

Prot. 456 – A/19
del 13/02/2012



**ISTITUTO COMPRENSIVO
di Scuola dell'Infanzia,
Primaria e Secondaria di I grado
SANT'ELIA A PIANISI (CB)**

CARTA DEI SERVIZI

Anno Scolastico 2011-2012



INDICE

PREMESSA	3
CAPITOLO 1	
PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	4
1.1 DATI RIASSUNTIVI.....	4
1.2 MANUALE ORGANIZZATIVO DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO.....	4
1.3 ELENCO DELLE SCUOLE DELL'ISTITUTO.....	10
CAPITOLO 2	
MISSION E PRINCIPI DI GESTIONE DEL SERVIZIO	14
2.1 MISSION	14
CAPITOLO 3	
DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI	15
3.1 DIRITTI E DOVERI.....	17
CAPITOLO 4	
SERVIZI	15
4.1 SERVIZIO CENTRALE.....	15
4.2 SERVIZI INTEGRATIVI.....	16
4.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	17
4.3.1 Procedura per iscrizione	17
4.3.2 Laboratori, attività opzionali	17
4.3.3 Uscite, gite	17
CAPITOLO 5	
INDICATORI DI QUALITA'	18
5.1 CONTRATTAZIONE	18
5.2 PROGRAMMAZIONE.....	18
5.3 VALUTAZIONE	18
5.4 PROGETTAZIONE	18
5.5 FORMAZIONE	19
5.6 COMMISSIONI E GRUPPI DI LAVORO	19
5.7 GESTIONE DELLE RISORSE	19
5.8 TRASPARENZA	19
5.9 INFORMAZIONE	19
CAPITOLO 6	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
6.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
CAPITOLO 7	
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	20
7.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	20

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 e ha come riferimento gli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana :

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi scolastici può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità esercitando la libertà d'insegnamento sancito dalla Costituzione. L'Istituto s'impegna a garantire la regolarità e la continuità delle attività educative, nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge.

Accoglienza e integrazione

L'Istituto attiva azioni utili a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni che richiedono risorse e strumenti per favorire l'integrazione.

Diritto di scelta, Obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha diritto di scegliere se iscrivere il figlio a quest'istituzione scolastica, eventuali attività opzionali offerte dalla scuola e i servizi erogati di cui avvalersi. L'Istituto s'impegna ad elaborare strategie per prevenire e contenere fenomeni di dispersione scolastica, a favorire l'orientamento degli alunni, a controllarne la regolare frequenza.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Le istituzioni, il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, secondo le funzioni e i ruoli di competenza. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione docenti e dirigente scolastico s'impegnano a garantire momenti di scambio e confronto e ad offrire un'informazione completa e trasparente. L'Istituto, in collaborazione con gli enti locali, promuove e attiva progetti e s'impegna ad utilizzare al meglio strumenti e risorse per favorire attività, scolastiche ed extrascolastiche, che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

CAPITOLO 1 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

1.1 DATI RIASSUNTIVI

L'Istituto Comprensivo di Sant'Elia a Pianisi si colloca nell'estremità sud-ovest della provincia di Campobasso, in prossimità del bacino artificiale di Occhito.

La rete scolastica è sufficientemente adeguata all'utenza e comprende tre Comuni. Il trasporto degli alunni che abitano lontano dalla scuola è garantito dal servizio scuolabus dei singoli Comuni.

FINALITA' EDUCATIVE

La scuola ha il compito di mettere in atto situazioni formative in cui l'alunno diventa soggetto attivo, sperimenta le proprie abilità, si confronta con altri nell'operatività per:

- ❖ scoprire i propri limiti e le proprie capacità;
- ❖ valorizzare il positivo che c'è in ogni persona;
- ❖ sentirsi parte di un gruppo;
- ❖ comunicare con gli altri;
- ❖ conoscere la realtà fisica e sociale.

Nella scuola il SAPERE deve misurarsi con il SAPERE FARE e con il SAPERE ESSERE. Ne consegue che accanto al disciplinare devono convivere altre esperienze educative.

Ciò significa:

- ❖ creare percorsi che lascino spazio alla ricerca personale;
- ❖ instaurare un clima di rapporto, che risponda al bisogno dell'alunno di scoprire e affermare la propria identità (personalità) e appartenenza;
- ❖ porre attenzione particolare a tutto quanto è positivo;
- ❖ creare nella scuola una situazione di benessere e serenità di rapporti che rendano proficuo l'impegno scolastico;
- ❖ strutturare situazioni che portino alla scoperta e alla esplorazione del mondo esterno;
- ❖ favorire situazioni quotidiane di buona organizzazione e di efficace comunicazione;
- ❖ garantire il rispetto dell'identità culturale di tutti i bambini stranieri e di altre culture promuovendone l'accoglienza e l'integrazione;
- ❖ programmare interventi mirati all'integrazione di tutti gli alunni in situazioni di svantaggio o di handicap;
- ❖ progettare laboratori e percorsi metodologici per: Accoglienza, Continuità, Ambiente, Territorio, Educazione ai vari linguaggi, Lingue straniere, Teatri, Musica, Psicomotricità, Educazione alla salute;
- ❖ programmare percorsi didattici che consentano di scoprire le caratteristiche del proprio territorio e creino il senso di appartenenza alla comunità.

1.2 MANUALE ORGANIZZATIVO DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

L'organizzazione scolastica fa capo al Dirigente Scolastico, che si avvale di uno Staff di Direzione formato da due collaboratori (scelti tra i docenti) e dal Direttore Generale dei Servizi Amministrativi. Partecipano allo Staff i docenti titolari delle Funzioni Strumentali e i responsabili di plesso.

Di seguito sono riportati compiti e responsabilità delle singole Funzioni dell'IC.

La struttura organizzativa è descritta negli Organigrammi allegati.

FUNZIONE	COMPITI E RESPONSABILITA'
DIRIGENTE SCOLASTICO	<p>Il Dirigente Scolastico svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ha la legale rappresentanza dell' Istituzione Scolastica; ▪ è responsabile dei risultati del servizio; ▪ individua e gestisce le risorse umane e finanziarie necessarie alla realizzazione dell'Offerta Formativa e al continuo miglioramento del Sistema Gestione Qualità dell' IC; ▪ indica le linee della Politica per la Qualità e le finalità dell' IC; ▪ dirige e coordina l'attività formativa, organizzativa e amministrativa; ▪ individua, sulla base della normativa vigente, i Docenti Collaboratori, di cui avvalersi per lo svolgimento delle proprie funzioni gestionali e organizzative ed i Responsabili di plesso; ▪ promuove e coordina, in accordo con il Collegio Docenti, le attività di aggiornamento e di sperimentazione; ▪ garantisce il riesame periodico dell'Offerta Formativa nell'ottica del miglioramento continuo del sistema formativo e della soddisfazione del cliente; ▪ promuove il monitoraggio dei processi e la rilevazione dei risultati relativi al funzionamento dell'Istituto; ▪ risponde dei risultati, valutati tenendo conto delle specificità di ordine didattico-formativo, organizzativo, amministrativo e gestionale propria delle istituzioni scolastiche; ▪ garantisce condizioni ambientali di lavoro conformi alla normativa prevista nel D. lgs 626/94, D. lgs 81/08 e successive integrazioni; ▪ gestisce le relazioni con le Amministrazioni locali.
PRIMO COLLABORATORE	<p>Il Primo Collaboratore è un/un'insegnante che svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sostituzione del D.S. in caso di assenza per impegni istituzionali, malattia, ferie, permessi con delega alla firma degli atti; ▪ cura dell' informazione interna; ▪ verifica delle attività collegiali funzionali all' insegnamento (settore scuola dell'infanzia e scuola primaria); ▪ coordinamento delle attività della Scuola Primaria dei due plessi (Pietracatella e Sant'Elia A Pianisi); ▪ verifica e tenuta della documentazione di programmazione didattica dei docenti; ▪ adempimenti previsti per l'adozione dei libri di testo; ▪ redazione dell'orario di servizio dei docenti in base alle direttive del D.S. e dei criteri emersi nelle sedi collegiali preposte; ▪ sostituzione dei docenti assenti su apposito registro con criteri di efficienza ed equità; ▪ contatti con le famiglie; ▪ partecipazione alle riunioni mensili di staff; ▪ supporto al lavoro del D.S.
SECONDO COLLABORATORE	<p>Il Secondo Collaboratore è un/un'insegnante che:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ha rapporti con il MIUR e altri Enti; ▪ cura l' informazione interna; ▪ cura la verifica delle attività collegiali funzionali all' insegnamento (settore secondaria di I grado); ▪ coordina le attività che si svolgono nei plessi della Scuola secondaria di I grado; ▪ verifica la tenuta della documentazione di programmazione didattica dei docenti; ▪ redige l' orario dei docenti e provvede alla sostituzione dei colleghi assenti (Scuola Secondaria); ▪ redige i verbali dei Collegi dei docenti; ▪ partecipa alle riunioni mensili di staff; ▪ svolge funzione di supervisione dei collaboratori scolastici.

FUNZIONE	COMPITI E RESPONSABILITA'
STAFF DI DIREZIONE	<p>E' costituito da:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DSGA 2. Primo Collaboratore 3. Secondo Collaboratore scelto dal DS per il coordinamento dell'attività didattica-organizzativa della Scuola Primaria e Infanzia 4. Funzioni strumentali 5. Responsabili di plesso <ul style="list-style-type: none"> ▪ Essi partecipano alla gestione organizzativa dell'IC ▪ Si accordano con i Responsabili dei plessi dell'ordine di scuola di riferimento per garantire la circolazione delle informazioni ▪ Collaborano con il DS nel coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa ▪ Elaborano proposte per il Collegio Docenti e per il Consiglio d'Istituto
DSGA DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fa parte dello STAFF di Direzione e ha il compito di organizzare gli Uffici Amministrativi e i servizi tecnici ausiliari di tutti i plessi ▪ Ha in carico la gestione del personale ATA (AA e Collaboratori Scolastici) ▪ E' responsabile dell'inventario patrimoniale dell'Istituto
RESPONSABILE SCUOLE DELL'INFANZIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene il collegamento tra i due plessi di Sant'Elia a Pianisi e Macchia Valfortore sui problemi organizzativi/didattici ▪ Coordina le attività di aggiornamento e formazione delle insegnanti della Scuola dell'Infanzia
FUNZIONI STRUMENTALI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono insegnanti indicati dal Collegio Docenti con il compito di coordinare i progetti previsti dal POF e presiedere i relativi gruppi di lavoro. Le FS sono responsabili del controllo dei singoli processi, del monitoraggio e della rendicontazione degli obiettivi fissati. Le aree di riferimento delle funzioni strumentali sono quattro: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestione Piano dell'Offerta Formativa 2. Sito Web 3. Continuità e Orientamento 4. Lingua Straniera
RESPONSABILI DI PLESSO	<p>Gestiscono il decentramento svolgendo compiti di coordinamento didattico-organizzativo del proprio plesso relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rapporti con il DS circa gli aspetti didattico-organizzativi del plesso; ▪ rapporti con docenti, alunni e genitori; ▪ rapporti con il territorio (enti/associazioni); ▪ rapporti con i collaboratori scolastici; ▪ rapporti e collaborazione con gli assistenti amministrativi; ▪ gestione dei beni/servizi della scuola; ▪ organizzazione delle sostituzioni interne per permessi brevi, cambio d'orario, ferie, supplenze brevi /scuola Primaria e Secondaria); ▪ gestione della documentazione (archiviazione, distribuzione e raccolta); ▪ diffusione delle informazioni (circolari, comunicazioni interne od altro); ▪ presidenza del Consiglio di Intersezione/Interclasse/Classe in assenza del DS; ▪ provvedimenti in via d'urgenza per garantire il regolare funzionamento dell'attività didattica.
RSPP RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Figura tecnica esterna alla scuola incaricata di supportare il Dirigente Scolastico negli adempimenti relativi al D.Lgs 81/08 relativo alla sicurezza nella scuola

FUNZIONE	COMPITI E RESPONSABILITA'
RLS RESPONSABILE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappresentante del personale dell'Istituto scolastico, indicato dai lavoratori all'interno delle RSU o eletto direttamente dal personale, con il compito di garantire la salvaguardia degli interessi di tutto il personale in materia di sicurezza
SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E PRIMO SOCCORSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Figure "sensibili", scelte all'interno del personale della scuola incaricate di attuare le misure di prevenzione incendi, lotta antincendio, prove di evacuazione ed elementari interventi di primo soccorso in caso d'infortuni
CONSIGLIO D'ISTITUTO	<p>Organo elettivo composto dal Dirigente Scolastico, n° 6 genitori, n° 6 docenti, n° 1 rappresentante del personale ATA come membri di diritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ delibera il POF elaborato dal Collegio dei Docenti (art. 3 del D.p.r. 275/99); ▪ delibera gli accordi con le altre scuole relativi ad attività didattiche e di ricerca, sperimentazione e sviluppo, di formazione e aggiornamento (art. 3 del D.p.r. 275/99); ▪ delibera il Regolamento interno d'Istituto; ▪ delibera l'adattamento del calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali; ▪ delibera le scelte generali di gestione e amministrazione della scuola; ▪ delibera il programma annuale (art.2, comma 3, decreto n.44/2001); ▪ delibera la verifica sullo stato di attuazione del programma annuale e vi apporta le modifiche necessarie (art.6, commi, 1 e 2) decreto n.44/2001; ▪ delibera in ordine all'affidamento del servizio di cassa (art. 16, comma 2 e art. 33, comma 1, lett. E decreto n. 44/2001); ▪ delibera il limite del fondo minute spese da assegnare al DSGA (art. 17, comma 1 decreto n. 44/2001); ▪ delibera il conto consuntivo (art.18, comma 5) decreto n.44/2001; ▪ delibera l'elevazione del limite di spesa rispetto ai 2000 euro stabiliti dall'art.31 del decreto n. 44/2001; ▪ delibera l'accettazione e rinuncia di legati, eredità e donazioni; ▪ delibera l'adesione a reti di scuola; ▪ delibera l'adesione a consorzi; ▪ delibera l'utilizzazione economica delle opere dell'ingegno; ▪ delibera la partecipazione della scuola a iniziative che comportino il coinvolgimento di agenzie, enti, università, soggetti pubblici o privati.
GIUNTA ESECUATIVA DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO	<p>Organo elettivo, all'intero del CIS, composto da DS, DSGA, n°1 docente, n°2 genitori e n.1 personale ATA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ propone il programma annuale; ▪ prepara i lavori del Consiglio d'Istituto.
DOCENTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiscono singolarmente e collegialmente l'attività didattica ed educativa degli alunni delle classi/sezioni a loro assegnate ▪ Sono responsabili dell'integrità fisica degli alunni durante l'orario scolastico ▪ Gestiscono i rapporti scuola/famiglia ▪ Collaborano con i servizi sociali e sanitari in presenza di alunni in difficoltà ▪ Collaborano con il responsabile di plesso ▪ Collaborano con Assistenti Amministrativi e Collaboratori Scolastici

FUNZIONE	COMPITI E RESPONSABILITA'
COLLEGIO DOCENTI UNITARIO	<p><i>Si ha il Collegio Docenti Unitario quando sono convocati tutti i Docenti in servizio presso l' Istituto Comprensivo in seduta plenaria.</i></p> <p>Questo Organo collegiale ha potere deliberante sulle seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ elabora il POF, sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio dell' Istituzione Scolastica, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di genitori e studenti; ▪ identifica le aree relative ad ogni Funzione Strumentale in coerenza con il Piano dell'Offerta Formativa; ▪ approva gli accordi con altre scuole relativi ad attività didattiche o di ricerca, sperimentazione e sviluppo, di formazione e aggiornamento; ▪ provvede, nei limiti delle disponibilità finanziarie indicate dal Consiglio delle Istituzioni Scolastica e sentiti i Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione, alla scelta tecnica dei sussidi didattici, compresi quelli audiovisivi, delle attrezzature tecnico-scientifiche e delle dotazioni librerie; ▪ delibera il piano annuale delle attività di aggiornamento e formazione destinate a docenti, coerentemente con gli obiettivi e i tempi della programmazione dell'attività didattica e considerando anche esigenze e opzioni individuali; ▪ elegge i propri rappresentanti nel Consiglio dell' Istituzione Scolastica (otto nelle scuole con popolazione scolastica superiore a cinquecento alunni); ▪ nomina i docenti che fanno parte del Comitato di Valutazione del servizio del personale insegnante. <p>Esprime inoltre pareri e proposte su altri aspetti dell'organizzazione didattica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ valuta, entro il mese di giugno e in sede di verifica del POF, l'attività svolta dalle Funzioni Strumentali; ▪ propone programmi di sperimentazione intesa come ricerca e realizzazione di innovazione e/o ne approva la proposta presentata da gruppi progettuali di docenti.
COLLEGIO DOCENTI SCUOLA INFANZIA	<p><i>Si ha il Collegio Scuola Infanzia quando sono convocati tutti i Docenti in servizio presso le Scuole dell'Infanzia dell'Istituto Comprensivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formula proposte al DS in ordine all' assegnazione dei docenti alle classi, sulla base dei criteri generali fissati da Consiglio dell' Istituzione Scolastica ▪ Formula proposte in ordine ad eventuali liste d'attesa e all'ammissione di alunni in anticipo con età ▪ Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica
COLLEGIO DOCENTI SCUOLA PRIMARIA	<p><i>Si ha il Collegio Docenti Scuola Primaria quando sono convocati tutti i Docenti in servizio presso le Scuole Primarie dell'Istituto Comprensivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i Consigli di Interclasse ▪ Formula proposte al Dirigente Scolastico e delibera circa la formazione e la composizione delle classi, l'orario delle lezioni (curricolare e opzionale) e per lo svolgimento delle altre attività scolastiche, tenuto conto dei criteri generali indicati dalla normative vigente e dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica ▪ Formula proposte al DS in ordine all'assegnazione dei docenti alle classi sulla base dei criteri generali fissati dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica ▪ Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica

FUNZIONE	COMPITI E RESPONSABILITA'
COLLEGIO DOCENTI SCUOLA SECONDARIA	<p><i>Si ha il Collegio Docenti Scuola Secondaria di 1° Grado quando sono convocati tutti i Docenti in servizio presso le Scuole Secondarie di 1° grado dell'Istituto Comprensivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i Consigli di Classe ▪ Formula proposte al Dirigente Scolastico e delibera circa la formazione e la composizione delle classi, l'orario delle lezioni (curricolare e opzionale) e per lo svolgimento delle altre attività scolastiche, tenuto conto dei criteri generali indicati dalla normativa vigente e dal Consiglio d'Istituto ▪ Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessarie, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica ▪ Delibera sull'ammissione degli alunni alla classe successiva in relazione al mancato raggiungimento della quota minima del monte ore di frequenza previsto dalla normativa
CONSIGLI D'INTERSEZIONE /INTERCLASSE/CLASSE CONSIGLIO DI CLASSE PER SOLI DOCENTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzano il coordinamento didattico e i rapporti interdisciplinari ▪ Eseguono le valutazioni periodiche finali (solo Consigli di interclasse e classe) ▪ Formulano proposte per la riprogettazione dell'Offerta Formativa
CONSIGLIO D'INTERSEZIONE /INTERCLASSE CONSIGLIO DI CLASSE CON GENITORI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formula proposte e relative richieste per i contributi del piano per il diritto allo studio in funzione di attività educative e didattiche per l'Offerta Formativa della classe/del plesso ▪ Propone l'adozione dei libri di testo ▪ Approva le uscite didattiche e le visite guidate
ASSEMBLEE DI SEZIONE/CLASSE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informano sull'andamento dell'attività didattica della sezione/classe ▪ Formulano proposte in ordine alle attività della sezione/classe
UFFICI ASSISTENTI AMMINISTRATIVI	<p>Il funzionamento degli Uffici è regolato da un orario di apertura corrispondente all'orario di servizio del personale e precisamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LUNEDI'dalle 7:30 alle 17:30 - MARTEDI'dalle 7:30 alle 17.30 - MERCOLEDI'dalle 7:30 alle 17:30 - GIOVEDI'dalle 7:30 alle 17.30 - VENERDI'dalle 7:30 alle 17.30 - SABATO dalle 8:00 alle 14.00 <p>Gli Uffici sono aperti al pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.30; il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.</p> <p>I due Assistenti Amministrativi eseguono il lavoro assegnato con autonomia e sono responsabili dei servizi assegnati in relazione alle direttive ricevute. Gli Uffici sono suddivisi per competenza e funzione in tre aree:</p> <p>AREA GESTIONE PERSONALE con un addetto i cui compiti sono la predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativi relativi al personale docente e non.</p>

	<p>AREA GESTIONE ALUNNI, AFFARI GENERALI E PROTOCOLLO con un addetto i cui compiti sono la gestione delle attività connesse all'erogazione dell'attività didattica e dei rapporti di tipo amministrativo con gli alunni. Garantisce la registrazione di tutti i documenti della scuola.</p> <p>AREA GESTIONE FINANZIARIA-PATRIMONIALE E ATTIVITA' NEGOZIALE con un addetto che collabora con il DSGA per la contabilità e gli stipendi e lo sostituisce in caso di assenza.</p> <p>Gli addetti operano secondo un mansionario specifico con il coordinamento del DSGA.</p>
SERVIZI AUSILIARI-COLLABORATORI SCOLASTICI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono i servizi prestati in ogni plesso dai Collaboratori Scolastici secondo le mansioni previste nella specifica tabella di Area del Contratto <i>Collettivo Nazionale</i> di Lavoro vigente ▪ In particolare i Collaboratori Scolastici svolgono compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico, di pulizia dei locali e degli arredi scolastici, di collaborazione con il Responsabile di plesso e con i docenti e di supporto agli uffici amministrativi
COMITATO DI VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organo costituito da DS, tre docenti effettivi, uno per ogni ordine di scuola, e tre docenti supplenti <p>Valuta il servizio scolastico dei docenti in anno di formazione</p>
RSU RAPPRESENTANTI SINDACALI UNITARI	<p>Personale eletto dai lavoratori (n°3 componenti) che:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ concerta la contrattazione integrativa d'Istituto; ▪ indice le assemblee del personale.

1.3 ELENCO DELLE SCUOLE DELL' ISTITUTO

La sede della dirigenza dell'IC è in Corso Umberto I, 127 Sant'Elia a Pianisi e comprende sei plessi scolastici come da prospetto.

SCUOLA	INDIRIZZO
1. Scuola dell' Infanzia STATALE	Via Martiri d'Ungheria 86048 Sant'Elia a Pianisi tel. 0874.816464
2. Scuola Primaria STATALE "F. DI PALMA"	C/so Umberto I, 127 86048 Sant'Elia a Pianisi tel. 0874.81215
3. Scuola Sec. I grado "PADRE RAFFAELE"	Corso Umberto I, 127 86048 Sant'Elia a Pianisi tel. 0874.81215
4. Scuola Primaria STATALE "MARIA CARFAGNA"	Via Santa Maria 86040 Pietracatella tel. 0874.817145
5. Scuola Sec. I grado STATALE	Via Santa Maria 86040 Pietracatella tel. 0874.817145
6. Scuola dell'Infanzia STATALE	Contrada Passo 3 Croci 86040 Macchia Valfortore tel. 0874.810130

SCUOLE DELL' INFANZIA

Le insegnanti della scuola dell'infanzia s'impegnano a formulare, nei primi mesi dell'anno scolastico, un contratto formativo che tenga conto dei principi pedagogici, dei percorsi didattico-formativi nonché delle modalità organizzative coerenti con l'idea di un bambino attivo e partecipe della propria formazione. Questo significa creare un clima relazionale positivo, un ambiente accogliente e motivante, che ponga particolare attenzione ai bisogni emotivi-affettivi-cognitivi dei bambini che si esprimono e si realizzano attraverso il gioco e l'esperienza diretta.

SCUOLA DELL'INFANZIA DI SANT'ELIA A PIANISI

➤ **Tempo scuola**

40 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30

servizio mensa: unico turno dalle 12:00 alle 13:00

➤ **Orario di servizio delle insegnanti**

25 ore settimanali con turni del mattino e del pomeriggio (con due ore di compresenza) + insegnante di IRC per 3 ore settimanali + insegnante lingua inglese per due ore

SCUOLA DELL'INFANZIA DI MACCHIA VALFORTORE

➤ **Tempo scuola**

25 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30

➤ **Orario di servizio delle insegnanti**

25 ore settimanali con turno antimeridiano + insegnante di IRC per 1ora e 30 minuti settimanali

➤ **Aree di apprendimento**

- **IL SÈ L'ALTRO**
- **CORPO, MOVIMENTO, SALUTE**
- **LINGUAGGI, CREATIVITA', ESPRESSIONE**
- **ESPLORARE, CONOSCERE E PROGETTARE**

➤ **Utilizzo della compresenza**

Nella scuola dell'infanzia, la compresenza, cioè la presenza di entrambe le insegnanti sul gruppo sezione per almeno due ore al giorno, è fondamentale. Essa è indispensabile:

- per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati;
- per permettere l'intersezione fra gruppi di bambini di diverse sezioni, aventi la stessa età o età diverse;
- per formare gruppi di lavoro all'interno della sezione;
- per garantire maggiore sorveglianza;
- per una migliore osservazione dei bisogni, delle capacità, degli atteggiamenti, delle dinamiche relazionali, degli apprendimenti nei bambini.

➤ **Percorsi formativi**

Ogni anno, dal primo giorno di scuola e per tre settimane consecutive, è attuato il "Progetto Accoglienza" in ogni scuola dell'infanzia dell'I.C. per favorire il graduale e sereno inserimento dei bambini di 3 anni e per ristabilire le relazioni sociali ed affettive dei bambini di 4 e 5 anni. E' inoltre presente, in aggiunta a progetti specifici di ogni scuola, il Progetto Accoglienza-Continuità rivolto ai bambini di cinque anni che il successivo anno scolastico frequenteranno la classe 1[^] della scuola primaria, che prevede attività con gli alunni e incontri tra i due ordini scolastici (Scuole dell'Infanzia del territorio e la Scuola Primaria-classe prima) e il progetto di lingua inglese con un'insegnante specialista.

SCUOLE PRIMARIE

Nella nostra scuola le insegnanti si preoccupano di realizzare i principi enunciati nel POF attraverso l'attivazione di percorsi curricolari e progetti particolarmente adatti ad accogliere e motivare gli alunni, facendo attenzione soprattutto a creare condizioni di continuità con la scuola dell'infanzia e secondaria di primo grado favorendo la dimensione del gioco come richiede la tappa evolutiva degli alunni della Scuola Primaria.

➤ **Tempo scuola**

In base alla scelta dei genitori il tempo scuola si articola in 33 o 40 ore curricolari.

➤ **Utilizzo della compresenza**

Le insegnanti che hanno nell'orario di servizio l'obbligo di due ore di programmazione unitaria settimanale a completamento dell'orario d'insegnamento, prevedono di utilizzare la compresenza in modo da rispondere ai bisogni degli alunni attivando:

1. **percorsi funzionali al potenziamento o recupero** al fine di favorire la personalizzazione dell'insegnamento;
2. **attività individualizzate**, ad esempio nel caso di necessità di alfabetizzazione di un alunno straniero o per interventi con alunni affetti da DSA;
3. **attività di accoglienza** rivolta agli studenti che arrivano durante l'anno scolastico per favorire la socializzazione;
4. **attività di laboratorio** finalizzate a sviluppare attività ed attitudini espressive, logiche, linguistiche e manuali attraverso modalità alternative alla didattica tradizionale;
5. **assistenza al servizio di mensa scolastica.**

(Quando necessita, in caso di assenza inferiore ai cinque giorni, la compresenza viene utilizzata per la **sostituzione di colleghi assenti**).

➤ **Discipline e educazioni**

Fanno parte dei programmi d'insegnamento della Scuola Primaria le seguenti discipline: religione cattolica, italiano, inglese, storia, geografia, matematica, scienze, tecnologia, musica, arte ed immagine, attività motorie e sportive. Inoltre è prevista la disciplina Cittadinanza e Costituzione, composta di cinque diverse educazioni (alla

cittadinanza, ambientale, stradale, alla salute, alimentare, all' affettività), che rappresenta il risultato dell' apprendimento delle conoscenze e delle abilità proprie di ogni disciplina; non è quindi prevista come materia di studio; ogni disciplina deve contribuire a conseguire gli obiettivi essenzialmente educativi della convivenza civile. L'insegnamento della religione cattolica e della lingua inglese può essere assegnato a un insegnante di classe o ad un insegnante specialista.

➤ **Organizzazione**

Nella Scuola Primaria operano più insegnanti sulla stessa classe: il numero assegnato ad ogni classe dipende dalle risorse dell' Istituto e dalla presenza o meno di insegnanti specialisti.

SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO

Nel nostro Istituto i docenti si propongono, nell'ambito delle diverse discipline e nei progetti previsti dall'autonomia scolastica, di accogliere gli alunni, di stimolare il processo di apprendimento, di auto-orientamento e di crescita personale valorizzandone la formazione.

➤ **Tempo scuola**

In base alle scelte dei genitori il tempo scuola è quello prolungato. Esso si articola in 32 ore curricolari comprensive dello strumento musicale.

La scuola è a indirizzo musicale e sono attivati i corsi di pianoforte, percussioni, clarinetto e tromba.

➤ **Discipline del Curricolo**

Le discipline del Curricolo sono: Religione Cattolica, italiano, Storia, Geografia, Matematica e Scienze, Inglese (L1), 2° Lingua Comunitaria (Francese o Spagnolo) (L2)*, Arte e Immagine, Tecnologia, Musica, Scienze Motorie e Sportive.

* La scelta della seconda lingua straniera è valida per il triennio ed è operata sulla maggioranza dei consensi delle famiglie.

➤ **Proposte educativo-didattiche**

Il curricolo di base è ampliato con attività complementari.

• **Approfondimenti:**

1. nell'area storico-sociale: "Cittadinanza e Costituzione";
2. in lingua italiana: recupero e potenziamento.

• **Percorsi funzionali al potenziamento e al recupero**

Attività a piccoli gruppi: permettono di personalizzare l'insegnamento per favorire sia gli alunni in difficoltà, fornendo loro supporti adeguati in termini di tempo e di messa in opera di metodologie adeguate, ma, soprattutto, di orientare le attitudini e di sviluppare più elevati gradi di competenze e di motivazione.

• **Attività individualizzate**

Sono previsti interventi individualizzati in situazioni di disagio nell'apprendimento.

• **Attività di laboratorio**

Sono finalizzate a sviluppare abilità e attitudini espressive, pratico-manuali e logico-linguistiche attraverso modalità alternative alla didattica tradizionale. Ogni alunno partecipa, nell'arco dell'anno, a laboratori che possono essere scelti dagli alunni stessi tra quelli proposti dai docenti per l'anno in corso.

• **Attività di accoglienza**

Rivolta in particolare agli studenti del primo anno: l'iniziativa ha la finalità di ridurre i disagi relativi al passaggio dalla Scuola Primaria alla Scuola secondaria di I grado, di favorire la socializzazione e costruire un clima favorevole all'apprendimento.

• **Attività di orientamento**

Si sviluppa nel corso del triennio ed è finalizzata a far acquisire, con adeguate metodologie, abilità trasversali che consentano agli alunni di operare scelte consapevoli.

CAPITOLO 2 MISSION E PRINCIPI DI GESTIONE DEL SERVIZIO

2.1 MISSION

L' ISTITUTO COMPRENSIVO COMPLETO DI SANT' ELIA A PIANISI E' SPAZIO D' INCONTRO E INTEGRAZIONE DI ESPERIENZE, CULTURE E COMPETENZE.

OPERA IN COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO, APERTO AL CONFRONTO E IMPEGNATO IN PROCESSI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO.

E' ATTENTO ALL' ACCOGLIENZA E ALLA VALORIZZAZIONE DI CIASCUNO PER UN PROGETTO FORMATIVO IN CUI TUTTO IL PERSONALE, DOCENTE E NON DOCENTE, S'IMPEGNA A MIGLIORARE L'OFFERTA FORMATIVA IN CONTINUITA' TRA I VARI ORDINI DI SCUOLA.

Infatti attua una POLITICA articolata secondo i seguenti punti:

- 1) alla collaborazione e allo scambio con il "territorio", Enti locali, ASL, servizi sociali e associazioni;
- 2) ad accogliere e valorizzare le diversità personali e culturali degli alunni attraverso un progetto formativo che li accompagni anche durante il passaggio da un ordine di scuola a quello successivo;
- 3) a tener conto delle esigenze di tutti i suoi clienti, anche interni (docenti, personale ATA) favorendo la collaborazione per il miglioramento dell'offerta formativa;
- 4) a creare momenti d'incontro e di relazione con i genitori per favorire la soddisfazione dei bisogni degli alunni, attraverso lo scambio e la comunicazione;
- 5) a garantire uguaglianza delle opportunità formative attraverso l'utilizzo di risorse, umane e finanziarie, che permettano di affrontare situazioni di difficoltà (di ordine fisico, psichico, linguistico) evitando qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio.

CAPITOLO 3 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

3.1 DIRITTI E DOVERI

I diritti e i doveri dei clienti interni (personale della scuola) ed esterni (alunni e genitori), sono definiti dal Regolamento d'Istituto emanato dal Consiglio d' Istituto. Esso prevede la regolamentazione di:

1. comportamenti di docenti alunni, genitori, collaboratori e personale amministrativo;
2. funzionamento degli organi collegiali;
3. norme per la sicurezza e l'accesso ai locali o ai servizi;
4. utilizzo di servizi quali la mensa e i laboratori;
5. modalità di comunicazione interno-esterno.

Il Regolamento d'Istituto sancisce il diritto alla trasparenza e istituisce un Organo di Garanzia interno alla scuola cui i genitori possono ricorrere contro le sanzioni disciplinari ritenute ingiustificate.

Tale organo, di norma, è composto da un docente designato dal Consiglio d' Istituto e, nella Scuola Secondaria di I grado, da due rappresentanti eletti dai genitori, ed è presieduto dal Dirigente Scolastico. Per la componente docente viene designato il prof. Leonardo Sciannamè e come membro supplente la prof.ssa Giuseppina Mastrovita. Per quanto concerne i rappresentanti eletti nelle assemblee dei genitori vengono indicati i sigg. Anna Maria Pilone e Giulio Bordi e come supplente la signora De Vita Enza.

CAPITOLO 4 SERVIZI

4.1 SERVIZIO CENTRALE

IL SERVIZIO CENTRALE offerto dalla scuola è quello educativo- didattico.

Ogni anno è definito/aggiornato il Piano dell'Offerta Formativa. Tale piano è illustrato da un documento in cui si presentano le scelte educative, didattiche e organizzative della scuola, nonché le modalità di valutazione e il piano delle attività previste. Sulla base del POF si declinano, nei team didattici o nei consigli di classe, i contratti formativi attraverso cui sono presentati ai genitori:

- ❖ la situazione della classe;
- ❖ gli obiettivi formativi;
- ❖ i percorsi d' apprendimento (linee generali);
- ❖ i progetti previsti.

E' prevista una quota di contrattazione relativa ad aspetti educativi (quali la gestione delle regole) od organizzativi. Il processo d'insegnamento-apprendimento è monitorato e tenuto sotto controllo per individuare eventuali lacune, difficoltà o

problemi nell'erogazione del servizio. Sia la sintesi del POF che il Contratto Formativo sono consegnati annualmente alle famiglie degli alunni frequentanti o iscritti.

La pianificazione educativo-didattica tiene conto di:

1. obiettivi secondo le nuove Indicazioni Ministeriali;
2. Profilo Educativo Culturale e Professionale dello studente (secondo direttiva ministeriale e programma d' Istituto);
3. traguardi formativi;
4. competenze che devono essere maturate;
5. indicatori del processo educativo stabiliti nell'ambito dell' Offerta Formativa.

4.2 SERVIZI INTEGRATIVI

Sono servizi di supporto all'attività didattica:

- attività di recupero-alfabetizzazione;
- viaggi-visite d'istruzione;
- accoglienza-continuità;
- interventi sul disagio o disabilità;
- orientamento.

Tutti gli anni a settembre, il Dirigente Scolastico assegna i docenti alle classi-sezioni. Gli insegnanti, vista la situazione del gruppo di alunni loro assegnato, sulla base del POF, stabiliscono se è necessario predisporre attività di recupero-alfabetizzazione.

In base alle risorse umane, orarie e finanziarie, si pianificano tali attività per durata e numero di ore variabile, che sono poi comunicate alle famiglie. I docenti, in accordo con la loro programmazione, in base ad obiettivi didattici, programmano uscite o visite d'istruzione. Tutte le uscite devono essere approvate dal Consiglio d'intersezione/interclasse/classe e autorizzate dal Dirigente.

Le gite sono oggetto di una progettazione dettagliata e sono valutate dopo la loro realizzazione.

Rispetto all'accoglienza e alla continuità, tutti i progetti atti a motivare-accogliere gli alunni e a favorire il passaggio da una scuola all'altra sono sostenuti, tenuti sotto controllo e verificati dalla funzione strumentale e da un'apposita Commissione.

Nelle istituzioni scolastiche è prevista l'assegnazione di risorse aggiuntive per il sostegno-recupero di alunni che abbiano certificazione specialistica. Tali risorse sono assegnate alla classe per un numero di ore variabile e secondo le esigenze e la disponibilità e sono di supporto all'intero gruppo di alunni. All'interno dell'I.C. è attiva una commissione che si occupa delle problematiche relative a situazioni di disagio fisico, psichico, sociale ed opera in collaborazione con gli esperti territoriali.

L'attività di orientamento riguarda essenzialmente la scuola secondaria e si realizza attraverso percorsi che prevedono incontri con esperti, visite ad aziende, contatti con le scuole superiori, compilazione di questionari ...volti a favorire scelte consapevoli da parte di alunni che usciranno dalla scuola secondaria di primo grado.

4.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.3.1 Procedura per iscrizione

L'iscrizione alle scuole dell'Istituto Comprensivo di Sant'Elia a Pianisi è effettuata come segue:

- iscrizione alla scuola dell'infanzia presso gli uffici di segreteria;
- iscrizione al primo anno della scuola primaria presso gli uffici di segreteria;
- iscrizione al primo anno della scuola secondaria di primo grado presso gli uffici di segreteria;

A conclusione della scuola secondaria di primo grado le famiglie inoltrano domanda di iscrizione alle scuole superiori tramite segreteria.

Attualmente possono iscriversi al primo anno della scuola per l'infanzia tutti i bambini che compiono 3 anni nel corso dell'anno solare e quelli che compiono 3 anni entro il 30 aprile dell'anno successivo.

Nelle scuole dell'infanzia dei territori montani, delle piccole isole e di piccoli comuni privi dei servizi educativi per la primissima infanzia e con sezioni con un numero di iscritti inferiore a quello previsto, è consentita, in via straordinaria, anche l'iscrizione di bambini di età compresa tra i due e i tre anni, per un massimo di tre unità per sezione. L'inserimento di tali bambini avviene sulla base di progetti attivati d'intesa e in collaborazione tra istituzioni scolastiche e comuni interessati e non può dar luogo alla costituzione di nuove sezioni.

Per questo anno scolastico la scuola dell'infanzia di Macchia Valfortore, avendo solo sette alunni, in accordo con l'ente locale, ha redatto apposito progetto per accogliere tre bambini di età compresa tra i due e i tre anni (delibera n. 63 del collegio dei Docenti del 23/02/2011).

L'iscrizione alla scuola primaria è obbligatoria per coloro che compiono i 6 anni entro il 31 agosto dell'anno solare; è facoltativa per coloro che li compiono entro il 30 aprile dell'anno successivo. Le iscrizioni avvengono generalmente a gennaio entro i termini stabiliti dal ministero su moduli prestampati dalla segreteria corredati da un'autocertificazione relativa allo stato di famiglia. All'atto dell'iscrizione si potrà chiedere di usufruire del servizio mensa e del servizio di trasporto dello scuolabus, nonché se avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica o di attività alternative proposte dalla scuola.

4.3.2 Laboratori

Costituiscono l'offerta integrativa e sono individuati dai docenti, scelti dalle famiglie o dagli alunni stessi in base alla pianificazione presentata prima dell'inizio della scuola. Secondo la scelta operata dall'Istituto Comprensivo sono considerati parte integrante del curriculum e non "spazio" aggiuntivo o appesantimento dell'impegno. Essi rispondono alla domanda di arricchimento e completamento del servizio d'insegnamento-apprendimento. Si collocano all'interno del Piano dell'Offerta Formativa in modo coerente con gli obiettivi formativi individuati.

4.3.3 Uscite, gite

Tutte le uscite sono comunicate e presentate nel loro obiettivo educativo ai genitori; devono essere autorizzate dai medesimi tramite apposito modulo e dal Dirigente.

CAPITOLO 5 INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità sono individuati in base alla mission e si basano sulla valutazione da parte dei fruitori del servizio e sul principio del miglioramento continuo stabilito annualmente dal Comitato per la politica della qualità.

5.1 CONTRATTAZIONE

Si esplicita nelle forme di collaborazione realizzate con gli enti locali e con i genitori; il contratto si stipula con tutti i soggetti coinvolti nel processo educativo in modo da rendere il più possibile completo, chiaro e partecipato, secondo le reciproche competenze, il contributo degli operatori e degli utenti.

5.2 PROGRAMMAZIONE

Programmare significa impostare le attività sulla base di scopi stabiliti e creare un sistema di controllo dei risultati.

La programmazione didattica annuale deve rendere operative le finalità educative e deve declinarle in percorsi d' apprendimento.

Indica:

- le competenze prevedibili per la disciplina o l' area → ciò che l' alunno è in grado di fare al termine dell' anno sc. in relazione all' essere, sapere e saper fare;
- gli obiettivi → conoscenze ed abilità indispensabili all' acquisizione di ogni competenza prevista;
- i contenuti → elenco di argomenti o mappe di percorso;
- l'approccio metodologico che si intende utilizzare.

5.3 VALUTAZIONE

La valutazione avviene attraverso prove e osservazioni ed è comunicata attraverso i seguenti strumenti informativi:

- valutazione delle verifiche;
- scheda valutativa per ogni quadrimestre;
- colloqui individuali con gli insegnanti secondo il calendario stabilito;
- elenchi degli alunni ammessi o non ammessi alla classe successiva, dopo gli scrutini finali.

5.4 PROGETTAZIONE

Progettare significa pianificare un intervento che richiede una ri-organizzazione delle risorse come risposta a un bisogno rilevato.

E' una modalità di lavoro che si rende necessaria ogni volta che le ordinarie attività non permettono di soddisfare le esigenze didattiche-educative.

I progetti vanno elaborati secondo una rigorosa procedura che ne prevede il controllo e la verifica.

5. 5 FORMAZIONE

Il diritto alla formazione per il personale in servizio si realizza nell'ambito delle priorità stabilite dall'art. 26 del vigente contratto collettivo di lavoro. In particolare gli obiettivi formativi, fissati attraverso la specifica Direttiva emanata annualmente dal MIUR, prevedono iniziative rivolte:

- ai processi innovativi in atto;
- al potenziamento e al miglioramento della qualità professionale;
- al potenziamento dell'offerta formativa nel territorio;
- ai processi di riqualificazione dei docenti e di valorizzazione delle professionalità del personale ATA;
- all' introduzione dell'autoaggiornamento.

Fermo restando pertanto la possibilità dell'autoaggiornamento e/o la partecipazione a iniziative formative offerte dalle agenzie autorizzate, alle singole istituzioni scolastiche compete la programmazione della formazione funzionale al POF, inserita nel piano annuale delle attività deliberato dal Collegio Docenti.

5.6 COMMISSIONI E GRUPPI DI LAVORO

Sono annualmente stabilite da Collegio docenti e Dirigente delle commissioni o gruppi che si occupino di formulare proposte, avviare iniziative, controllare aspetti del servizio che sono ritenuti prioritari per la gestione dell'offerta.

5.7 GESTIONE DELLE RISORSE

Il DS, prima dell'inizio dell'anno scolastico, individua le risorse necessarie per attuare, mantenere e migliorare il Sistema Gestione Qualità dell'IC, nell'ottica del continuo miglioramento della soddisfazione dei clienti. Esse sono costituite da: risorse umane e relative competenze, budget finanziario, strutture e attrezzature.

La definizione in dettaglio delle operazioni e dei requisiti applicati per tale gestione sono esplicitati e consultabili nel Manuale della Qualità.

5.8 TRASPARENZA

In ogni scuola esiste una bacheca predisposta per contenere uno spazio sindacale, uno spazio insegnanti e uno spazio genitori. Sono esposti i documenti ufficiali della scuola: POF, Regolamento, Carta dei servizi; sono inoltre esposti (legge 626 e d.lgs 81/2008) gli elenchi riguardanti gli incarichi per le prove evacuative e le norme di sicurezza da seguire. Tutte le iniziative riguardanti la scuola sono adeguatamente pubblicizzate, così come si rende noto il calendario scolastico, la data degli incontri con le famiglie e si comunicano tempestivamente variazioni nell'erogazione del servizio.

5.9 INFORMAZIONE

L'IC ha stabilito e attivato idonee modalità per una efficace comunicazione ai propri clienti. Esse prevedono:

- la consegna e l'illustrazione, in un'apposita riunione, del POF e del Contratto Formativo e la tempestiva informazione circa modifica dei suddetti documenti; solitamente nella stessa assemblea vengono eletti i rappresentanti dei genitori;
- colloqui generali per primaria e secondaria secondo il calendario stilato all'inizio dell'anno scolastico; a febbraio e giugno per la scuola dell'infanzia con la consegna ai genitori di griglie d'osservazione;

- presa visione del documento di valutazione alla fine del primo quadrimestre (Scuola Primaria e Scuola Secondaria);
- partecipazione alle assemblee di sezione/classe, ai Consigli di classe almeno una volta per quadrimestre;
- consegna del documento di valutazione alla fine dell' anno scolastico (scuola Primaria e scuola Secondaria);
- somministrazione di questionari per monitorare la soddisfazione del cliente.

CAPITOLO 6 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

6.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Dirigente Scolastico, supportato dai Responsabili Qualità, è fortemente impegnato nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema Gestione Qualità dell'IC e nel continuo miglioramento della sua efficacia. Allo scopo di migliorare sempre più la soddisfazione dei clienti è stata costituita all'interno dell'IC la commissione POF, Autovalutazione e Qualità che ha il compito di monitorare le informazioni relative alla percezione dei clienti circa il servizio scolastico fornito, attraverso l' esame e l' elaborazione dei dati documentati emergenti da:

- questionari relativi a specifici servizi;
- verifiche ispettive interne;
- documenti di iscrizione alle classi prime;
- elenco di eventuali reclami fatti all' IC;
- elenco delle eventuali richieste espresse dalle rappresentanze dei genitori nei Consigli di classe;
- elenco delle esigenze espresse dai possibili nuovi clienti nelle Assemblee di presentazione delle scuole.

Lo stesso gruppo ha quindi il compito di definire annualmente, alla fine delle lezioni ordinarie, i requisiti dei clienti per l'anno successivo e di proporre al DS e al Collegio docenti gli obiettivi per la Qualità mirati al loro soddisfacimento. Altri obiettivi, volti al miglioramento continuo del prodotto/servizio scolastico possono essere definiti anche nel corso dell' anno scolastico, a seguito di richieste specifiche dei clienti, di novità legislative e dell' attivazione di nuovi progetti.

CAPITOLO 7 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Obiettivo dell'Istituto è fornire servizi sempre più efficaci, che rispondano anche alle richieste dei clienti. Si ritiene pertanto fondamentale conoscere l'opinione di chi li utilizza: a questo scopo sono somministrati, al termine di ogni anno scolastico, questionari per raccogliere valutazioni, segnalazioni o suggerimenti.

I questionari sono rivolti ad alunni, genitori e personale operante nella scuola. E' inoltre possibile inoltrare "osservazioni" al Dirigente per eventuali disservizi durante

tutto l'anno scolastico tramite la compilazione di un modulo fornito dalla stessa scuola.

La valutazione del servizio avviene anche tramite l'esame dei progetti in atto nell'Istituto e la periodica verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti. Ogni insegnante è tenuto a verificare e a comunicare gli esiti della propria programmazione al termine di ogni anno scolastico e ogni coordinatore di gruppo deve presentare la relazione di quanto realizzato.

L'attività didattica ordinaria è tenuta sotto controllo costante e sistematico attraverso la rilevazione bimensile del processo d'insegnamento/apprendimento che è monitorato e confrontato con gli obiettivi previsti.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata in data 26 ottobre 2007 dal Collegio dei Docenti con delibera n. 11 e dal Consiglio d'Istituto in data 27 ottobre 2007 ed è consultabile anche sul sito web dell'Istituto:

www.comprensivosantelia.it

Le modifiche apportate ai capitoli: 1.2 Manuale organizzativo dell'Istituto Comprensivo (n° assistenti amministrativi), 1.3 Elenco delle scuole dell'Istituto (insegnante specialista lingua inglese non insegnante esterno, utilizzo delle compresenze per DSA, "Arte e immagine" anziché Educazione Artistica), 3.1 Diritti e doveri (nominativi insegnanti e genitori membri dell'Organo di Garanzia), 4.3.1 Procedura per l'iscrizione (scuola primaria, iscrizione facoltativa per i nati entro il 30 aprile anziché 31 marzo) e pag 21: inserimento sito web dell'Istituto, sono state effettuate dalla Funzione Strumentale POF (Gestione Piano dell'Offerta Formativa) ed approvate dal Consiglio d'Istituto in data 30/01/2012 con delibera n. 163 (verbale n.17).