

## CARTA DEI SERVIZI



### ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "G. DI VITTORIO " PALERMO

#### PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto de Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, è il documento attraverso il quale esplicita agli utenti la sua azione.

La carta dei servizi è un documento pubblico, in cui sono contenuti:

- ◆ i principi fondamentali a cui si ispira;
- ◆ i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente;
- ◆ gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte;
- ◆ 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 di miglioramento.

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

##### **1. Uguaglianza**

La scuola si impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun bambino senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

##### **2. Imparzialità e regolarità:**

I soggetti che operano a vario titolo nella scuola agiscono secondo i criteri di obiettività ed equità. La scuola, nell'ambito delle proprie competenze si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

##### **3. Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali, alle situazioni di rilevante necessità, per agli alunni in situazione di handicap, di svantaggi e per gli stranieri. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e di frequenza**

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

#### **5. Partecipazione efficienza e trasparenza**

La scuola, per favorire la realizzazione dei contenuti della presente carta, promuove la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti. Essa, nel determinare le scelte organizzative (ad es. orario delle attività, orario dei servizi amministrativi), si ispira ai criteri di efficienza e flessibilità per snellire le procedure scolastiche.

#### **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

I docenti svolgono la loro funzione nell'ambito della libertà di insegnamento e della autonomia professionale loro riconosciuta dalla norma. L'esercizio di tale libertà ed autonomia è finalizzato alla formazione della personalità degli alunni. Gli insegnanti procedono, individualmente e collegialmente, alla elaborazione della Programmazione. La scelta dei contenuti e della metodologia avviene in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative. Nell'ambito della propria autonomia la scuola promuove progetti finalizzati all'arricchimento dell'offerta formativa, accordi di rete con Enti, Associazioni, Parrocchie.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. Il personale scolastico si impegna a migliorare la propria professionalità attraverso la partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento garantite ed organizzate dalla scuola in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

#### **IDENTITA' STRUTTURALE**

L'Istituto Comprensivo G. Di Vittorio comprende i tre ordini di scuola distribuiti su n° 4 Plessi Scolastici.

- Plesso Industriale, sito in Via S. Alberto Degli Abbati , scuola dell'Infanzia ;
- Plesso L. Natoli, sito in Corso dei Mille n° 1486 , scuola Primaria ;
- Plesso P. Mattarella, sito in via G. Di Vittorio n° 7 , scuola Primaria ;
- Sede Centrale, via G. Di Vittorio n° 11 , scuola Secondaria di Primo Grado.

I plessi Natoli e Mattarella accolgono ciascuno rispettivamente 2 e 1 sezione di scuola dell'Infanzia.

## AREA DIDATTICA

### RISPETTO DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI

Le attività che la scuola promuove sono coerenti con le finalità e i contenuti indicati nella normativa vigente e adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni. Un'attenta analisi della situazione iniziale dell'utenza sarà il punto di partenza dell'iter didattico. Il nostro Istituto Scolastico, al fine di creare un quadro di riferimento unitario per tutte le attività didattiche, si propone di coniugare il curricolo con altre iniziative provenienti da enti esterni e "utilizzare al meglio tutte le risorse della scuola. Mira quindi a concretizzare, con azioni che coinvolgono tutte le componenti scolastiche, quello che viene chiaramente esplicitato nelle Nuove Indicazioni Nazionali:

"L'ispirazione culturale - pedagogica, i collegamenti con gli enti territoriali e l'unità anche didattico-organizzativa delle progettazioni curriculari, elaborati dai gruppi docenti".

La L. 53/03 si apre all'art.1 con l'enunciazione della finalità fondamentale che si intende perseguire: **"favorire la crescita e la valorizzazione della persona umana"**.

Il progetto formativo di codesto Istituto centrato sulla "persona", persegue il fine di "guidare i ragazzi a costruirsi rappresentazioni via via sempre più astratte della realtà, quadri interpretativi che permettono ad ognuno di orientarsi nella complessità dei fatti, dei fenomeni, delle relazioni", impegnandosi concretamente a :

- fornire a tutti uguali opportunità formative, attivando strategie per ridurre eventuali situazioni di svantaggio;
- garantire un'effettiva "negoziante operativa con le esperienze", "attraverso la combinazione integrata ed unitaria delle conoscenze e delle abilità", ponendo al centro della progettazione e dell'attività didattica del docente l'apprendimento dell'alunno;
- far maturare atteggiamenti di collaborazione e interazione positiva.

Si ritiene basilare organizzare un ambiente formativo in cui la persona – alunno ha l'effettiva possibilità di formarsi in modo integrale, responsabile e autonomo, creando diverse forme di organizzazione didattica: esercitazioni e lezioni in classe; tutoraggio, lavoro per gruppi di alunni all'interno della classe o interclasse; laboratori all'interno della classe e per gruppi di livello; forme di autoistruzione; attività di apprendimento in rete.

L'offerta Formativa del nostro Istituto è orientata quindi alla formazione della "persona" nella sua "totalità", tenendo presente la concezione che la "persona" è come uno "spirito" che, se da un lato, in quanto tale, è assolutamente unico e specifico, dall'altro è costituzionalmente aperto alle altre persone in una relazione che fa parte dello sviluppo e del carattere della persona stessa.

La scuola si impegna:

- a elaborare un valido repertorio di offerte formative;
- ad attivare iniziative volte al consolidamento e al potenziamento delle conoscenze e abilità degli alunni;
- a promuovere percorsi di formazione e aggiornamento per arricchire la professionalità e le competenze di tutto il personale scolastico.

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di validità didattica, culturale, educativa. 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. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi,

sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti). 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.

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

### **CLIMA POSITIVO E BENESSERE A SCUOLA.**

I valori etici e culturali che stanno alla base della vita quotidiana della scuola sono i seguenti:

- parità di opportunità formative senza distinzione di sesso, razza, religione, handicap, condizione socio-culturale;
- accettazione e comprensione delle diverse culture e religioni;
- progressiva responsabilizzazione;
- autonomia;
- capacità di assumere iniziative;
- fiducia in se stessi;
- interesse e motivazione ad apprendere;
- cooperazione nell'apprendere;
- benessere psicofisico.

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.

### **CONTINUITA'.**

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, la scuola assicura la continuità del processo educativo attraverso una pluralità di iniziative. In collaborazione tra la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado sono previsti:

- lo scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche;
- momenti di aggregazione tra la scuola dell'infanzia e la scuola primaria e tra la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado;
- presentazione della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado ai genitori da parte del dirigente e dei docenti;

- visita alla scuola;
- realizzazione di progetti e attività che vedono coinvolti gruppi di alunni e insegnanti di scuole di diverso grado .

La scuola promuove inoltre iniziative specifiche al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di handicap;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

**A tal fine verranno previste :**

- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività integrative e di laboratorio;
- realizzazione di progetti .
- collaborazione con la psicopedagoga e con i servizi sociali-assistenziali presenti nel territorio.

Viene favorita inoltre l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato ; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare interventi di accoglienza, inserimento e di eventuale recupero.

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento ;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio.

L'azione della scuola è definita in maniera esplicita nei seguenti documenti:

- A. Regolamento d'Istituto.
- B. Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF).
- C. Progettazione didattica.
- D. Patto educativo di corresponsabilità.

**A. REGOLAMENTO D'ISTITUTO;**

Il regolamento d'Istituto definisce gli aspetti organizzativi generali dell'Istituto , in particolare:

- criteri per la formazione delle classi;
- criteri per il funzionamento degli organi collegiali;
- vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola;

- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- criteri per l'uso degli spazi e delle attrezzature in orario scolastico ed extrascolastico;
- criteri per lo svolgimento di visite guidate e viaggi d'istruzione.

Il regolamento d'Istituto viene deliberato dal Consiglio d'Istituto e affisso all'albo di ogni plesso; copia di esso è inoltre depositata presso la Presidenza. Può essere consultato collegandosi al sito dell' Istituto.

## **B. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA. (PTOF)**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), introdotto dalla legge n.107/2015, riguarda la programmazione triennale dell'offerta formativa per il **potenziamento dei saperi** e delle **competenze** delle studentesse e degli studenti e l'apertura della comunità scolastica al territorio con il pieno coinvolgimento delle istituzioni e delle realtà locali. La nuova offerta formativa così come delineata dalla legge 107 sarà integrata da **iniziative di potenziamento** e da **attività progettuali** per il raggiungimento degli obiettivi formativi che dovranno essere individuati dalle istituzioni scolastiche. Il Piano contiene anche la **programmazione delle attività formative rivolte al personale docente e amministrativo, tecnico e ausiliare**, nonché la definizione delle risorse occorrenti (comma 12 della legge 107) e assicura l'attuazione dei principi di pari opportunità promuovendo nelle scuole di ogni ordine e grado **l'educazione alla parità dei sessi, la prevenzione della violenza di genere e di tutte le discriminazioni**, al fine di informare e di sensibilizzare gli studenti, i docenti e i genitori sulle tematiche indicate nell'art.5, comma 2 del decreto legge 14 agosto 2013, n.93. (comma 16 della legge 107). Il Piano promuove altresì azioni per sviluppare e migliorare le **competenze digitali** degli studenti attraverso il Piano nazionale per la scuola digitale i cui obiettivi specifici sono indicati nel comma 58. Lo sviluppo delle competenze digitali riguarda anche il personale docente e il personale tecnico e amministrativo.

In esso sono precisate:

- le finalità istituzionali che la scuola persegue;
- le linee fondamentali della sua azione, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili,
- la determinazione degli orari delle attività nei singoli plessi;
- i criteri per l'utilizzo delle risorse finanziarie assegnate alla scuola.

Il PTOF viene pubblicato nel portale unico dei dati della scuola; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

## **C. PROGETTAZIONE DIDATTICA.**

Essa delinea il percorso formativo dell' alunno sulla base delle linee fondamentali del PTOF per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative e per assicurare un'effettiva unitarietà del processo insegnamento-apprendimento che tenga conto dei bisogni formativi dei singoli alunni.

E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività curriculare ed integrativa alle esigenze che emergono in itinere.

La progettazione didattica viene illustrata ai genitori nel corso degli incontri periodici previsti e stabiliti dalla scuola.

## **D. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'.**

E' il documento condiviso da tutte le componenti della comunità scolastica attraverso il quale il Piano dell'Offerta Formativa può essere realizzato. Si esplicita attraverso l' accettazione congiunta e la partecipazione responsabile di scuola-famiglia-alunni i quali collaborano tra loro e si impegnano, nel rispetto del ruolo e delle competenze di ciascuno, a contribuire al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise .Il documento viene illustrato alle famiglie durante uno dei primi incontri e può essere consultato collegandosi al sito dell' Istituto.

## **PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE.**

L'istituzione scolastica , al fine di promuovere ogni forma di partecipazione , garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- informazioni telefoniche;
- assemblee di sezione, di classe e di interclasse/intersezione;
- consigli di classe interclasse intersezione tra docenti – genitori;
- colloqui periodici;
- colloqui individuali su richiesta delle famiglie e dei docenti.

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

## **TEMPO SCUOLA**

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni settimanali. Nella Scuola dell'Infanzia le attività didattiche si articolano per un totale di 25 ore settimanali, nella Scuola Primaria in 28 ore settimanali (27+1) e nella Scuola Secondaria di 1° grado le attività si svolgono per un totale di 30 ore settimanali.

Gli orari delle attività didattiche sono i seguenti:

<b>SCUOLA DELL'INFANZIA</b>	
SEZIONI DEL PLESSO L.NATOLI	• <b>DA LUNEDI' A VENERDI': ingresso h 8.10 – uscita h 13.10</b>
SEZIONI DEL PLESSO INDUSTRIALE	• <b>DA LUNEDI' A VENERDI': ingresso h 8.00 – uscita h 13.00</b>
SEZIONE DEL PLESSO MATTARELLA	• <b>DA LUNEDI' A VENERDI': ingresso h 8.00 – uscita h 13.00</b>

<b>SCUOLA PRIMARIA</b>	
CLASSI DEL PLESSO MATTARELLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LUNEDI' –MARTEDI'-MERCOLEDI':</b> ingresso h 8.00 – uscita h 14.00</li> <li>• <b>GIOVEDI'-VENERDI':</b> ingresso h 8.00 – uscita h 13.00</li> </ul>
CLASSI DEL PLESSO NATOLI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LUNEDI' –MARTEDI'-MERCOLEDI':</b> ingresso h 8.00 – uscita h 14.00</li> <li>• <b>GIOVEDI'-VENERDI':</b> ingresso h 8.00 – uscita h 13.00</li> </ul>
CLASSI QUARTE O QUINTE DEL PLESSO NATOLI UBIcate IN SEDE CENTRALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LUNEDI' –MARTEDI'-MERCOLEDI':</b> ingresso h 8.10 – uscita h 14.10</li> <li>• <b>GIOVEDI'-VENERDI':</b> ingresso h 8.10 – uscita h 13.10</li> </ul>

<b>SCUOLA SECONDARIA DI 1^ GRADO</b>	
CLASSI SEDE CENTRALE G. DI VITTORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DA LUNEDI' A VENERDI':</b> ingresso h 8.00 – uscita h 14.00</li> </ul>

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce: celerità delle procedure, informazione e trasparenza degli atti amministrativi, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza, tutela della privacy. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

<b>UFFICIO GESTIONE ALUNNI - UTENZE</b>		<b>UFFICIO GESTIONE PERSONALE</b>	
<b>LUNEDI'</b>	Dalle 9:00 alle 11:00	<b>LUNEDI'</b>	Dalle 10:00 alle 12:00
<b>MERCOLEDI'</b>	Dalle 9:00 alle 11:00 Dalle 15:15 alle 18:00	<b>MARTEDI'</b>	Dalle 14:15 alle 16:30
<b>VENERDI'</b>	Dalle 9:00 alle 11:00	<b>MERCOLEDI'</b>	Dalle 11:30 alle 13:30
		<b>VENERDI'</b>	Dalle 10:00 alle 12:00



Il Dirigente Scolastico riceve martedì e venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Le iscrizioni si effettuano nei giorni previsti dalle disposizioni presso l'Ufficio di Segreteria. Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini. Le certificazioni e le dichiarazioni vengono rilasciate durante il normale orario di apertura al pubblico entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro presentazione di domanda scritta.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti ai genitori, al termine di ogni quadrimestre, in appositi incontri collegiali. In caso di mancata partecipazione finale, tali documenti possono essere ritirati presso l'Ufficio di Segreteria. L'Istituto, tuttavia, si sta avviando verso la dematerializzazione dei documenti che in breve potranno essere consultati sul sito della scuola.

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- Albo di Istituto
- bacheca sindacale
- Organigramma Sicurezza
- Albo Docenti
- Albo ATA
- Bachecca Studenti.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici e fornisce le prime informazioni all'utenza.

**Tutela della Privacy.** Il D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dati) prevede la tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del personale e degli utenti maggiorenni e minorenni, sui quali i genitori/tutori esercitano la patria potestà. Ai sensi del sopraccitato decreto si ricorda che i dati vengono trattati al fine di erogare i servizi scolastici (trattamento dati manuale e informatico).

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto garantisce l'igiene, l'accoglienza e la sicurezza dell'ambiente scolastico, compatibilmente con gli interventi degli Enti Locali, in modo da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale. I collaboratori scolastici sono chiamati ad operare costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi; le loro mansioni, oltre a quelle di supporto quali la prima accoglienza del pubblico e l'assistenza degli alunni per ogni necessità, sono le seguenti:

- pulizia del settore dell'edificio scolastico a ciascuno affidato
- sorveglianza della classe che eventualmente rimane scoperta per qualche momento
- vigilanza degli alunni, insieme agli insegnanti, durante l'intervallo e nei corridoi durante le lezioni
- collaborazione con i docenti per attività/uscite varie secondo quanto previsto.

Il Personale Ausiliario, infine, riferisce tempestivamente su ogni cosa che interessi la sicurezza, e l'igiene della scuola e adempie al delicato compito dell'immediata trasmissione ai docenti e agli alunni delle circolari e di tutte le informazioni provenienti dall'Ufficio di Presidenza e/o Segreteria.

## **SICUREZZA**

La Scuola si adopera affinché le istituzioni preposte assicurino sicurezza interna ed esterna attraverso:

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la collocazione di estintori funzionanti;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

In attuazione dei D. Lgs. n°81/08 e n°106/09 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, gli addetti svolgono attività per:

- l'identificazione dei pericoli presenti nello svolgimento delle attività scolastiche;
- la valutazione di eventuali rischi e proposte di misure di prevenzione e protezione,
- la proposizione di programmi di formazione ed informazione per i lavoratori e gli utenti scolastici;
- l'organizzazione di prove di evacuazione, di esercitazioni e di altre attività finalizzate al miglioramento delle condizioni generali di sicurezza;
- la redazione, conservazione e verifica del registro dei controlli periodici.

Sulla porta d'ingresso delle aule sono affisse planimetrie con l'uscita di sicurezza ed altre indicazioni generali alla salvaguardia dell'incolumità fisica .

Sono fornite agli studenti e al personale tutto le Istruzioni di sicurezza in caso di evacuazione, le norme di comportamento in caso di terremoto e/o di incendio. In caso di infortunio gli studenti sono tenuti a dare immediata notizia al docente o, in sua assenza, ai collaboratori scolastici, che provvederanno ad attivare le procedure previste a seconda della gravità del caso.

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato che deve trovare la sua più utile applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo determinante che svolgono sia la scuola che la famiglia. Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato) . I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio d'Istituto al termine di ogni anno scolastico sui reclami pervenuti, sulle soluzioni adottate e sulla soddisfazione o non soddisfazione del proponente.

E' sempre preferibile, prima di procedere ad inoltrare un reclamo scritto, rivolgersi direttamente agli interessati, possibilmente in termini di segnalazione e di richiesta di chiarimento, utilizzando il metodo del dialogo. I reclami devono riferirsi a fatti accaduti, circostanziati in tutti gli aspetti e non devono mai contenere giudizi lesivi della dignità di chiunque.



## Istituto Comprensivo Statale “Giuseppe Di Vittorio”

Via G. Di Vittorio, 11 - 90121 Palermo - ☎ 0916216635 ◀ 0916216400

Codice fiscale 97163370824

Indirizzo e-mail: [paic85200e@istruzione.it](mailto:paic85200e@istruzione.it)

### MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**(Prof. Andrea Tommaselli)**

### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL

\_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A

\_\_\_\_\_

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. \_\_\_\_ DEL  
PLESSO \_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili) :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Luogo e data**

**FIRMA**

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI SCOLASTICI

La scuola ,allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e alla rilevazione dei fabbisogni. L'Istituto Scolastico, Nell'anno scolastico 2016/17 ha aderito al Progetto FARO e, quindi alla RETE DELLE RETI (Coordinamento nazionale di reti di Scuola) con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta formativa e degli esiti di apprendimento, ridurre la dispersione scolastica, ridurre le differenze tra scuole e aree geografiche, rafforzare le competenze di base degli strumenti, valorizzare gli esiti a distanza degli studenti. La Rete ha ritenuto, per non sovrapporsi allo SNV, di non realizzare un monitoraggio delle istituzioni scolastiche attraverso batterie di questionari standardizzati e condivisi, ma di proporre alle scuole aderenti un percorso metacognitivo per accompagnare l'autovalutazione e scoprirne gli aspetti positivi, le sensazioni, anche emotive, e le reazioni che favoriscono o impediscono il processo delicato e complesso. Oltre ai questionari, proposti a tutto il personale della scuola e ad un campione significativo di alunni e genitori, il monitoraggio è stato avviato utilizzando strumenti di rilevazione qualitativa: interviste interattive e Focus Group. Attraverso le interviste si intende creare un dialogo tra i docenti intervistatori e gli intervistati (docenti, genitori, alunni, personale Ata) con lo scopo di focalizzare lo stato di attuazione dei processi di autovalutazione messi in atto dalla Scuola e il livello di consapevolezza in merito. Il Focus Group invece permette al gruppo di persone coinvolte di analizzare un determinato argomento utilizzando i punti di vista e le opinioni dei partecipanti; attraverso questo strumento si è tentato di strutturare una comprensione più ampia delle idee espresse in merito all'autovalutazione della Scuola. Il lavoro di autovalutazione condotto attraverso gli strumenti FARO ha sicuramente apportato un cambiamento significativo nell'approccio all'autovalutazione, consentendo di focalizzare punti di forza e di debolezza del percorso fin qui compiuto e permettendo di fare chiarezza sulle misure correttive da apportare. Tuttavia gli strumenti metacognitivi non sostituiscono la tradizionale autovalutazione d'Istituto, ma sono complementari rispetto a quest'ultima, per cui il nucleo di Autovalutazione intende predisporre altresì questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre ai docenti, agli alunni e a un campione di genitori di scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado, al personale A.T.A.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, l'Istituto effettua un riesame della situazione nel quale vengono individuate le aree sulle quali intervenire con azioni di miglioramento e quelle che costituiscono esperienze positive, da sostenere, valorizzare ed estendere. Le informazioni raccolte costituiranno utili elementi di riflessione e di regolazione interna tali da rendere il nostro Piano dell'Offerta Formativa più rispondente alle finalità del Sistema scolastico e alle esigenze di successo formativo.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Si ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dal nostro Istituto Scolastico.