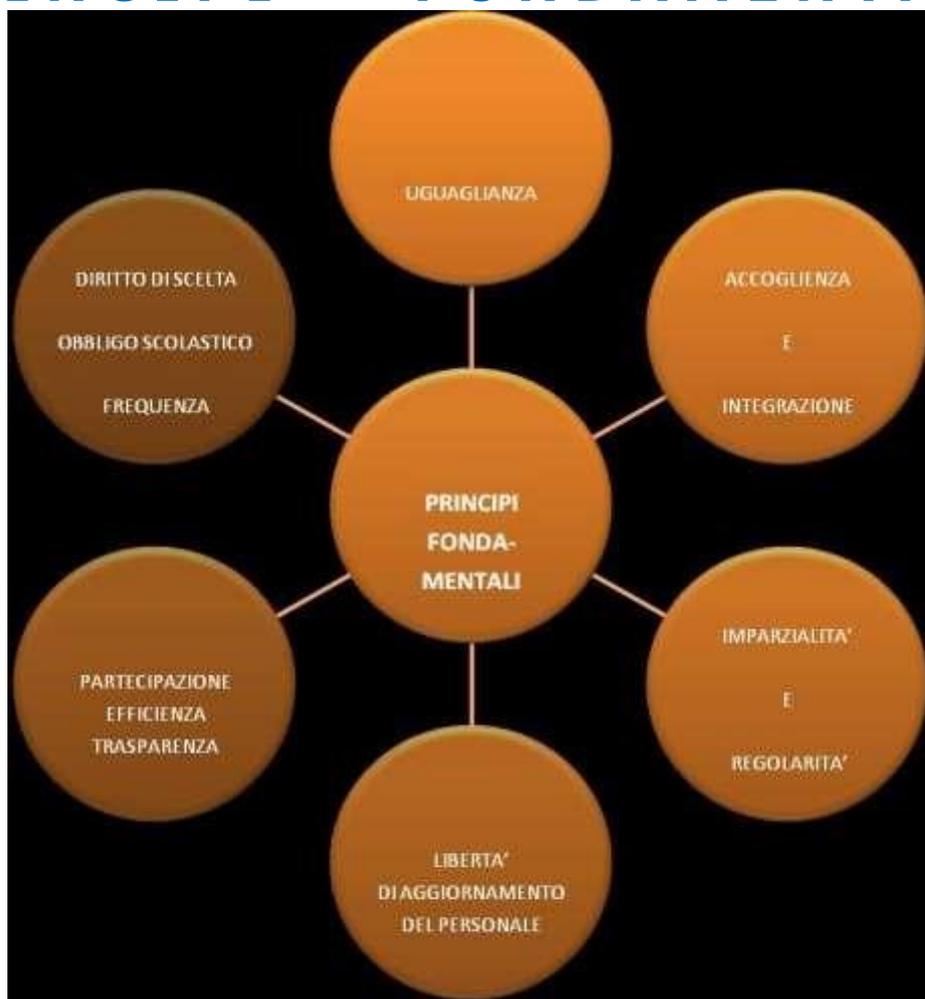


CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI



CARTA DEI SERVIZI

Introduzione

La Carta dei Servizi costituisce il documento formale nel quale l'Istituto Comprensivo, soggetto di servizio pubblico di istruzione ed educazione, presenta ai suoi utenti i riferimenti generali che ispirano la sua attività istituzionale.

L'Istituto è preposto all'istruzione e all'educazione dei bambini i cui genitori optano per la frequenza triennale della Scuola dell'infanzia e di quelli, sottoposti invece a diritto-dovere alla frequenza scolastica, che frequentano i cinque anni della Scuola primaria e i tre anni successivi della Scuola Secondaria di 1° grado, completando così il primo ciclo di istruzione.

Essendo preposto all'erogazione di un servizio pubblico, l'Istituto considera proprio dovere istituzionale presentare, attraverso la Carta dei Servizi, i propri riferimenti e le principali modalità di informazione e di rapporto con gli utenti del servizio.

Per quanto riguarda la valutazione interna la Carta contiene soltanto le indicazioni di massima. Sono infine prese in considerazione alcune forme di tutela diretta e semplificata le quali, pur non escludendo altri canali previsti dagli ordinamenti, consentono di esperire modalità di rapporto utili a rimuovere eventuali situazioni ritenute lesive di diritti o di interessi.

La Carta dei Servizi ha il compito di facilitare risposte alle legittime esigenze degli utenti-cittadini, di disporre di servizi accessibili, trasparenti ed efficienti.

Gli operatori scolastici, docenti e non-docenti, che quotidianamente rendono possibile lo svolgimento del servizio, sono consapevoli della responsabilità che si assumono. Il campo dell'istruzione e dell'educazione esige grande attenzione e grande equilibrio: una salda intesa tra operatori e utenti è la prima condizione per un'azione socialmente qualificata.

Parte prima

I principi fondamentali

La Carta dei Servizi ha come fonti fondamentali di ispirazione la Costituzione della Repubblica Italiana, la Dichiarazione Internazionale dei diritti dell'uomo e del cittadino (ONU, 10 dicembre 1948) e la Convenzione Internazionale dei diritti del minore (ONU, 20 novembre 1989).

I principi ai quali l'Istituto direttamente si ispira nell'adempimento dei propri compiti istituzionali sono i seguenti:

UGUAGLIANZA

All'interno dell'Istituto non è ammessa alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, religione, lingua, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

EQUITA' E CONTINUITA' DEL SERVIZI

Gli operatori dell'Istituto sono chiamati ad esplicare le funzioni loro assegnate secondo i criteri di obiettività e di equità.

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e le prestazioni indispensabili, fin quando le condizioni lo consentono, al fine di contemperare i diritti sindacali, con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti e valori costituzionalmente tutelati.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, anche attraverso l'attivazione di specifiche attività nella fase di ingresso nelle classi iniziali, prestando

particolare attenzione alle esigenze di inserimento e di inclusione degli alunni in situazione di disabilità, degli alunni stranieri, degli alunni che presentano particolari condizioni di malessere e di disagio.

L'alunno ha diritto al riconoscimento della propria identità personale.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

Le famiglie hanno diritto di scegliere tra istituzioni scolastiche che erogano lo stesso servizio. La libertà di scelta ha come condizione i limiti di capienza della struttura scolastica.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati dall'Istituto attraverso interventi di prevenzione e di contenimento del disagio, di recupero delle difficoltà scolastiche e di controllo della frequenza scolastica, attivati in collaborazione con le famiglie e con tutte le istituzioni interessate.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La gestione partecipata dell'Istituto si realizza attraverso gli Organi Collegiali e le procedure previste dagli ordinamenti.

L'Istituto, d'intesa con gli Enti Locali di riferimento, promuove le attività extrascolastiche e l'uso delle strutture in orario non scolastico.

L'Istituto favorisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente.

L'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività formativa si ispirano ai principi di efficienza, di efficacia e di flessibilità.

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Il Piano dell'Offerta Formativa di Istituto assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e assicura la formazione dell'alunno attraverso la valorizzazione delle sue potenzialità e lo sviluppo armonico della sua personalità. La libertà d'insegnamento si

esplica nei limiti di quanto previsto nei Documenti Ministeriali e in coerenza con le deliberazioni collegiali assunte all'interno dell'Istituto. L'Istituto provvede all'aggiornamento professionale dei propri operatori, anche in collaborazione con istituzioni ed Enti culturali, nel limite delle disponibilità assegnate e delle linee di indirizzo definite dall'Amministrazione.

Parte seconda

I servizi didattici

INTRODUZIONE

L'Istituto Comprensivo " Leonardo Sciascia" di Camporeale, con sezioni staccate in Grisù e Roccamena offre un servizio di istruzione/educazione a livello di Scuola dell'Infanzia, di Scuola Primaria e di Scuola Secondaria di 1° Grado.

Il bacino presenta tratti socio-culturali abbastanza eterogenei e si contraddistingue per una pluralità di presenze (Amministrazioni, associazioni, parrocchie, aziende) che costituisce elemento di confronto e di collaborazione per gli operatori scolastici.

L'OFFERTA FORMATIVA D'ISTITUTO

L'offerta formativa dell'Istituto è contenuta e analizzata all'interno del Piano dell'Offerta Formativa (POF) e del Piano Triennale dell'Offerta formativa (PTOF), che costituiscono documenti autonomi, ai quali si rimanda per tutte le informazioni di dettaglio.

All'interno del POF/PTOF sono esplicitati:

- I bisogni formativi cui l'Istituto ritiene di dover offrire una risposta;
- Il mandato che la scuola si è assegnato in rapporto alle specifiche caratteristiche di Contesto;
- Il modello organizzativo attraverso il quale il servizio viene erogato;
- Le risorse necessarie all'espletamento del mandato;
- Le forme di collaborazione che l'Istituto ritiene necessarie;

- Il sistema di auto-valutazione e di verifica dei risultati.

Nella definizione del POF/PTOF il Collegio dei Docenti fa riferimento ai documenti che sono di competenza del Ministero dell' Istruzione .

Annualmente il Collegio dei Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano il livello di attualità del POF/PTOF e procedono alla sua conferma o al suo aggiornamento. Delle eventuali modifiche deve essere data comunicazione agli utenti e agli operatori attraverso i canali di comunicazione a disposizione dell'Istituto.

LA PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA' DI ISTRUZIONE ED EDUCAZIONE

Nella fase di preparazione all'apertura dell'anno scolastico, i docenti dell'Istituto, organizzati per sezioni di scuola dell'Infanzia, consigli di interclasse della scuola Primaria e consigli di classe della scuola Secondaria di 1° Grado, si riuniscono collegialmente allo scopo di pianificare l'attività educativo-didattica per l'anno scolastico che sta per iniziare.

In questa fase, coerentemente con i Documenti nazionali del Ministero, cui si è accennato più sopra, sono presi in considerazione gli Obiettivi e le Competenze attorno ai quali costruire le Unità di Lavoro che scandiranno il lavoro dei due quadrimestri di attività; sono assegnati eventuali ruoli specifici ai docenti; sono individuate le eventuali attività extra-scolastiche complementari al curriculum; sono stabiliti gli accordi per una gestione efficace dell' orario, per la gestione delle eventuali ore di contemporaneità, per le strategie di intervento personalizzate, per l'organizzazione dei gruppi di livello.

La pianificazione iniziale è sottoposta in itinere a periodiche verifiche, al fine di

valutare il conseguimento degli obiettivi programmati e l'opportunità di attivare aggiustamenti del piano di lavoro. Tale azione di monitoraggio rientra direttamente nelle responsabilità dei docenti, organizzati in Organi Collegiali.

LA VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' DI ISTRUZIONE/EDUCAZIONE

I docenti sono anche responsabili della valutazione degli esiti delle attività di istruzione ed educazione. In tal senso valutano i dati di contesto sui quali costruire l'azione didattica (valutazione iniziale o diagnostica);

-valutano in itinere i livelli di prestazione degli alunni in modo da affinare e perfezionare i loro livelli di conoscenza e competenza (valutazione in itinere o formativa);

-valutano quadrimestralmente e certificano attraverso i documenti di valutazione i traguardi raggiunti dagli alunni al termine del primo quadrimestre e alla fine dell'anno scolastico (valutazione periodica e finale di tipo sommativo).

Le informazioni relative alla valutazione formativa, che si snoda lungo tutto l'anno scolastico, sono trasmesse alle famiglie attraverso i quaderni degli alunni, il diario o il libretto personale.

LE ATTIVITA' DI SUPPORTO

L'Istituto ha il compito istituzionale di favorire il perseguimento, da parte degli alunni, dei traguardi stabiliti per ogni ordine di scuola (successo formativo), attivando particolari strategie nei casi in cui il processo di apprendimento risulti condizionato o addirittura compromesso, come accade con alunni che presentano livelli di motivazione, di interesse e di disponibilità al lavoro inadeguati, oppure con alunni condizionati da disturbi di carattere affettivo-relazionale che ne alterano i comportamenti e i rapporti con coetanei e adulti.

All'interno dell'Istituto sono accolti anche alunni portatori di Bisogni educativi speciali. In questo caso l'azione didattica sarà modulata in termini personali, affinché possano essere utilizzate le leve delle reali potenzialità degli alunni ed evitate inutili e demotivanti esperienze di inadeguatezza al compito e di frustrazione.

Nel tempo si sono inoltre presentati gli ingressi nell'Istituto di alunni extracomunitari. In questo caso si tratta di affrontare due ordini prioritari di problemi: il primo legato alla scarsa o nulla padronanza del codice linguistico; il secondo all'esigenza di integrare culture che hanno a volte valori di riferimento diversi.

L'Istituto attiva interventi di supporto che permettano di rispondere a bisogni molto specifici, quindi personalizza i percorsi di apprendimento, arricchisce le occasioni di lavoro individuale o nel piccolo gruppo, dispone di sussidi specialistici e, promuovendo la collaborazione con le agenzie presenti sul territorio, affianca gli alunni più in difficoltà, disponendo di professionalità specifiche.

IL SERVIZIO PSICO-PEDAGOGICO

Viene attivato ricorrendo a professionalità presenti nel territorio.

Il servizio ha la finalità di sostenere il lavoro dei docenti nelle situazioni didattiche ed educative che si rivelano più problematiche. In casi particolari vengono coinvolti anche i genitori.

Il servizio serve anche a testare e a monitorare le situazioni in cui si sospettano forme più o meno latenti di disabilità; in questo caso si provvede ad indirizzare le famiglie interessate verso controlli o terapie di tipo specialistico.

LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

L'Istituto considera l'orientamento personale, scolastico e professionale un proprio compito specifico. Tale attività viene avviata in età precoce (scuola dell'Infanzia e primi anni della scuola Primaria) come progressiva conoscenza di sé, scoperta dei propri interessi e delle proprie capacità. Si sviluppa negli anni successivi come affinamento delle capacità relazionali con gli altri (adulti e coetanei) e con l'ambiente circostante; prosegue con una attenzione particolare al potenziamento delle capacità progettuali, valutative, decisionali.

Si tratta di un percorso di continuità tra i diversi ordini scolastici, ad alta valenza educativa, che ha come scopo quello di condurre gli alunni che escono dall'Istituto all'obiettivo di porre le basi per un possibile e personale progetto di vita.

Parte terza

Risorse dell'Istituto

IL PERSONALE SCOLASTICO

L'attività educativo-didattica dell'Istituto si esplica attraverso l'azione sinergica degli operatori scolastici, suddivisi nei diversi profili professionali.

Annualmente l'Organico d'Istituto può subire oscillazioni in rapporto all'andamento delle iscrizioni alle diverse classi prime, oppure in conseguenza di decisioni ministeriali; i dati quantitativi annuali vengono pubblicati nel POF/PTOF dell'Istituto.

L'organico dell'Istituto è costituito da:

1 Dirigente scolastico

1 Direttore dei servizi generali amministrativi (DSGA)

3 Assistenti amministrativi

13 Collaboratori scolastici

Docenti di scuola dell'infanzia

Docenti di scuola primaria

Docenti di scuola secondaria di 1° grado

Alcune attività scolastiche possono prevedere l'intervento di esperti e/o educatori.

L'ORGANIGRAMMA D'ISTITUTO

I complessi compiti cui l'Istituto deve far fronte richiedono l'attivazione di un organigramma funzionale, che consente di individuare specifiche figure di riferimento e di attribuire ruoli e funzioni a presidio degli snodi organizzativi più importanti. L'Organigramma funzionale viene definito ad inizio di ogni anno scolastico, in sede di approvazione del Piano annuale delle attività (al quale si rinvia per informazioni più dettagliate) e quindi subisce variazioni in corrispondenza delle scelte organizzative che il Dirigente scolastico e il Collegio docenti deliberano di assumere.

Le funzioni che, di regola, vengono individuate sono le seguenti:

- Staff direzionale, del quale fanno parte i Collaboratori del Dirigente scolastico, il DSGA
- Docenti con funzioni strumentali al POF
- Fiduciari di Plesso
- Coordinatori dei Consigli di classe (per la scuola secondaria di 1° grado)

Inoltre il Collegio docenti annualmente attiva al proprio interno Commissioni di lavoro su compito specifico, le quali elaborano materiali e proposte che successivamente il Collegio discute e fa proprie.

GLI ORGANI COLLEGIALI

Gli Organi Collegiali dell'Istituto sono i seguenti:

- ❖ Il **Consiglio d'Istituto**. Costituito da 14 membri (6 genitori, 6 docenti, 1 non docente, il Dirigente scolastico) e presieduto da un genitore. Dura in carica per un triennio.
- ❖ La **Giunta Esecutiva** del Consiglio d'Istituto. Costituita da 5 membri (1 genitore, 1 docente, 1 non docente, il Dirigente scolastico, il DSGA) e presieduta dal Dirigente scolastico.
- ❖ Il **Collegio docenti**. Costituito da tutti i docenti dell'Istituto e presieduto dal Dirigente scolastico.

- ❖ Il **Consiglio d'intersezione**. Costituito dai docenti della scuola dell'infanzia e da 1 rappresentante dei genitori per ciascuna sezione.

- ❖ I **Consigli d'interclasse**. Costituiti dai docenti di plesso della scuola primaria e da 1 rappresentante dei genitori per ciascuna classe in cui è articolato il plesso.
- ❖ I **Consigli di classe**. Costituiti dai docenti di ogni classe della scuola secondaria di 1° grado e da 4 rappresentanti dei genitori per ciascuna classe.

- ❖ Il **Comitato per la valutazione del servizio del personale docente**.

Costituito dal Dirigente scolastico, da 2 docenti nominati dal Collegio docenti, da 1 docente e due genitori nominati dal Consiglio di Istituto, da un membro esterno nominato dall'USR. Resta in carica 3 anni.

- ❖ L' **Organo di garanzia**. Costituito dal Dirigente scolastico, che lo presiede, da due docenti e da due genitori.

LE STRUTTURE SCOLASTICHE

L'Istituto è articolato su dieci strutture scolastiche di proprietà comunale e/o privata, strutture che rientrano nelle competenze manutentive degli Enti locali di appartenenza per quanto riguarda la manutenzione straordinaria, i costi di gestione, gli arredi, gli interventi finalizzati a garantire il diritto allo studio per gli alunni residenti. L'Istituto è

dotato di un proprio Piano di rilevazione dei rischi, che viene aggiornato periodicamente, ed ha attivato un proprio Sistema di protezione e prevenzione (sistema Sicurezza).

Ogni plesso è fornito di dotazione di pronto soccorso a norma. Il personale ausiliario che opera nei Plessi è dotato dei materiali di sicurezza previsti dalle norme.

L'utilizzo delle strutture scolastiche è riservato all'attività didattica. Negli spazi orari liberi dalla stessa le strutture possono essere utilizzate da enti pubblici e privati, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto.

I SUSSIDI DIDATTICI

L'Istituto dispone di una propria dotazione di sussidi didattici, che annualmente viene implementata attraverso l'utilizzo delle risorse di bilancio, dei contributi degli Enti Locali, delle donazioni dei Comitati genitori.

E' fornito di:

- ❖ Sussidi audiovisivi
- ❖ Sussidi informatici-multimediali
- ❖ Sussidi didattici (scientifici, bibliografici, musicali)
- ❖ Attrezzature sportive
- ❖ Biblioteca degli alunni

Ad ogni plesso è assegnata una dotazione di materiale di facile consumo, che è affidata alla gestione del Responsabile organizzativo di plesso e che viene periodicamente reintegrata.

LE RISORSE PATRIMONIALI E FINANZIARIE

Le risorse finanziarie dell'Istituto sono costituite da:

- ❖ Contributo ordinario per le spese di funzionamento generale
- ❖ Contributi degli Enti Locali per interventi inerenti il diritto allo studio (agli Enti locali competono anche le spese relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici, agli arredi, al servizio trasporto alunni, al servizio mensa, alle spese generali)
- ❖ Contributi da parte di enti o privati
- ❖ Interessi maturati sui depositi bancari
- ❖ Contributi da parte delle famiglie, richiesti per: o la copertura della polizza assicurativa o un contributo per le spese di funzionamento dell'attività didattica o gli specifici versamenti effettuati per la partecipazione alle visite d'istruzione programmate per la classe

Le risorse dell'Istituto sono gestite attraverso il Programma Annuale, predisposto annualmente dal Dirigente scolastico con la collaborazione del DSGA e deliberato dal Consiglio d'Istituto.

La gestione delle risorse è affidata alla responsabilità del Dirigente scolastico, il quale è sottoposto periodicamente all'azione di controllo del Collegio dei Revisori.

Tutti i beni di una certa consistenza patrimoniale, acquistati con investimenti delle risorse di bilancio, o donati all'Istituto da enti o privati, sono assunti nell'Inventario della scuola e entrano nel computo dei beni patrimoniali dello Stato.

Parte quarta

I servizi amministrativi

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto è impegnato a garantire nell'erogazione dei Servizi amministrativi i seguenti fattori di qualità:

CELERITA' DELLE PROCEDURE

L'Istituto è impegnato a soddisfare le esigenze degli utenti nel tempo strettamente necessario all'espletamento della pratica e alla formalizzazione dell'eventuale atto amministrativo richiesto.

TRASPARENZA

L'Istituto assicura il rispetto della seguente procedura per l'esercizio del diritto di accesso agli atti pubblici di cui è depositario da parte dell'utente:

- a. la richiesta di accesso deve essere formulata, in forma scritta, dal soggetto titolare dell'interesse giuridicamente rilevante o dal suo legale rappresentante;
- b. la richiesta va redatta in carta semplice;
- c. la richiesta deve essere adeguatamente motivata;
- d. l'istanza deve essere redatta in modo da rendere possibile:
 - l'identificazione del documento oggetto dell'accesso
 - l'identificazione del richiedente
 - la dimostrazione dell'interesse giuridicamente rilevante;

- e. l'ufficio al quale viene inoltrata la richiesta deve accertare che il richiedente sia effettivamente il titolare del diritto;
- f. qualora il documento si riferisca a più persone, l'accesso è consentito limitatamente alla parte del documento che si riferisce al soggetto richiedente. Le parti inerenti ad altre persone saranno cancellate;
- g. se l'istanza è consegnata personalmente all'Ufficio, questi è tenuto a rilasciare ricevuta, apponendo sulla richiesta il timbro con la data di presentazione;
- h. il rilascio di copia del documento è sottoposto al versamento di un corrispettivo di € 0.20 per il rilascio da 1 a 2 copie e di € 0.40 da 2 a 4 copie e così di seguito;
- i. il procedimento di accesso deve concludersi entro i 30 giorni che decorrono dalla data di assunzione a protocollo della richiesta. Qualora la richiesta sia irregolare o incompleta, l'Ufficio, entro 10 giorni, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al richiedente con raccomandata AR o altro mezzo idoneo ad accertarne la ricezione;
- j. non possono essere prese in considerazione richieste formulate in modo generico;
- k. casi di esclusione dal diritto di accesso:
- documenti riguardanti la sfera privata e la riservatezza delle persone fisiche e giuridiche, gruppi, imprese, associazioni
 - la corrispondenza epistolare
 - motivi sanitari
 - motivi professionali
 - motivi finanziari
 - motivi industriali
 - motivi commerciali.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi dell'Istituto sono informatizzati e posti in rete attraverso il SIDI.

Questo consente un migliore e più rapido espletamento delle pratiche relative alle diverse aree amministrative (gestione alunni, gestione personale, gestione finanziaria contabile,...)

TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il personale dell'Ufficio assicura, in condizioni normali, il tempestivo accoglimento di tutte le richieste dell'utenza, senza necessità di temporizzare l'attesa;

APERTURA DEGLI UFFICI AGLI UTENTI

L'Ufficio amministrativo riceve il pubblico nei seguenti giorni e con i seguenti orari:
da Lunedì a Sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00;

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico che negli orari di apertura degli Uffici, compatibilmente con gli impegni di servizio.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- La distribuzione dei Moduli per le iscrizioni scolastiche è effettuata "a vista" nei giorni previsti, pubblicizzati in modo efficace o tempestivamente comunicati agli utenti;
- il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza è assicurato entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta;
- i certificati sostitutivi del Diploma sono rilasciati "a vista" a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- i documenti di valutazione finale degli alunni sono consegnati direttamente ai genitori dai docenti incaricati entro 10 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

- in occasione dei contatti telefonici, l'impiegato che riceve la chiamata è tenuto ad indicare il nome dell'Istituto, a qualificarsi e ad indicare la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

SPAZI ADIBITI ALLE INFORMAZIONI

L'Istituto assicura spazi visibili e accessibili all'informazione e, in particolare, si impegna ad esporre:

- funzioni e dislocazione del personale docente e amministrativo
- organigramma del personale amministrativo
- organigramma funzionale d'Istituto
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e non docente

All'interno dell'Istituto sono disponibili, in luogo accessibile e visibile:

- Albo sicurezza
- Albo sindacale

All'ingresso dell'Istituto i Collaboratori scolastici sono tenuti ad accogliere adeguatamente gli utenti e fornire loro le prime informazioni di invio agli Uffici amministrativi.

Parte quinta

I servizi accessori

Il servizio di istruzione/educazione costituisce il fulcro del mandato dell'Istituto; i servizi accessori sono parte integrante di un' efficace risposta alle esigenze degli alunni e dei genitori.

I servizi accessori sono diversificati in relazione alle situazioni di contesto dei diversi plessi; in alcuni casi dipendono dalla disponibilità dei gruppi insegnanti, nella maggior parte dei casi sono organizzati dalle Amministrazioni comunali.

L'Istituto offre agli utenti delle proprie scuole i seguenti servizi accessori:

SERVIZIO MENSA

E' offerto agli alunni di tutti i plessi scolastici per la scuola dell'Infanzia. Le famiglie sono libere di usufruire o meno del servizio. Il servizio mensa è organizzato dalle Amministrazioni comunali, attraverso appalto a ditte specializzate. Il servizio è monitorato dalle Amministrazioni e/o da Comitati mensa nei quali sono presenti rappresentanti dell'Istituto e dei genitori.

L'assistenza durante il servizio compete agli insegnanti dell'Istituto, i quali possono avvalersi della cooperazione da parte dei collaboratori scolastici, e copre anche lo spazio orario successivo alla consumazione del pasto, fino alla ripresa pomeridiana delle lezioni.

Annualmente le Amministrazioni provvedono a quantificare il costo del Buono-pasto e a darne comunicazione agli utenti, i quali provvedono ad acquistare i Buoni nei luoghi indicati dal gestore del servizio. Tutte le esigenze relative alla gestione contabile e ad interventi di tipo assistenziale rientrano nelle dirette competenze dell' Ente locale.

SERVIZIO SCUOLABUS

Il servizio scuolabus è offerto e gestito dalle Amministrazioni comunali e interessa gli alunni dei seguenti Comuni:

- Camporeale (scuola infanzia, primaria e sec. I grado)
- Roccamena (scuola infanzia)

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE E SPECIALISTICA

L'Istituto si avvale dei servizi di assistenza sociale offerti dalle Amministrazioni comunali o dalla ASP nei casi in cui si rilevi l'esigenza di un intervento di sostegno socio-assistenziale.

La richiesta degli insegnanti viene inoltrata alle Amministrazioni di competenza, le quali decidono autonomamente la tipologia di intervento e ne concordano l'attuazione con gli insegnanti interessati.

L'intervento può limitarsi alla sfera familiare extra-scolastica, oppure può coinvolgere l'attività di studio attraverso l'intervento di educatori.

Parte sesta

Condizioni ambientali dell 'Istituto

Agli alunni e agli operatori scolastici che frequentano l'Istituto deve essere garantito un ambiente pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza riguardano le aule, i servizi, i laboratori, la palestra, le mense, gli atri, i corridoi, gli uffici.

I Collaboratori scolastici assicurano la pulizia quotidiana degli ambienti e, in particolare, dei servizi, secondo il Piano annuale delle attività del personale ATA, predisposto annualmente dal DSGA, il quale, nell'ambito delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Dirigente scolastico, sovrintende ai servizi generali dell'Istituto e coordina il lavoro del personale amministrativo e ausiliario.

In tutte le sedi l'attività didattica si svolge in aule dotate di un posto-alunno per ciascun componente, di cattedra, armadio, lavagna. Le dimensioni e la cubatura sono regolamentari.

A seconda delle attività da svolgere gli alunni permangono nella loro classe, o si trasferiscono nelle aule speciali, nei laboratori, in palestra.

CONDIZIONI DI SICUREZZA DELL'ISTITUTO

L'Istituto è dotato di proprio Piano di rilevazione dei rischi, redatto a termini di legge da Studio specializzato. Nel Piano sono evidenziate le norme che si è tenuti a rispettare all'interno delle strutture scolastiche e il Programma di interventi da realizzare per la messa in sicurezza degli edifici e dei relativi impianti, interventi che rientrano nelle competenze delle Amministrazioni Comunali.

Il Sistema di sicurezza dell'Istituto è coordinato da un docente Responsabile, con

specifica formazione. Ogni plesso dell'Istituto dispone di Addetti alla sicurezza, i quali, particolarmente durante le prove di evacuazione dagli edifici, collaborano con i Responsabili Organizzativi di plesso.

All'interno di ogni plesso è collocata apposita segnaletica di sicurezza. In ogni aula è affissa copia della pianta dell'edificio scolastico, con l'indicazione delle vie di fuga e delle zone di raccolta. Nelle aule e nei laboratori sono affisse le norme di condotta che occorre seguire.

Tutti i materiali e le attrezzature in uso all'interno dell'Istituto devono riportare le prescrizioni di legge.

Parte settima

I servizi di comunicazione e informazione

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Nel sistema gestionale dell'Istituto la comunicazione è considerata elemento strategico, in quanto favorisce il passaggio delle informazioni, il coinvolgimento degli operatori e degli utenti, la condivisione attorno alle scelte e alle attività.

La comunicazione interna ha come destinatari gli operatori scolastici, articolati nei diversi profili professionali. Riguarda le informazioni di carattere istituzionale, trasmesse dai diversi livelli dell'Amministrazione scolastica; riguarda anche le informazioni di carattere generale, trasmesse da Enti, associazioni, professionisti e privati. In entrambi i casi il Dirigente scolastico ha la funzione di individuare i destinatari specifici delle comunicazioni e di procedere alla loro diramazione mirata.

La comunicazione interna può avere anche carattere autoctono, in quanto redatta a livello d'Istituto e diramata ai plessi o alle diverse figure professionali, a seconda dei contenuti e degli scopi. In questo caso è il Dirigente scolastico il diretto responsabile dell'azione.

Le procedure di presa visione da parte degli operatori scolastici possono essere differenziate: le comunicazioni di carattere generale sono pubblicate nell'area riservata del sito www.icleonardosciascia.gov.it e notificate agli interessati tramite mail che ha valenza di riscontro. Per le comunicazioni che sono ritenute più significative è prevista la firma degli operatori per attestazione di presa visione anche tramite funzionalità on line. Nei casi di documenti personali di particolare rilevanza è infine prevista la procedura di notifica, con attestazione di data e firma di consegna dell'interessato sul documento originario che resta agli Atti dell'Istituto.

LA COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna riguarda diversi ordini di destinatari ed assolve a funzioni diversificate.

FAMIGLIE

Costituiscono gli interlocutori privilegiati dell'Istituto in quanto rappresentano gli utenti del servizio. Ad essi vanno trasmesse tutte le comunicazioni che danno conto delle caratteristiche del servizio, dei suoi aspetti organizzativi, della calendarizzazione degli impegni, delle modalità di rapporto con l'istituto e i suoi operatori.

Le comunicazioni alle famiglie passano attraverso i canali ufficiali degli Avvisi, emanati dal Dirigente scolastico e di norma sottoposti al controllo di presa visione attraverso la firma dei genitori. Le comunicazioni sono anche fornite dagli operatori dell'Ufficio Amministrativo nelle diverse forme di contatto. Le comunicazioni sono fornite dai docenti in occasione delle Assemblee di classe, degli incontri individuali, delle comunicazioni attraverso diario o libretto personale.

ENTI LOCALI

Costituiscono parti interessate al buon funzionamento dell'Istituto e pertanto sono anche da considerare interlocutori importanti dell'attività di informazione comunicazione.

Le comunicazioni con gli Enti locali sono concentrate sui temi della gestione dei servizi accessori, della manutenzione delle strutture e degli arredi, della finalizzazione delle risorse del Piano per il diritto allo studio, della programmazione integrata di attività e progetti di arricchimento dell'offerta formativa dell'Istituto e dei diversi plessi.

Le comunicazioni sono abitualmente tenute dal Dirigente scolastico, il quale delega il DSGA e i Responsabili Organizzativi di plesso per gli aspetti di loro competenza.

AMMINISTRAZIONE SCOLASTICA E ALTRE SCUOLE

L'Istituto è tenuto anche a gestire le comunicazioni di carattere istituzionale con il Ministero e gli altri Istituti di carattere nazionale e con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia, il quale si avvale anche dell'Ambito Territoriale per la provincia di Palermo. Altri interlocutori abituali sono la Direzione Provinciale del Tesoro, la Ragioneria Provinciale dello Stato, l'INPS.

In questi casi le comunicazioni hanno carattere formale, riguardano adempimenti amministrativo-burocratici, e devono essere sempre emessi sotto la responsabilità del Dirigente scolastico o del DSGA.

Parte ottava

Procedure per i reclami e valutazione del servizio

PROCEDURA PER I RECLAMI

Eventuali reclami rispetto ai servizi erogati dall'Istituto possono essere inoltrati in varie forme: scritta, telefonica, orale.

Il proponente è comunque tenuto ad indicare le proprie generalità e la reperibilità.

La comunicazione inoltrata per le vie brevi deve essere seguita da comunicazione scritta e sottoscritta indirizzata al Dirigente scolastico. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo gli opportuni accertamenti, risponde entro i 30 giorni successivi, in forma scritta, al proponente. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica, dei reclami e dei successivi provvedimenti, da presentare al Consiglio d'Istituto, la quale è inserita nella Relazione generale al Consiglio sull'andamento dell'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

E' attivo un sistema di autovalutazione, passibile nelle sue modalità di variazioni annuali, determinate da specifiche ed inderogabili esigenze di analisi e studio. L'attuazione della presente **Carta dei Servizi** poggia sulla collaborazione di tutti gli operatori scolastici, sull'acquisizione di una **cultura degli impegni**, sulla **valutazione dei prodotti**, sulla continua ricerca di **soluzioni ai problemi** che la quotidianità presenta, sul progressivo **miglioramento** delle prassi e dei processi nei quali si articola il servizio.

La redazione della Carta dei Servizi, per quanto attenta e meditata, richiede un periodico intervento di aggiornamento e di correzione, in quanto "un'istituzione scolastica deve contemplare la possibilità di non essere efficace e deve dar prova di essere disponibile a cambiare linea d'azione tutte le volte che se ne presenti l'occasione" (H. Gardner).

