla situazione ambientale
- Regolamento dei Servizi di Segreteria
- Manuale e Procedure della Qualità