



**DIREZIONE DIDATTICA STATALE
CASTEL S. PIETRO TERME (BO)**
Piazza A. Costa n. 6, tel. 051/94.11.77
www.ddcastelsanpietro.it

CARTA DEI SERVIZI

Il Consiglio di Istituto nella seduta del 18/04/2016 con delibera n° 33

viste le disposizioni di legge ed, in particolare, i seguenti riferimenti normativi:

- Costituzione Italiana, in particolare gli articoli 3, 21, 30, 33, 34.
- Legge n.176/91 - Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva 21 luglio 1995 n. 254 e Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 95 - "Carta dei servizi scolastici".
- Legge 30/99 - Ratifica ed esecuzione della Carta Sociale Europea.
- Legge 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili.
- Indicazioni per il curricolo della scuola dell'infanzia e il primo ciclo di istruzione.
- D.Lgs 196/2003 – "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Inoltre:

- il D. P. C. M. del 7 giugno 1995 sancisce i principi fondamentali della "Carta dei Servizi della Scuola" . Il documento ha come obiettivo di contribuire a rendere il servizio scolastico sempre più efficace e trasparente;

- il Decreto legislativo n° 297 del 16 aprile 1994 recante il testo Unico (T.U.) delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado;

- legge 107, 13 Luglio 2015

APPROVA

la Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Art. 1 - La nostra Direzione Didattica si ispira ai principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, considerandone i contenuti come finalità generali.

Art. 2 - La seguente Carta dei Servizi fa inoltre propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità del servizio, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

Principi fondamentali

Art. 3 - Uguaglianza e imparzialità.

La pari opportunità formativa verrà realizzata attraverso:

- la salvaguardia del diritto allo studio a tutti i minori indipendentemente dal sesso, dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni e condizioni psicofisiche e socioeconomiche di appartenenza.

- la stipula di convenzioni con A.S.L., Enti Locali e risorse presenti sul territorio allo scopo di garantire eventuale assistenza a bambini e bambine disabili o in difficoltà.

Art. 4 - Regolarità del servizio

In presenza di iniziative sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, la Direzione Didattica si impegna a garantire ampia e tempestiva informazione alle famiglie, attraverso l'utilizzazione di diversi canali (bacheca scolastica, sito, diario dell'alunno) sulle modalità e sui tempi .

Art. 5 - Accoglienza e integrazione.

L'Istituto garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori.

Particolare attenzione ed impegno sarà rivolto agli alunni stranieri e disabili

Art. 6 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

La Direzione Didattica garantisce criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande e si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica.

Art.7 - Partecipazione, efficienza e trasparenza.

La Direzione Didattica considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale. Verranno pertanto garantiti, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione:

- l'utilizzo di una bacheca generale dove verranno mantenuti affissi in via permanente: il Regolamento, la Carta dei Servizi, l'organigramma dei servizi della scuola, le modalità di utilizzazione degli spazi esterni, il Piano di Evacuazione. Verranno affissi anche i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.);

- l'utilizzo di una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.

Art. 8 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale. La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno.

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri docenti.

L'aggiornamento è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto dovere per il docente.

PARTE PRIMA

Area didattica

Art. 9 – Il Collegio dei Docenti è convocato per gli adempimenti di cui all'art. 7 del T.U. e per quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, con avviso sull'Albo Pretorio del sito web www.castelsanpietro.it, di norma almeno cinque giorni prima della seduta. Alla stessa data presso l'Ufficio di Direzione debbono essere depositati tutti i materiali preparatori delle eventuali deliberazioni, a disposizione dei componenti il collegio, i quali, a richiesta, possono averne copia.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto organizzazione si articola in commissioni di lavoro.

Le Commissioni sono presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei Docenti, dal Capo d'istituto. La partecipazione alle riunioni delle Commissioni rientra fra le attività aggiuntive funzionali all'insegnamento di cui alle vigenti norme contrattuali.

Art. 10 – Entro il primo mese di attività, i responsabili di Commissione presentano al Capo di Istituto le ipotesi di lavoro e il calendario degli impegni.

Art. 11 – Funzioni e responsabilità delle Commissioni:

- elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;

- curare la programmazione scolastica ed extra scolastica annuale;

- proporre criteri di valutazione omogenei:

elaborare test di valutazione del graduale apprendimento degli alunni da somministrare per classi parallele e tendenti ad accertare il livello delle conoscenze e delle capacità maturate;

garantire con specifiche iniziative (riunioni con i docenti del precedente/successivo ciclo di studi, acquisizione e integrazione del fascicolo personale dell'alunno) la continuità educativa.

Art. 12 - Poteri, funzioni e responsabilità del coordinatore di Commissione:

- convocare, decidendo l'ordine del giorno, e presiedere le riunioni;

- scegliere il segretario verbalizzante;

- relazionare sull'esito dei lavori della Commissione al Collegio dei Docenti.

PARTE SECONDA

Servizi amministrativi

Art. 13 – La Direzione Didattica garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- l'orario di servizio del personale ATA;

- l'orario di ricevimento della Segreteria;

- la Dirigente Scolastica riceve su appuntamento, anche telefonico.

Il collaboratore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

PARTE TERZA

Condizioni ambientali della scuola

Art. 14 – La Scuola garantisce:

- la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza;

- la pulizia dei servizi igienici con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;

- l'affissione in ogni locale scolastico di: piantine, allegati relativi al piano di evacuazione, orari dei docenti e delle attività.

PARTE QUARTA

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Art. 15 – Procedura dei reclami. La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- I reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti, via e-mail. Anche quelli orali e telefonici, in un secondo tempo, devono essere sottoscritti.

- Tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

- I reclami debbono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al D.S.G.A., al singolo docente.

- La scuola garantisce risposta tempestiva per le questioni semplici, e risposta scritta, anche tramite diario dell'alunno, entro quindici giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

Art. 16 – Indicatori di qualità. La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi ed avrà come finalità la progettazione/programmazione.

Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi.

Lo Staff di Direzione elabora e cura la somministrazione di questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

La valutazione del contesto verrà effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola e determinare i livelli di evasione scolastica.

La valutazione delle strutture riguarderà in particolare: lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili (scivoli, montacarichi, servizi igienici, attrezzature di palestra), lo stato di efficienza dei piani di evacuazione in caso di calamità naturali o di incendio.

La valutazione dei processi riguarderà i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studi, i tassi di frequenza scolastica degli alunni, i tassi di assenza dal servizio dei docenti e non docenti, il funzionamento delle commissioni e degli Organi Collegiali e delle Assemblee dei genitori.

PARTE QUINTA

Attuazione

Art. 17 – La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, verrà sottoposta alla consultazione, con poteri di proposta di emendamenti al Collegio dei Docenti.

Art. 18 – Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto mirati alla rivisitazione della stessa.

PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei Servizi" si ispira agli articoli n. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che garantiscono:

- **UGUAGLIANZA** di trattamento nell'attuazione del servizio scolastico, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITÀ** intesa come obiettività ed equità dell'azione educativa, didattica, amministrativa.

- **REGOLARITÀ E CONTINUITÀ** del servizio e delle attività educative nel rispetto del Diritto allo studio, della normativa vigente e delle previsioni contrattuali.

La scuola garantisce, nell'ambito delle proprie competenze, la regolarità e la continuità del servizio nei limiti indicati dal rispetto della normativa vigente sulle assemblee sindacali e sugli scioperi.

La scuola si impegna a garantire:

a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi delle suddette;

b) i servizi minimi essenziali di custodia e di vigilanza.

Altri casi di interruzione del servizio per motivi eccezionali (elezioni, condizioni atmosferiche...) sono comunicati con tempestività, mediante avviso sul sito della Direzione Didattica e comunicazione alle famiglie, ove possibile.

- **ACCOGLIENZA** di genitori ed alunni. Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica, è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo stare bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze.

La scuola favorisce attraverso la partecipazione democratica, prevista dalle norme sugli organi collegiali, l'interazione formativa con le famiglie e con la più vasta comunità sociale.

Inoltre contribuisce a promuovere la continuità del processo educativo, favorendo l'inserimento, l'integrazione e il passaggio da un ordine di scuola all'altro, mediante raccordi pedagogici, curricolari ed organizzativi.

Nelle prime settimane di scuola, i genitori degli alunni sono invitati ad un incontro con i docenti, allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

- **INTEGRAZIONE** particolare attenzione sarà prestata all'accoglienza e all'inserimento-integrazione di alunni disabili, di alunni stranieri, di alunni comunque in situazione di disagio.

Le modalità organizzative e di intervento sono esplicitate nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa e nei diversi specifici progetti.

- **DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE** i genitori hanno la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico: la scuola accoglie le richieste di iscrizioni nei limiti della capienza oggettiva degli spazi disponibili e dell'organico assegnato. In caso di eccedenza di domande, verranno seguiti criteri oggettivi, deliberati dal Consiglio di Circolo, per l'individuazione degli aventi diritto alla precedenza.

La Scuola si attiva per monitorare costantemente, ed eventualmente segnalare a chi di competenza, l'evasione scolastica e la frequenza non regolare. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti; in caso di assenze continue o irregolari, vengono attivati i contatti con la famiglia e, ove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

- **PARTECIPAZIONE** personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle competenze degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. Gli organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni senza fini di lucro, concedendo l'uso dei locali scolastici come da previsioni del Regolamento di Circolo.

- **TRASPARENZA** per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, la scuola adotta le seguenti modalità ed iniziative:

- pubblicazione sul sito della Scuola di tutte le comunicazioni rivolte alle famiglie, personale e, in Area Riservata, delle circolari interne del personale;
- periodiche assemblee dei genitori di classe/sezione; Consigli di Interclasse/Intersezione, colloqui bimestrali/quadrimestrali; scambi informali;
- informazioni individuali date in forma scritta e con controllo di firma per presa visione;
- piani di lavoro delle classi/sezioni illustrati dai docenti in sede di assemblea di classe/sezione;

La scuola, ai sensi del D.Lgs. 33/2013, ha istituito sul proprio sito la sezione "Amministrazione trasparente", relativa agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

- **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO** la libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e si fonda sulla professionalità docente e sul confronto collegiale e con altri operatori. Essa riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie, in funzione degli obiettivi di apprendimento. Tutti i docenti

assegnati alla classe/sezione sono corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari della classe /sezione, con pari diritti e doveri. Ogni docente è tenuto a ricondurre la propria attività didattica alle linee definite annualmente nel PTOF.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un obbligo per l'amministrazione ed un diritto-dovere per il personale scolastico. Ogni anno viene approntato un piano di aggiornamento del personale, che risponda ai bisogni emersi o espressi. Viene inoltre favorita la partecipazione del personale alle iniziative formative realizzate dagli Uffici periferici del MIUR o da enti accreditati.

- **AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE** la programmazione didattico-educativa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e promuove la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa integrata della scuola dell'infanzia e della scuola primaria.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzione ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento, definite dall'amministrazione e, a questo fine, gli insegnanti valuteranno nel corso dell'anno le proposte da avanzare e le iniziative a cui aderire, nel rispetto del Contratto Collettivo di Lavoro

L'aggiornamento e la formazione, come ribadito dalla Legge 107, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico (docenti e ATA) ed è di importanza primaria per l'amministrazione, al fine di qualificare le professionalità presenti e valorizzare le risorse umane.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE

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.

A questo fine, la Direzione Didattica prevede specifici interventi, scaturiti dalla valutazione delle esperienze realizzate:

- valorizzazione delle agenzie educative, dei centri di ricerca e di produzione culturale del territorio per coordinare interventi formativi convergenti (es. teatro, biblioteche, musei...);
- elaborazione di proposte educative capaci di coinvolgere realtà sociali e professionalità diverse in un coerente progetto pedagogico unitario e interdisciplinare;
- promozione e/o partecipazione ad iniziative specifiche (ludiche, espressive, scientifiche, motorie, tecnologiche...) che prevedano attività di "laboratorio" dentro- fuori dalla scuola.

I docenti considerano bisogni formativi degli alunni:

- la consapevolezza di "sé" (finalizzata alla costruzione dell'identità personale);
- i rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse, per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva);
- l'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni);
- la padronanza degli strumenti per la decodificazione e codificazione;
- il benessere psicofisico (abitudini alimentari, rapporti con il proprio corpo, ed equilibrio psichico, mentale, sociale e morale, come si può ricavare dalla definizione di salute dell'OMS, cioè lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella scuola, nel proprio territorio).

PROGETTO EDUCATIVO E PROGETTAZIONE

PREMESSA

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

1. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.).
2. Il Regolamento del Consiglio di Circolo.
3. L'Impianto curricolare dei Piani di studio.
4. Il Progetto annuale delle attività educative di plesso-di classe.

IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il PTOF è il documento fondamentale, costitutivo dell'identità culturale e progettuale della Direzione Didattica (sia curricolare che extracurricolare); contiene le scelte educative ed organizzative, che ogni Istituto adotta nell'ambito della propria autonomia e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal piano annuale delle attività educative e didattiche definisce, in modo razionale e produttivo, il sistema organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi, per la cui realizzazione viene predisposto il PROGRAMMA finanziario ANNUALE, documento contabile contenente la destinazione delle risorse alle varie attività e progetti del PTOF.

IL REGOLAMENTO DEL CONSIGLIO DI CIRCOLO

Il Regolamento di circolo comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca: conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- procedure e modalità di svolgimento delle visite guidate e viaggi d'istruzione.

Nel regolamento sono inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con i genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato

dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse e del Consiglio di Circolo...;

- Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

PROGETTAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE (in attuazione del PTOF)

Il PROGETTO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE viene elaborato dagli insegnanti del plesso, della classe ad inizio d'anno scolastico, tenendo conto del contesto e della realtà sociale in cui concretamente si opera. Contiene i percorsi formativi della classe del singolo alunno correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nelle Indicazioni nazionali.

CONTINUITÀ EDUCATIVA

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi cicli e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Gli strumenti più opportuni sono da ritenersi:

- la costruzione, al termine del primo ciclo di istruzione, di un percorso didattico conosciuto e condiviso;
- la preparazione collegiale di strumenti per l'accertamento delle competenze essenziali richieste per l'accesso ai diversi ordini di scuola;
- in particolare, la scuola dell'infanzia effettua colloqui individuali coi genitori dei bambini in fase di passaggio; gli insegnanti delle sezioni degli alunni "grandi" partecipano ad incontri presso le scuole primarie dove gli alunni hanno richiesto l'iscrizione;
- in particolare, la scuola primaria garantisce l'elaborazione di piani di studio e documenti predisposti per la valutazione. In casi particolari, ne documenta in modo più dettagliato il percorso formativo.
- L'èquipe delle classi quinte partecipano inoltre ad incontri con i professori delle scuole medie per un possibile raccordo delle rispettive programmazioni e per presentare gli alunni licenziati, proponendone l'aggregazione in gruppi-classe.

LIBRI DI TESTO E STRUMENTAZIONI DIDATTICHE

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

PESO DEGLI ZAINI

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

A questo fine, il Circolo prevede nei limiti del possibile la predisposizione di spazi attrezzati a scuola dove poter conservare materiali e testi non sempre necessari.

COMPITI PER CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe pedagogica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. La scuola prevede l'opportunità di assegnare compiti adeguati, per quantità e qualità, all'età degli allievi, tenuto conto dell'orario giornaliero di frequenza scolastica ed avendo cura di predisporre le consegne in tempi distesi. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, anche il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva o ricreativa in genere.

Nel rapporto con gli allievi trovano spazio fermezza, autorevolezza, dialogo, incoraggiamento e adeguate gratificazioni. Gli insegnanti stimolano i bambini al rispetto delle regole concordate valorizzando l'impegno di ciascuno nel rispettarle.

PARTE 2

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

PREMESSA

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza e in ottemperanza alla normativa vigente, la scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e i relativi standard.

- Celerità delle procedure: va garantita la massima celerità possibile, nel rispetto delle priorità fissate dalle norme o ritenute necessarie (occorre evidenziare che in un piccolo ufficio amministrativo quale è il nostro gli standard di celerità variano in rapporto con la temporanea disponibilità dell'organico del personale, con il tipo e la complessità delle procedure, con il periodo dell'anno in cui le procedure vengono attivate).
- Trasparenza: tutti gli atti devono essere conoscibili dagli interessati alle condizioni previste dalle norme sulla "trasparenza" degli atti, purché non riguardino persone, oppure non rivestano carattere riservato per espressa disposizione normativa (Legge sulla tutela della Privacy).
- Informatizzazione dei servizi di segreteria: è ormai acquisita una automatizzazione di buona parte dei dati e delle informazioni di cui si avvale l'ufficio: essa consente di collegare in rete l'ufficio con tutti gli altri soggetti del sistema scolastico nazionale; l'aggiornamento costante del software e l'accurata manutenzione e rinnovo di PC sono fattori di efficienza amministrativa e miglioramento del servizio.
- Servizi per il pubblico: gli orari dell'ufficio e la sua organizzazione (in termini di flessibilità e di potenziamento) sono definiti in modo da consentire normalmente una risposta immediata all'utenza, senza code o tempi di attesa.

Standard specifici delle procedure.

- *L'iscrizione alle classi prime della scuola primaria* viene effettuata on-line nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace, mediante una informazione capillare trasmessa direttamente a tutte le famiglie interessate.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico: normalmente il rilascio avviene entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.
- Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio: da Lunedì a Venerdì dalle ore 08:30 alle 09:00 e dalle 11:00 alle 13:00; un ricevimento pomeridiano dalle ore 15:00 alle ore 16:30; mensilmente un sabato dalle ore 08:30 alle 12:30. Nel periodo di sospensione delle attività (a partire

dal termine delle lezioni della scuola primaria) l'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 08:30 alle 09:00 e dalle 11:00 alle 13:00.

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo le informazioni richieste in modo cortese e pertinente.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

a) la scuola deve pubblicizzare nel sito scolastico:

- Organigramma degli Uffici (Direzione, Uffici di segreteria).
- Organigramma degli Organi Collegiali.
- Organico del Personale Docente ed ATA.
- Albo Scolastico.

b) sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- l'Albo Sindacale.
- l'Albo degli enti previdenziali e assistenziali del personale.
- la Bachecca (o Albo) dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni del servizio.

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante l'affissione nell'Albo della Direzione Didattica e nell'Albo di ogni plesso.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le persone e le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza all'interno e all'esterno dell'edificio scolastico.

Ogni scuola individua un referente per il servizio prevenzione e protezione a cui rivolgersi per segnalazioni o richieste in merito alla qualità delle condizioni ambientali dei locali.

Ogni scuola affigge all'albo la documentazione sulla sicurezza predisposta secondo le norme di legge (Dlgs 81/08 e successive modificazioni), ivi compreso il piano di evacuazione in caso di emergenza.

Alle condizioni strutturali si affiancano iniziative di miglioramento estetico/funzionale ritenute egualmente significative ai fini dell'accoglienza degli ambienti.

PARTE 4

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- Si ritiene importante stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco da realizzarsi fra le varie componenti della comunità scolastica mediante forme dirette di comunicazione.
- Osservazioni in forma orale saranno accolte dal Dirigente Scolastico come sintomi di un disagio da analizzare per individuare e attuare procedure di soluzione.
- Qualora il reclamo sia espresso in forma scritta, esso deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. In nessun caso saranno accolti reclami anonimi.
- Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde di norma, in forma scritta, non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno prodotto.

AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene periodicamente effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale scolastico.

I questionari, che vertono sugli aspetti amministrativi e organizzativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

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

PARTE 5

ATTUAZIONE

CONTRATTO FORMATIVO

PREMESSA

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce fra le componenti della comunità scolastica e impegna le parti sotto il profilo dei diritti e dei doveri reciproci.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

L'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

Il docente deve:

- realizzare un clima scolastico positivo fondato sul dialogo e il rispetto;
- incoraggiare gli alunni ad apprezzare e valorizzare le differenze;
- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- pianificare il proprio lavoro, in modo da prevedere anche attività di recupero e sostegno il più possibile personalizzate, compatibilmente con le risorse disponibili;
- essere puntuale alle lezioni e preciso negli adempimenti previsti dalla scuola;
- rispettare gli alunni, le famiglie e il personale della scuola;
- essere attento alla sorveglianza degli alunni in classe e nell'intervallo;

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- conoscere i documenti fondamentali della scuola (Regolamento di Circolo, P.T.O.F., Carta dei Servizi, ecc.);
- collaborare al progetto formativo in modo costruttivo partecipando a riunioni, assemblee, consigli e colloqui;
- controllare le comunicazioni sul diario /quaderno;
- rivolgersi ai docenti in presenza di problemi didattici o personali;
- dare informazioni utili a migliorare la conoscenza degli alunni da parte della scuola.

Il Dirigente Scolastico si impegna a:

- agire a tutela dell'infanzia;
- garantire e favorire l'attuazione dell'Offerta Formativa, ponendo alunni, docenti, personale non docente e genitori nella condizione di esprimere al meglio il loro ruolo;
- garantire a ogni componente scolastica la possibilità di esprimere e valorizzare le proprie potenzialità;
- garantire e favorire il dialogo, la collaborazione e il rispetto tra le diverse componenti della comunità scolastica;
- cogliere le esigenze formative degli alunni e della comunità in cui la scuola opera, per ricercare risposte adeguate;

Di seguito si esplicitano le coordinate pedagogiche e relazionali che sostanziano il contratto formativo delle diverse componenti della comunità scolastica.

RELAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA-TERRITORIO: LA SCUOLA, LA FAMIGLIA, IL TERRITORIO SI IMPEGNANO A...

- Costruire il bene del bambino riconoscendone la libertà, la dignità e la titolarità di diritti.
- Usare parole di educazione.
- Attivare e potenziare spazi di interscambio, per promuovere un dialogo efficace volto a costruire luoghi protetti e percorsi sicuri che consentano

ad ognuno di strutturare quei fattori interni di autostima e di sicurezza che lo aiuteranno/ orienteranno nella vita e nel mondo

- Rispondere ai diritti dei bambini di vivere in ogni contesto (scuola, famiglia, territorio) esperienze significative di crescita culturale ed esistenziale.
- Creare armonia affinché il bambino viva ogni luogo come spazio educativo-formativo e così senta di appartenere ad una comunità che lo accoglie e lo aiuta a crescere
- Cooperare per potenziare la qualità dell'esperienza, , nella comunità scolastica.
- Cooperare per potenziare la qualità delle relazioni, nella comunità familiare.
- Cooperare per potenziare la qualità della vita, nella comunità sociale.

RESPONSABILITÀ DELLA SCUOLA

La scuola si impegna a....

- Tutelare i diritti, promuovere i doveri e soddisfare i bisogni
 - Riconoscere e tutelare i diritti dei bambini al riposo, al silenzio, al sogno, alla curiosità, ai perché, all'immaginazione, al porre domande, al ricevere risposte, alla sospensione dei giudizi, al gioco, al divertimento, alla valorizzazione, alla meraviglia.
 - Promuovere, costruire e sviluppare il senso del dovere verso di sé, gli altri e il mondo, vissuto nella corresponsabilità educativa di ciascuno e di tutti, verso ciascuno e verso tutti.
 - Garantire che il bambino possa raccontarsi ed esprimersi in un clima di ascolto partecipato.
 - Non saturare spazi e tempi; concedere spazi di autonomia e autoriflessione.
- Qualificare i processi di educazione e di istruzione
 - Disegnare adeguati progetti educativi per aiutare la costruzione del senso, dei valori, dell'agire e dell'essere come persona e come gruppo.
 - Valorizzare la differenza e la diversità; aiutare ad avere attenzione e cura dell'altro.
 - Aiutare il bambino ad acquisire la consapevolezza del proprio contributo personale e ad esprimere nelle relazioni la coerenza fra il dire e il fare.
 - Aiutare il bambino all'ascolto degli altri e a comunicare in modo significativo e personale sogni, voci, sentimenti e desideri.