

 <p>Istituto Comprensivo Statale Manzoni Impastato</p>					
	<p>Istituto Comprensivo Statale “Manzoni Impastato” ad INDIRIZZO MUSICALE</p> <p>via Filippo Parlatore 56 - 90145 Palermo Tel./Fax +39 091 6823926 E-mail paic87900e@istruzione.it - PEC paic87900e@pec.istruzione.it Cod. Fisc. 80014540829 www.manzoniimpastato.edu.it</p>				

CARTA DEI SERVIZI

(approvato con delibera N. 221 del 26/10/2022)

PREMESSA

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

La Carta dei Servizi è un documento pubblico, in cui sono contenuti:

- i principi fondamentali a cui si ispira;
- i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte;
- gli strumenti per valutare l’attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte di miglioramento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità e regolarità

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

3. Accoglienza e integrazione

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

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e di frequenza

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

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

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

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

I docenti svolgono la loro funzione nell'ambito della libertà di insegnamento e della autonomia professionale loro riconosciuta dalla norma. L'esercizio di tale libertà ed autonomia è finalizzato alla formazione della personalità degli alunni. Gli insegnanti procedono, individualmente e collegialmente, all'elaborazione della programmazione. La scelta dei contenuti e della metodologia avviene in funzione degli obiettivi educativo-disciplinari, delle competenze chiave e del diritto dell'alunno all'apprendimento in linea con le Indicazioni Nazionali e con i curricoli di Istituto. Nell'ambito della propria autonomia la scuola promuove progetti finalizzati all'arricchimento dell'offerta formativa anche in collaborazione con reti scolastiche, Enti, Associazioni e luoghi di culto.

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

IDENTITÀ STRUTTURALE

L'Istituto Comprensivo *Manzoni - Impastato* è strutturato in tre plessi ognuno dei quali comprende i tre ordini di scuola: infanzia, primaria e secondaria di primo grado.

- Plesso Manzoni (sede centrale), via F. Parlatore, 56;
- Plesso Impastato, sito in Via G. Di Martino, 42;
- Plesso La Pira, sito in via P. Merenda, snc.

La Direzione dell'Istituto (inclusi gli Uffici Amministrativi) ha sede in Via Filippo Parlatore, 56.

AREA DIDATTICA

RISPETTO DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI

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

Il progetto formativo di codesto Istituto, centrato sugli alunni, persegue il fine di guidarli nella costruzione di rappresentazioni via via sempre più astratte della realtà e di quadri interpretativi che permettano loro di orientarsi nella complessità di fatti, fenomeni e relazioni; pertanto, esso è finalizzato a:

- fornire a tutti gli studenti e le studentesse uguali opportunità formative, attivando strategie per ridurre eventuali situazioni di svantaggio;
- garantire una negoziazione operativa con le esperienze, attraverso l'integrazione di conoscenze e abilità, ponendo l'apprendimento dell'alunno/a al centro della progettazione e dell'attività didattica del docente;
- promuovere atteggiamenti di collaborazione e interazione positiva.

Si ritiene basilare organizzare un ambiente formativo in cui gli/le alunni/e abbiano la possibilità di formarsi in modo integrale, responsabile e autonomo, attraverso varie forme di organizzazione didattica: esercitazioni e lezioni in classe; tutoraggio, lavoro per gruppi eterogenei all'interno della classe o per interclasse, attività laboratoriali, metodologia della ricerca, uso di tecnologie.

L'Offerta Formativa del nostro Istituto è orientata, quindi, alla formazione della persona nella sua totalità, tenendo presenti l'unicità e specificità di ciascun alunno/a in relazione agli altri.

La scuola si impegna:

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

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di validità didattica, culturale ed educativa. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'interclasse. Il Collegio dei Docenti ne delibera l'adozione. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti). I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario delle attività scolastiche, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio;
- sono caratterizzati da gradualità e funzionalità in relazione al lavoro svolto in classe;
- tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

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

CLIMA POSITIVO E BENESSERE A SCUOLA

L'azione educativa dell'Istituto mira a promuovere:

- la parità di opportunità formative nell'ottica dell'inclusione e del dialogo interculturale;
- la progressiva assunzione di responsabilità, autonomia personale e fiducia in se stessi;
- lo spirito d'iniziativa e le capacità collaborative;
- l'interesse e la motivazione all'apprendimento e alla ricerca;
- il benessere psicofisico.

I rapporti fra tutti gli operatori, che agiscono nella scuola, sono improntati alla coerenza con i valori indicati.

Gli insegnanti si impegnano a rispondere in modo adeguato ed efficace ai bisogni, alle richieste ed alle aspettative degli alunni

CONTINUITÀ

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, la scuola assicura la continuità del processo educativo attraverso una pluralità di iniziative. In sinergia tra i tre ordini di scuola sono previsti:

- lo scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche;
- momenti di aggregazione tra la scuola dell'Infanzia e la Scuola Primaria e tra quest'ultima e la Scuola Secondaria di Primo Grado;
- la presentazione della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado ai genitori da

- parte del Dirigente e dei docenti;
- la visita alla scuola;
- la realizzazione di progetti e attività che vedono coinvolti gruppi di alunni e insegnanti di scuole di diverso grado.

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

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

A tal fine verranno previste:

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

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

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

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

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

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

A. REGOLAMENTO D'ISTITUTO;

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

- i criteri per la formazione delle classi;

- i criteri per il funzionamento degli organi collegiali;
- la vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola;
- il comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- i criteri per l'uso degli spazi e delle attrezzature in orario scolastico ed extrascolastico;
- i criteri per lo svolgimento di visite guidate e viaggi d'istruzione.

Il Regolamento d'Istituto viene deliberato dal Consiglio d'Istituto e affisso all'albo di ogni plesso; copia di esso è inoltre depositata presso la Presidenza e pubblicata sul sito web della scuola (<https://www.manzoniimpastato.edu.it/>).

B. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

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

In esso sono precisate:

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

Il PTOF viene pubblicato nel portale unico dei dati della scuola; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web dell'Istituto (<https://www.manzoniimpastato.edu.it/>).

C. PROGETTAZIONE DIDATTICA

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

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

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

D. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

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

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

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

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

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

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

TEMPO SCUOLA

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni settimanali. L'orario di funzionamento prevede 25 ore settimanali per le classi a tempo ridotto e 40 ore per le classi a tempo normale della scuola dell'infanzia; 27 ore per le classi prime, seconde, terze e quarte della scuola primaria e 29 ore per le classi quinte; 30 ore per le classi della scuola secondaria di primo grado.

Gli orari delle attività didattiche sono i seguenti:

SCUOLA DELL'INFANZIA SEZIONI A TEMPO RIDOTTO	
SEDE CENTRALE MANZONI	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 8.15 - uscita h 13.15

PLESSO IMPASTATO	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 8.15 -uscita h 13.15
PLESSO LA PIRA	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 8.15 - uscita h 13.15

SCUOLA DELL'INFANZIA SEZIONI A TEMPO NORMALE	
PLESSO LA PIRA	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 8.15 - uscita h 16.15

SCUOLA PRIMARIA	
SEDE CENTRALE MANZONI CLASSI QUINTE	LUNEDÌ GIOVEDÌ VENERDÌ: ingresso h 08.05 – uscita h 13.05 MATEDÌ MERCOLEDÌ: ingresso alle h 08:05 Uscita alle h 14.05 DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ ingresso h 08.05 -uscita h 14.15 VENERDÌ h 08.05 -uscita h 13.05
PLESSO IMPASTATO CLASSI QUINTE	LUNEDÌ GIOVEDÌ VENERDÌ: ingresso h 08.05 – uscita h 13.05 MATEDÌ MERCOLEDÌ: ingresso alle h 08:05 Uscita alle h 14.05 DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ ingresso h 08.05 -uscita h 14.15 VENERDÌ h 08.05 -uscita h 13.05
PLESSO LA PIRA CLASSI QUINTE	LUNEDÌ GIOVEDÌ VENERDÌ: ingresso h 08.05 – uscita h 13.05 MATEDÌ MERCOLEDÌ: ingresso alle h 08:05 Uscita alle h 14.05 DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ ingresso h 08.05 -uscita h 14.15 VENERDÌ h 08.05 -uscita h 13.05

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

SEDE CENTRALE MANZONI	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 08.00 - uscita h 14.00
PLESSO IMPASTATO	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 08.00 - uscita h 14.00
PLESSO LA PIRA	DA LUNEDÌ A VENERDÌ: ingresso h 08.00 - uscita h 14.00

SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

UFFICIO GESTIONE ALUNNI - UTENZE		UFFICIO GESTIONE PERSONALE	
LUNEDÌ	Dalle 9:00 alle 11:00	MARTEDÌ	Dalle 12:30 alle 13:30
MERCOLEDÌ	Dalle 10:30 alle 11:30	MERCOLEDÌ	Dalle 10:30 alle 11:30
GIOVEDÌ	Dalle 15:00 alle 16:00	GIOVEDÌ	Dalle 15:00 alle 16:00

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Le iscrizioni per la scuola dell'infanzia, unico ordine di scuola in cui ancora si usa la modulistica cartacea, si effettuano nei giorni previsti dalle disposizioni presso l'Ufficio di Segreteria. Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini. Le certificazioni e le dichiarazioni vengono rilasciate durante il normale orario di apertura al pubblico ed entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro presentazione di domanda scritta. La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) viene rilasciata – previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente Scolastico entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. È da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi, come - ad esempio - contratti

individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto che vengono immediatamente resi pubblici tramite affissione all'Albo.

I documenti di valutazione degli alunni saranno pubblicati al termine di ogni quadrimestre sul registro elettronico, e quindi visionabili attraverso il portale Argo Famiglia, a cui ci si potrà collegare inserendo "codice utente" e "password" precedentemente forniti dalla scuola. Inoltre, tali documenti in caso di mancata visualizzazione tramite portale, potranno essere visionati presso l'Ufficio di Segreteria, previo appuntamento.

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

- Albo di Istituto
- Bachecca sindacale
- Organigramma Sicurezza
- Albo Docenti
- Albo ATA

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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

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

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

SICUREZZA

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

- la nomina di un responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- il documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi;
- la nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso;
- presenza di cassette per il pronto soccorso e il loro periodico controllo;
- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la collocazione di estintori funzionanti;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

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

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

Sulla porta d'ingresso delle aule sono affisse planimetrie indicanti le uscite di sicurezza ed altre indicazioni generali volte alla salvaguardia dell'incolumità fisica di tutti gli utenti.

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

PROCEDURA DEI RECLAMI

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

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

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

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

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

Istituto Comprensivo Statale

“Manzoni - Impastato”

AD INDIRIZZO MUSICALE

Via Filippo Parlatore 56 - 90145 Palermo Tel. +39 091 682392

Codice fiscale 80014540829

Indirizzo e-mail: paic87900e@istruzione.it

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

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

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

(Prof.ssa Angela Mirabile)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ **NOME** _____

NATO/A A _____ **IL** _____

RESIDENZA _____ **PROV.** _____ **C.A.P.** _____

INDIRIZZO _____ **TELEFONO** _____

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A _____

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ **DELLA SCUOLA** _____

DEL PLESSO _____

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

Luogo e data

FIRMA

VALUTAZIONE DEI SERVIZI SCOLASTICI

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nell'elaborazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

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

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

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