



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“FEDERICO DE ROBERTO” ad indirizzo musicale
VIA Confalonieri n. 9/D - 95123 CATANIA Tel. 095.350144 Fax 095.7318586
Cod. Mecc. CTIC887001 - C.F. 80011370873
E-MAIL CTIC887001@ISTRUZIONE.it - P.E.C. CTIC887001@PEC.ISTRUZIONE.IT
[SITO WEB www.derobertoct.gov.it](http://www.derobertoct.gov.it)

LA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi della scuola prende spunto dagli art. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e ribadisce i principi fondamentali di uguaglianza, partecipazione, efficienza e trasparenza nell'ambito scolastico.
2. In tale prospettiva l'erogazione dei servizi offerti dall'Istituto Comprensivo “F. De Roberto Di Catania” e lo svolgimento delle attività didattiche prescindono da ogni discriminazione basata su elementi quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-sanitarie.
3. Copia della presente Carta dei servizi è a disposizione degli interessati presso la segreteria.

1. Partecipazione, efficienza, trasparenza

Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dalla presente carta, l'Istituto sollecita e promuove la gestione partecipata della comunità scolastica, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. Sarà cura della Scuola stimolare, nei limiti del possibile, il coinvolgimento degli Enti Locali e delle Associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio nelle iniziative tese a favorire le attività extra scolastiche. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazione di

conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme dettate dalla Legge ed 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 alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

Il Collegio dei Docenti, nell'ambito della Progettazione formativa, elabora particolari progetti per l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti diversamente abili (costituzione del GLIS).

4. Diritto di scelta, continuità, obbligo scolastico e frequenza

La scelta della scuola a cui iscriversi dipende molto dalla informazione e dalla possibilità di valutare tra varie scuole che, pur riferendosi agli stessi parametri ministeriali, spesso attivano offerte formative differenziate.

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tuttavia nei limiti della capienza obiettiva della scuola. In caso di eccedenza di domande, va comunque considerato il criterio della territorialità.

L'Istituto Comprensivo "F. De Roberto Di Catania" si impegna a far conoscere agli utenti il Piano dell'Offerta Formativa, le risorse materiali ed umane, il sistema di gestione e di verifica della scuola, le offerte didattiche differenziate, così da garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Il piano per la continuità è inserito nel POF.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi mirati di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che devono collaborare tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Orientamento

Sin dalla prima classe viene attuato un processo formativo interdisciplinare teso a favorire la conoscenza di sé, delle proprie abilità e tendenze e alla fine del triennio viene fornita una informazione utile e documentata per l'avvio agli studi superiori; la scuola, infatti, intende aiutare alunni e genitori a scegliere l'indirizzo di studio più rispondente alle aspettative e alle reali possibilità, attraverso un processo di formazione/informazione e mediante figure appositamente individuate.

6. Il contratto formativo

La scuola è responsabile delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto

di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Il contratto formativo si stabilisce fra il docente e l'allievo, ma coinvolge il consiglio di classe, gli organi di istituto, i genitori e gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo:

1. I docenti devono esprimere la propria offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico nei Consigli di Classe/interclasse/intersezione e nelle Unità di apprendimento.

In particolare, devono esplicitare:

- i risultati finali attesi;
- gli obiettivi che intendono perseguire nella classe attraverso le conoscenze disciplinari;
- le strategie da attivare per conseguire gli obiettivi;
- i tempi e i modi di svolgimento dei percorsi;
- gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

I docenti effettuano una correzione degli elaborati, nel più breve tempo possibile, al fine di utilizzare tale correzione come momento formativo. Va precisato che tutti gli elaborati saranno a disposizione dei genitori per l'intero anno scolastico. Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

- 2. Gli allievi, messi in grado di conoscere gli obiettivi del loro curriculum e il percorso per raggiungerli, devono:
- partecipare attivamente a tutte le attività didattiche e sviluppare le proposte educative in esse formulate;
- rispettare i tempi e i modi di lavoro prefissati;
- eseguire puntualmente i compiti ricevuti;
- rispettare la normativa scolastica

3. I genitori, messi in grado di conoscere l'offerta formativa, devono:

- seguire l'andamento scolastico dei figli con continuità;
- partecipare attivamente alle riunioni degli organi collegiali
- esprimere pareri e proposte sull'offerta formativa durante lo svolgimento dei consigli di classe appositamente convocati;
- collaborare alle attività scolastiche ed extrascolastiche seguendo le indicazioni degli organi collegiali.

Nei vari momenti di incontro con alunni e genitori (in classe, nei Consigli di Classe, e nelle Assemblee periodiche) i docenti chiariranno gli obiettivi dell'attività della Scuola, del Consiglio di Classe e dei singoli docenti.

7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La scuola assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della personalità.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione, che deve assicurare interventi organici e regolari. La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione e nel rispetto delle scelte operate dal Collegio dei Docenti.

8. Viaggi d'istruzione e visite guidate

L'Istituto offre la possibilità agli studenti di partecipare a visite guidate e a viaggi d'istruzione. Le esperienze sono funzionali agli obiettivi che la scuola intende perseguire e si configurano come una occasione d'apprendimento e di crescita della personalità.

9. Strumentazioni didattiche e libri di testo

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo alle esigenze dell'utenza e agli obiettivi formativi.

Nell'organizzare l'attività educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

10. Assegnazione compiti a casa

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni; infatti si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extra scolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti. Nel caso di permanenza a scuola dell'alunno anche al pomeriggio si eviterà di assegnare compiti a casa per i giorni successivi ai rientri pomeridiani.

11. Verifica e valutazione dei percorsi didattici

La verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi disciplinari e, di conseguenza, i risultati di ogni verifica scritta, orale, pratica confluiscono nel giudizio espresso con un voto numerico espresso in decimi.

La Valutazione finale è regolata dal D-P.R. 122/09. Per la scuola Primaria la valutazione quadrimestrale prevede un giudizio globale che il Consiglio di classe formula al termine del 1° e 2° quadrimestre in base alle proposte

dei singoli docenti. Per la sua formulazione il consiglio di classe esamina: partecipazione, impegno, metodo di studio, uso e applicazione di tecniche e strumenti, conoscenze, capacità, competenze. I criteri di valutazione adottati e l'esito delle prove sono resi espliciti dai docenti.

12. Rapporti con le famiglie

Dialogo collaborazione e convergenza educativa con la famiglia sono assunti valoriali pienamente accolti e condivisi. La collaborazione si attua e si esprime in momenti distinti:

1. partecipazione agli organi collegiali (Consigli di Classe - Consiglio d'Istituto);
2. colloqui individuali concordati;
3. udienze generali;
4. momenti di confronto occasionali o straordinari su tematiche o oggetti specifici.

I genitori possono essere avvertiti in forma diretta epistolare o telefonica, in relazione a verifiche su assenze o permessi, circa interventi educativi, interventi disciplinari posti in essere dalla scuola.

13. Segreteria

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, garantendone l'osservanza ed il rispetto:

a) Celerità delle procedure

Il rilascio dei certificati d'iscrizione e di frequenza avverrà entro tre giorni dalla data di presentazione della richiesta, mentre il rilascio di certificati contenenti valutazioni dovrà effettuarsi entro cinque giorni.

I certificati di servizio per il personale di ruolo e non, vengono rilasciati entro cinque giorni dalla data della domanda presentata per iscritto.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del Diploma di licenza sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai Docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

b) Trasparenza

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo, didattico, nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni, tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria.

L'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, avviene nel pieno rispetto dei servizi sanciti dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e compatibilmente con i valori discrezionali dettati dalla legge sulla privacy.

c) Informatizzazione dei servizi di segreteria

Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza dei programmi specifici ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

d) Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

L'ufficio di segreteria per venire incontro alle esigenze dell'utenza garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

Ricevimento utenza esterna Lunedì, ore 8,30 – 10,30/15,00 -17,00

Mercoledì ore 8,30 – 10,30, Giovedì ore 15,00 – 17,00, Venerdì ore 8,30 – 10,30

Ricevimento Interno docenti Lunedì ore 10,00 – 12,00

Martedì – Mercoledì ore 15.00-17.00

Nei limiti del possibile, particolari e motivate urgenze troveranno accoglienza anche oltre il suddetto orario.

14. Dirigente scolastico

Il Dirigente Scolastico è responsabile del funzionamento della scuola e risponde della qualità del servizio formativo.

Le sue funzioni sono:

amministrative - gestionali (certificazione, gestione patrimoniale, amministrazione del personale della scuola);

relazionali (cura dei rapporti con le componenti interne e con gli organismi istituzionali esterni);

pedagogico - educative (programmazione, vigilanza, sperimentazione);

organizzative (coordinamento rapporti tra tutte le componenti della scuola).

Definite le funzioni è necessario esemplificare la complessa attività nei seguenti punti operativi:

Il dirigente scolastico:

1. Interpreta e applica le disposizioni di legge e dell'autorità scolastica;

2. Garantisce il rispetto delle disposizioni di legge, delle norme interne e la legalità degli atti;

3. Crea le condizioni per una conduzione organizzata e razionale del sistema scuola;

4. Consolida l'identità dell'Istituto in modo visibile all'interno e all'esterno;

5. Opera nel rispetto delle competenze degli organi collegiali e della libertà d'insegnamento di ciascun docente;

6. Assicura la gestione unitaria dell'Istituto, nel perseguimento degli obiettivi della qualità e dell'efficienza del servizio scolastico, anche in relazione ai principi contenuti nel POF;

7. Attua le scelte di sua competenza per la promozione e la realizzazione del POF sotto l'aspetto didattico - pedagogico e organizzativo - finanziario;
 8. Formula proposte di cambiamenti e ipotesi di nuovi progetti;
 9. Stimola nel corpo docente l'attitudine al lavoro collegiale e l'attivazione di processi innovativi, documentabili e verificabili;
 10. Disciplina e coordina i rapporti tra i diversi organi ed operatori scolastici in modo da creare un contesto armonico che consenta a tutti di svolgere il proprio ruolo esprimendo al meglio entusiasmo, interessi e capacità progettuali;
 11. Verifica in fase esecutiva l'attività didattica e i risultati conseguiti dalle varie componenti in tutti gli ambiti di lavoro;
 12. E' garante del sistema, responsabile del funzionamento della scuola e risponde della qualità del prodotto formativo;
 13. Migliora gli standard di qualità attraverso il coinvolgimento crescente e responsabile dei docenti e degli studenti;
 14. Vigila sul rispetto dei diritti e dei doveri degli alunni;
 15. Reperisce, garantisce, gestisce e valuta le risorse finanziarie, strumentali ed umane;
 16. Favorisce la circolazione delle informazioni;
 17. Cura i rapporti con i genitori, gli studenti e i docenti;
 18. Tiene rapporti con enti locali ed agenzie culturali;
 19. Garantisce le condizioni per la tutela della sicurezza.
- L'ufficio della Dirigenza Scolastica riceve il pubblico previo appuntamento da concordare con l'ufficio di Segreteria.

15. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, via fax, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di pertinenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

16. Informazione

La scuola assicura all'utente la tempestività del **contatto telefonico**, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, l'indicazione della persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso dell'Istituto sono presenti **operatori scolastici** in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, infatti all'ingresso è previsto un Albo su cui sono predisposti in particolare:

- organigramma degli Uffici (Dirigenza, vicepresidenza e servizi) con l'orario di ricevimento della segreteria e quello della dirigenza;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del personale Docente ed A.T.A.;
- Regolamento di Istituto,
- *P.O.F.*
- *Documento di valutazione dei rischi* (Dlgs 81/2008);
- Carta dei servizi.

È inoltre, disponibile apposito spazio per la bacheca sindacale.

17 Iscrizioni

Le iscrizioni degli alunni alla scuola dell'infanzia e alla prima classe primaria e secondaria di 1° si svolgono nell'orario di apertura degli uffici secondo le modalità indicate dal MIUR con apposita circolare. La pratica di iscrizione viene espletata direttamente alla presenza del genitore.

18 . Rilascio di certificazioni e documenti di valutazione

Gli attestati e i documenti sostitutivi non sono soggetti alla legge della decertificazione e sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

Il rilascio dei certificati verrà effettuato secondo le norme introdotte dalla legge n. 183 del 12 novembre 2011. Le nuove disposizioni hanno come obiettivo la completa "decertificazione" del rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini. Le principali novità introdotte dalla Legge 183 sono le seguenti:

1) le certificazioni rilasciate dalle Pubbliche Amministrazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati;

*2) i certificati riporteranno la frase: " **il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi**".*

3) in caso di trasmissione di notizie/atti/ attestati richieste da uffici dell'amministrazione scolastica o da altre pubbliche amministrazioni, gli

atti riporteranno la seguente dicitura: il presente atto/attestato/certificato/ le presenti notizie è/sono prodotte esclusivamente ad uso interno della pubblica amministrazione /dell'amministrazione c) in caso di richiesta di controllo di autocertificazioni o dichiarazioni sostitutive da parte di altre pubbliche amministrazioni o altri uffici dell'amministrazione scolastica, il riscontro avverrà entro 30 giorni dalla data della richiesta o dell'assunzione al protocollo dell'ufficio;

d) l'ufficio del DSGA è l'ufficio responsabile per tutte le attività volte a gestire, garantire e

verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti. Pertanto tutto il personale farà riferimento alle specifiche indicazioni di volta in volta impartite dal DSGA per la gestione della trasmissione dei dati che riguarderanno:

- per i dati del personale assunto a tempo indeterminato e a tempo determinato la responsabilità diretta dell'UFFICIO PERSONALE*

- per i dati di alunni e genitori la responsabilità diretta dell'UFFICIO DIDATTICA*

- per i dati di soggetti esterni, esperti, stagisti e fornitori la responsabilità diretta dell'UFFICIO CONTABILITÀ*

La specifica organizzazione riferita ai compiti assegnati al personale amministrativo è la seguente:

DSGA Sig.ra G. Santonocito

Ufficio personale : Ass. Amm. Sig.ra Di Giovanni Carmela

Ufficio Affari Generali : Ass Amm. Sig Orfanò Massimiliano

Uff. del protocollo Sig. Russo Amalia

Uff. didattica : Ass. Amm. Sig. ra Maiuri Ovidia ;

Uff. Contabilità: Sig. Bauso Vito , Sig. Zanghì Santo

19. AUTOCERTIFICAZIONE.

E' riconosciuta ai cittadini la facoltà di presentare, in sostituzione delle tradizionali certificazioni richieste, propri stati e requisiti personali, apposite dichiarazioni sottoscritte (firmate) dall'interessato. La firma non deve essere più autenticata.

L'autocertificazione sostituisce i certificati senza che ci sia necessità di presentare successivamente il certificato vero e proprio. La pubblica amministrazione ha l'obbligo di accettarle, riservandosi la possibilità di controllo e verifica in caso di sussistenza di ragionevoli dubbi sulla veridicità del loro contenuto. Vi sono pochi casi, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, in cui devono essere esibiti i tradizionali

certificati:pratiche per contrarre matrimonio, rapporti con l'autorità giudiziaria, atti da trasmettere all'estero.

20. I documenti che regolano l'organizzazione e la qualità del servizio; accesso alle informazioni

Tutta l'attività della scuola, dai progetti educativi, ai rapporti con i genitori, al funzionamento amministrativo, si regolano in base alla normativa vigente e ad una serie di documenti interni di tipo regolativo e programmatico:

Cornice generale

Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) è lo strumento di pianificazione dell'attività nel corso dell'anno scolastico corrente. Indica i progetti educativi, l'organizzazione adottata in ogni plesso scolastico, gli orari di funzionamento dei servizi educativi ed amministrativi, le attività extrascolastiche, le collaborazioni in rete con altri soggetti.

La Carta dei Servizi descrive le caratteristiche dei servizi offerti all'utenza, le modalità per acquisire informazioni, accedere alla documentazione, presentare osservazioni e reclami.

Il Regolamento d'Istituto definisce delle regole di funzionamento con lo scopo di facilitare le relazioni e la vita sociale all'interno di ogni componente e nella relazione tra componenti (alunni, genitori, personale scolastico). Per tale motivo vengono regolamentate tutte le materie nelle quali si ravvisi l'utilità della presenza di regole (ad es. i rapporti tra insegnanti e genitori, le assenze degli alunni, il funzionamento degli organi collegiali ecc.)

Gestione educativa

La programmazione educativa di circolo è composta da vari documenti, elaborati dal Collegio Docente, che garantisce una sostanziale omogeneità nell'erogazione del servizio scolastico tra le scuole del circolo, offrendo riferimenti entro i quali i singoli insegnanti effettuano liberamente le loro scelte educative.

Scuola dell'infanzia

- lo stile educativo della scuola dell'infanzia : si tratta di un documento che raccoglie una serie di criteri e di riferimenti che il collegio dei docenti ha scelto come base comune che caratterizza lo stile educativo delle nostre scuole;

- *gli obiettivi educativi articolati per campi di esperienza dai tre ai cinque anni di età;*

Scuola primaria

- *lo stile educativo della scuola primaria;*
- *gli obiettivi educativi articolati per classe e ambito disciplinare;*

Scuola secondaria 1°

- *lo stile educativo della scuola secondaria*
- *gli obiettivi educativi articolati per classe e ambito disciplinare;*

La programmazione didattica consiste in due documenti che riportano le scelte concrete adottate dalle insegnanti di ogni sezione e di ogni classe.

1. *la programmazione annuale, che esplicita le scelte ed i criteri assunti da ogni gruppo di insegnanti per l'organizzazione delle attività nella loro sezione o nelle loro classi*
2. *il piano quadrimestrale delle attività, che indica nei particolari le linee di azione, i percorsi didattici e gli obiettivi educativi affrontati in quel periodo (scuola primaria)*
3. *le schede per la progettazione dei percorsi didattici e per il loro consuntivo (scuola dell'infanzia)*

A partire dal mese di novembre di ogni anno scolastico tutti i documenti indicati possono essere consultati liberamente presso ogni plesso scolastico, ad eccezione della programmazione didattica. Questa costituisce un atto tecnico di organizzazione delle attività della sezione o della classe e può essere visionata in presenza di particolari motivazioni.

21. Trasparenza degli atti amministrativi

La legge n. 241 del 7.8.90 garantisce l'accesso agli atti amministrativi da parte di tutti i soggetti interessati. Ciò significa che si potrà chiedere di prendere visione o di avere una copia di atti amministrativi della scuola, a condizione che tali atti siano riferiti alla persona richiedente o comunque coinvolgano, anche indirettamente suoi legittimi interessi.

22. Rapporti con le famiglie

La comunicazione tra insegnanti e genitori è fondamentale per comprendere meglio le risorse, le potenzialità e le problematiche che ogni alunno presenta e per stabilire linee di collaborazione che possono rendere molto più efficace il processo educativo.

Nel corso dell'anno scolastico sono offerte le seguenti modalità di incontro:

	Assemblee	Colloqui individuali
--	------------------	-----------------------------

	<i>di classe o sezione</i>	<i>ricevimento generale</i>
Scuola dell'infanzia	<i>Una all'inizio ed una nella seconda parte dell'anno scolastico</i>	<i>Due volte l'anno</i>
Scuola primaria	<i>Una all'inizio dell'anno scolastico Una aggiuntiva solo in caso di necessità</i>	<i>Due volte l'anno</i>
Scuola secondaria	<i>Una all'inizio dell'anno scolastico Una aggiuntiva solo in caso di necessità</i>	<i>Due volte l'anno</i>

23. Rispetto della privacy

Per il rispetto della privacy, stabilito dalla Legge n. 675 del 31.12.1996 la scuola utilizza i dati del proprio archivio (anagrafe alunni, fascicoli personali del personale in servizio) solo per usi interni alla pubblica amministrazione. Ogni diversa utilizzazione viene effettuata solo con il consenso scritto degli interessati.

I responsabili per il trattamento dei dati sensibili sono:

- *il D.S*
- *il D.S.G.A*
- *la sig.ra Maiuri Ovidia , collaboratrice amministrativa, per i dati degli alunni e dei genitori*
- *la sig.ra Santonocito Giovanna , direttore SGA, per i dati del personale dipendente*
- *I Docenti*
- *Il personale ATA e i collaboratori scolastici*

Le immagini degli alunni e del personale potranno essere utilizzate per attività di documentazione interna all'istituto (percorsi didattici ed iniziative particolari). La diffusione di tali immagini all'esterno della scuola o nel sito web potrà essere effettuata solo previa autorizzazione dei soggetti interessati, o dei genitori, nel caso degli alunni.

24. Procedura per i reclami

Si considera positiva e capace di produrre un incremento del livello qualitativo del servizio scolastico, l'espressione da parte di tutti soggetti che entrano in relazione con la scuola, di osservazioni, proposte e rilievi critici.

Questa azione si realizza anche con la partecipazione agli organi collegiali, relazionandosi direttamente con i rappresentanti eletti, con gli insegnanti o con personale amministrativo.

Le osservazioni critiche che riguardano problemi di particolare delicatezza, o comunque non risolti con le precedenti modalità, potranno essere presentati al dirigente scolastico in forma scritta o verbale.

Tutti i reclami chiari e circostanziati produrranno una azione di accertamento.

25. Condizioni ambientali della scuola - sicurezza

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone. La scuola dopo averli individuati attua il massimo sforzo per rendere concreti i seguenti fattori di qualità:

1. ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni sono garantite dall'amministrazione secondo le normative vigenti;
2. locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
3. dotazione adeguata di sussidi didattici;
4. abbattimento delle barriere architettoniche;
5. predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione.

La scuola è dotata del "Piano per la sicurezza", secondo le norme previste dal D. Lgs. 81/2008 e dal D.M. 382/98 e loro successive modifiche ed integrazioni.

Esiste un **Responsabile Interno alla Sicurezza** che gestisce il Servizio di Prevenzione e di Protezione.

-Sono stati attuati e coordinati, dall'attuale Responsabile interno per la sicurezza e la prevenzione, corsi di auto-aggiornamento del personale della scuola.

-Vengono effettuate riunioni periodiche con lo scopo di fare il punto sull'organizzazione della sicurezza, mettendo a confronto punti di vista, esigenze e competenze diverse, che devono contribuire a migliorare l'efficacia delle misure adottate, rilevando situazioni e fornendo suggerimenti.

-Sono fornite informazione aggiornate agli studenti sui rischi e sui modi per prevenire i sinistri nei vari ambienti delle attività scolastiche.

- Sono svolte periodiche simulazione di evacuazione di emergenza del personale della scuola.

Il Dirigente provvede con proprio provvedimento alla necessaria regolamentazione e pianificazione dell'organizzazione della vigilanza, al fine di assicurare condizioni di adeguata sicurezza.

Le misure organizzative adottate concernono la vigilanza degli alunni:

1. durante lo svolgimento delle attività didattiche;

2. dall'ingresso dell'edificio fino al raggiungimento dell'aula;
3. durante i cambi di turno tra i docenti nelle classi;
4. nel corso dell'intervallo/ricreazione;
5. durante il tragitto aula - uscita dall'edificio al termine delle lezioni.

26. . Servizio biblioteca

La scuola offre a tutti la possibilità di lettura e consultazione dei testi che costituiscono il patrimonio librario dell'istituto per un arricchimento culturale. L'incarico di gestire la biblioteca dell'Istituto (catalogare libri, riviste, videocassette e CD; concedere e registrare prestiti; vigilare sulle restituzioni; raccogliere le proposte di acquisto ed avanzare motivate richieste a C.d.I.) è affidato ai docenti di Lettere.

27. Valutazione della scuola

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della scuola e del servizio offerto all'utenza, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti.

La valutazione del servizio scolastico viene effettuata con le seguenti modalità:

- 1. I progetti educativi vengono valutati dal collegio docente sulla base degli strumenti di verifica predisposti*
- 2. Gli aspetti organizzativi e la gestione complessiva del servizio vengono valutati sulla base di questionari rivolti periodicamente all'utenza.*

28. Durata e validità della presente carta dei servizi

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative deliberate dal Consiglio d'Istituto o stabilite da norme legislative.