



CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI ISTITUTO COMPRENSIVO "CAMERANO"

La Carta della Qualità e dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 15 dicembre 2016, con delibera n.16.

Le indicazioni in essa contenute si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

RIFERIMENTI NORMATIVI ESSENZIALI

Direttiva n. 254 del 21 luglio 1995, D.P.C.M 07 giugno 1995

PREMESSA

La Carta della Qualità e dei Servizi è il documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti, allo scopo di esplicitare finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

Prodotta, verificata e approvata dal Consiglio di Istituto sulla base del Regolamento di Istituto e degli assi caratterizzanti l'Offerta Formativa, la Carta si ispira alla Convenzione internazionale sui Diritti dell'Infanzia e agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano i principi di uguaglianza, imparzialità, dignità della persona.

La Carta della Qualità e dei Servizi risponde ai seguenti requisiti:

- chiarezza, coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accesso.

L'obiettivo di fondo è garantire all'utenza l'informazione sugli standard di qualità delle prestazioni e sui procedimenti attivati, mettendoli in condizione di controllare la qualità del servizio e, all'occorrenza, di sporgere reclamo.



PRINCIPI FONDAMENTALI

INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

TRASPARENZA

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90, D.P.R. n. 352/92 e successive integrazioni.

L'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività della scuola, come pubblica amministrazione (dal PTOF all'organigramma/funzionigramma di istituto, dal Piano di Evacuazione ed Emergenza alle graduatorie di istituto solo per citare alcuni esempi) -anche allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche- è normato dal **D.Lgvo 33/2013** e successive integrazioni e realizzato attraverso l'aggiornamento costante del **sito della scuola**.

In ogni plesso inoltre sono allestiti appositi spazi per: bacheche sindacali, bacheche per informativa varia, comunque compatibile con le finalità della scuola.

PRIVACY

L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, Codice in materia di protezione di dati personali.

PARTECIPAZIONE ED EFFICIENZA

La scuola favorisce la partecipazione del personale, docente e non docente, degli alunni e dei genitori attraverso una gestione consapevole e condivisa, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio, in termini di standard di qualità.

La partecipazione alla vita della scuola viene favorita anche dalla calendarizzazione degli impegni/incontri annuali, comunicati all'utenza all'inizio di ogni anno scolastico.

Il P.T.O.F., i protocolli di accoglienza, il Regolamento d'Istituto, insieme alle procedure di semplificazione e ai procedimenti informatizzati, definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Gli stessi vengono segnalati e sinteticamente illustrati in occasione dell'assemblea dei genitori convocati entro il mese di ottobre per le elezioni dei rappresentanti di classe/interclasse/intersezione.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi intrapresi e della progettazione attivata, interpretati secondo parametri concreti, quali gli esiti conseguiti, i punti di forza, le criticità riscontrate. Oggetto di riflessione sono anche i dati Rapporto di Autovalutazione d'Istituto.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

La comunicazione scuola famiglia relativamente all'accessibilità dei dati valutativi e dello svolgimento delle lezioni, è agevolata dall'adozione del registro elettronico.



UGUAGLIANZA

I principi fondanti dell'azione educativa sono l'uguaglianza delle opportunità e il riconoscimento delle differenze, intese come fonte di arricchimento reciproco, occasione di crescita e di confronto. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti la diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica e di opinione politica. L'azione educativa della scuola si articola in modo da tener conto delle situazioni di ciascuno, attraverso

- attività di personalizzazione ed individualizzazione finalizzate a promuovere il successo formativo;
- interventi di promozione di attitudini e valorizzazione di talenti;
- iniziative didattiche e culturali realizzate per favorire l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo;
- scelte operative ideate per realizzare un progetto educativo articolato, attraverso la valorizzazione del capitale sociale offerto dal territorio.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

Il servizio scolastico viene erogato secondo principi di obiettività e di imparzialità, normati nel PTOF e nel Regolamento di Istituto, attraverso criteri trasparenti relativamente a:

- composizione delle classi/sezioni,
- definizione tempo scuola,
- attribuzione della seconda lingua comunitaria a livello di scuola secondaria di 1° grado,
- misurazione e valutazione degli alunni, con attenzione anche alle componenti emotive ed affettive dell'apprendimento e aggiustamento dell'azione educativa in relazione ai risultati,
- assegnazione dei docenti alle classi, attribuzione di incarichi / ambiti specifici al personale,
- istruttorie disciplinari.

Procedure univoche e imparziali, concordate attraverso l'identificazione di parametri condivisi, vengono seguite dal Comitato di Valutazione.

La scuola utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito della propria competenza, la continuità e la regolarità dei servizi, attraverso informativa specifica su:

- calendario scolastico e orario delle lezioni,
- orario di servizio del personale,
- assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari,
- orario di ricevimento dei docenti,

Informativa specifica viene, inoltre, fornita su:

- servizi minimi garantiti in caso di sciopero,
- rimodulazioni orarie in caso di iniziative sindacali,
- calamità naturali.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.



ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

L'istituto si impegna a rendere l'ambiente scolastico sereno ed inclusivo e a favorire negli alunni il superamento di eventuali situazioni di disagio, anche attraverso i protocolli di accoglienza elaborati dal collegio dei docenti e parte integrante dell'offerta formativa.

Progetti specifici per gli anni ponte favoriscono il passaggio degli alunni da un segmento scolastico all'altro attraverso interventi di continuità, laboratori comuni e incontri tra insegnanti finalizzati, questi ultimi, alla condivisione di informazioni.

Tali progetti comprendono, quando necessario, stage mirati per l'inserimento nel segmento scolastico immediatamente successivo di alunni con disabilità.

In sede di iscrizioni sono organizzati per ogni segmento scolastico incontri di presentazione della scuola e viene segnalata la sezione del sito utile ad approfondire informazioni relative all'offerta formativa. In occasione di tali incontri ai genitori è consentita la visita guidata dei plessi.

Prima dell'inizio delle lezioni, a livello di scuola dell'infanzia e primaria, vengono indette assemblee dei genitori, coordinate dai docenti titolari della classe/sezione, per informazioni sugli aspetti organizzativi specifici (comprese le modalità e i tempi di inserimento all'infanzia) e sul corredo scolastico.

A livello strutturale l'integrazione è favorita anche da aule speciali attrezzate per attività specifiche, facile accessibilità ed eliminazione delle barriere architettoniche.

Pur nella carenza di spazi -per cui le classi 5^a a Tempo Normale della primaria sono ospitate presso il plesso della scuola secondaria di 1° grado- palestre attrezzate, laboratori, aule speciali, valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli alunni pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

DIRITTO DI SCELTA

La facoltà di scelta dell'utente in caso di eccedenza delle richieste (es. plesso, tempo scuola, seconda lingua comunitaria ...) è normata da specifici articoli del Regolamento di Istituto.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La frequenza degli alunni è costantemente monitorata.

Tutte le istituzioni coinvolte collaborano al fine di prevenire e controllare l'evasione all'obbligo e la dispersione scolastica.

Il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, in prima istanza convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e promuove in collaborazione con l'Ente locale iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

In caso di mancato raggiungimento dei responsabili dell'obbligo scolastico, si procede con segnalazione come da normativa vigente.



LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Nuove Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e del Piano di Miglioramento definito dal Collegio Docenti.

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.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Lo stesso, realizzato autonomamente dalla scuola o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni, si configura come ricerca-azione e disseminazione a cascata di quanto appreso dal gruppo sperimentatore.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

AREA DIDATTICA

STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI A TUTELA DEI BENEFICIARI

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire standard di qualità e a garantire l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

Predisporre curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Nuove Indicazioni Nazionali; individua ed elabora gli strumenti per assicurare la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione; identifica percorsi per favorire il successo scolastico e l'inclusione, propone attività orientative per promuovere attitudini e talenti, sollecitare interessi.

In particolare le risorse umane e finanziarie vengono utilizzate per interventi in attività curricolari ed extracurricolari con l'intento di favorire positive interazioni con se stessi e con gli altri a scuola, attraverso itinerari che privilegino la formazione dell'uomo e del cittadino, investano nell'orientamento come conoscenza di sé e dell'altro da sé per una progettazione consapevole del proprio percorso di vita, promuovano l'innalzamento dei livelli di apprendimento e lo sviluppo delle competenze del singolo, favoriscano, infine, il recupero delle abilità di base.

Contestualmente vengono prese in debita considerazione le opportunità formative, previste nel PTOF, offerte al personale attraverso gruppi di lavoro e momenti di confronto istituzionalizzati con le famiglie e con il territorio, per garantire da un lato processi di formazione continua e sostenere dall'altro, in un ordito di alleanze educative, i minori nel processo di crescita, orientandoli verso scelte di senso.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa può, quindi, essere sintetizzato nelle seguenti macro-aree:

1. Creatività-Espressività, Inclusione-Successo Formativo, Continuità-Orientamento, Cittadinanza Attiva / Legalità,
2. Progettazione/Valutazione/Documentazione, Formazione/Autoformazione continua.



Nel rapporto con gli allievi, i docenti sollecitano comportamenti di partecipazione attiva, responsabilità e coinvolgimento emotivo. Si adoperano per valorizzarne le inclinazioni e differenze. Contribuiscono alla loro integrazione nel gruppo classe e nella collettività; li coinvolgono nell'elaborazione delle regole necessarie alla vita in comune adoperandosi nel farle rispettare; li assistono qualora la loro integrità fisica o morale sia minacciata.

In caso di comportamenti problematici l'Equipe Pedagogica/il Consiglio di Classe intraprende azioni interlocutorie e costruttive, per cui gli eventuali interventi sanzionatori sono accompagnati da momenti riflessivi e attività di supporto alla comunità scolastica o ai compagni.

L'istituto favorisce un clima di fiducia e di collaborazione tra scuola e famiglia, nel pieno rispetto dei ruoli e delle competenze. Gli insegnanti espongono chiaramente ai genitori gli obiettivi educativi e culturali e collaborano in sinergia con altri professionisti (psicologi, logopedisti, assistenti sociali, ecc ...) per affrontare situazioni particolari che richiedono l'intervento di diverse competenze professionali.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche l'istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni insegnante opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio/esercitazione degli alunni e di assicurare agli stessi il tempo da dedicare anche ad altre attività.

All'atto dell'iscrizione l'istituto segnala seguenti documenti che normano la quotidianità didattica:

il Piano dell'Offerta Formativa
i Protocolli di Accoglienza
il Regolamento di Istituto (comprensivo anche del Regolamento di Disciplina)
il Patto di Corresponsabilità scuola famiglia.

Sulla base di tale patto educativo

l'alunno, tenendo conto dell'età, deve conoscere:

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

il **docente** deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il **genitore** deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- collaborare nelle attività scolastiche;
- esprimere eventuali suggerimenti.

I genitori all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

Nella convinzione che la qualità della scuola, o meglio del servizio che essa eroga, passa anche attraverso la riorganizzazione delle risorse umane e dei tradizionali modelli di gestione, l'Istituzione scolastica ha introdotto una leadership allargata che vede, in un ordito collaborativo e in un contesto di appartenenza e condivisione, la progettualità didattica come



momento di confronto costante tra il Dirigente Scolastico, i suoi collaboratori, le funzioni strumentali (e quando necessario i relativi dipartimenti).

AREA AMMINISTRATIVA

STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI A TUTELA DEI BENEFICIARI

La scuola garantisce:

- cortesia, disponibilità nei confronti dell'utenza,
- celerità delle procedure,
- puntualità nell'espletamento dei servizi,
- procedure formalizzate in rapporto a processi organizzativi e didattici,
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico,
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi come da D.Lgvo 33/2013 e successive integrazioni,
- tutela della privacy,
- informatizzazione dei servizi,
- efficienza (gestione ottimale delle funzioni, delle mansioni, dei regolamenti, delle procedure e dei tempi) ed efficacia (piena utilizzazione delle risorse esistenti e reperite, risposta ai bisogni, soddisfacimento dell'utenza)

La **modulistica** per rilascio di documenti/certificati, per richieste di congedo ecc. è reperibile sul sito dell'istituto (sezione procedimenti).

Le certificazioni attinenti agli alunni, i nulla-osta, i **documenti** in genere sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. La richiesta può essere inoltrata anche via pec allegando un documento di identità in corso di validità.

I documenti di valutazione degli alunni a fine anno sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

Il **rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio** è effettuato di norma entro cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

In fase di iscrizioni l'istituto garantisce supporto tecnico a quanti ne facciano richiesta.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico viene ricevuto dal lunedì al sabato nella fascia antimeridiana e nella giornata del martedì anche nella fascia pomeridiana.

Flessibilità oraria viene garantita in coincidenza di scadenze particolari.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico/via mail.

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

All'ingresso di ogni plesso sono presenti e riconoscibili con cartellino identificativo operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.



CONDIZIONI AMBIENTALI

In tutti i plessi dell'istituto gli ambienti hanno caratteristiche tecniche dimensionali conformi alla normativa; i locali risultano confortevoli -ampi, luminosi, sufficientemente areati e isolati da un punto di vista acustico-, gli arredi rispondono ai criteri ergonomici.

Le condizioni di igiene e di sicurezza garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare l' Ente Locale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

Gli alunni dell'Istituto vengono formati in materia di sicurezza e sono destinatari di esercitazioni specifiche relative alle procedure di evacuazione ed emergenza.

Il personale a tempo indeterminato è in possesso della formazione base ai sensi del D. Lgvo 81/2008.

In ogni plesso viene nominato un addetto al servizio prevenzione e protezione con formazione specifica, così come vengono nominate le squadre di primo soccorso e antincendio, previo specifico addestramento.

Il Piano di evacuazione ed emergenza è affisso all'albo di ogni plesso e pubblicato sul sito della scuola.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti possono rivolgersi al personale docente di classe o sezione o ai Collaboratori del Dirigente per quanto attiene all'area didattica, al Direttore dei servizi generali amministrativi per quanto afferisce all'area amministrativa in presenza di disservizi / non conformità, o di atti / comportamenti che siano in contrasto con i contenuti della presente carta.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità / urgenza, gli stessi possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, con chiara identità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere espressi in forma scritta con le generalità e l'indirizzo del proponente.

Le segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde per iscritto, con celerità e comunque entro 10 giorni da quando ne è venuto a conoscenza della situazione segnalata, attivandosi per rimuovere le cause che l'hanno provocata. Se per particolari circostanze la risposta al reclamo richiede tempi superiori, il Dirigente Scolastico ne dà immediato avviso al proponente.

Qualora l'ambito non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, servizi aggiuntivi gestiti dal Comitato dei genitori sono comunicate tramite la Dirigenza, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.



Il Dirigente Scolastico informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato e dei successivi provvedimenti adottati.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA, ai genitori e agli alunni della scuola secondaria di 1° grado, nell'ambito di un progetto di autovalutazione di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni.

Proposte e suggerimenti possono essere inoltrati all'amministrazione per il tramite dei rappresentanti dei genitori.

La qualità del servizio viene anche rilevata attraverso indicatori relativi a contesto (visibilità esterna dell'istituto, progettazione integrata con il territorio, lavoro in rete con altre scuole), risorse (funzionalità degli spazi al progetto educativo, disponibilità dei servizi accessori), processi (sostegno all'innovazione, rispetto delle regole e degli altri, coinvolgimento nelle decisioni, trasparenza delle procedure, valorizzazione della professionalità, formazione continua, continuità educativa, accoglienza e orientamento, articolazione dell'offerta formativa, differenziazione processi formativi, valutazione condivisa), esiti (acquisizione competenze di base, sviluppo personale e sociale) , come da modello in allegato.

STRUMENTI DI VERIFICA

Collaborazioni/accordi/convenzioni

Archivio on line

Rispetto delle scadenze (rilevazione a campione – annotazione di reclami)

Questionari per verificare il soddisfacimento e i punti di forza e debolezza di un percorso

Incontri periodici

Riferimento a standard nazionali.

Ridotti tempi di attesa agli sportelli

Rilevazione a campione dei tempi e delle modalità di risposta

ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO (RIFERITO AD OBBLIGO FORMATIVO)

Ai soggetti che entrano nei percorsi formativi gestiti dall'istituzione scolastica sono destinati moduli di orientamento in ingresso finalizzati al migliore inserimento nell'organizzazione stessa.

I soggetti frequentanti i percorsi formativi gestiti dall'istituzione scolastica sono orientati in uscita verso sistemi di istruzione, formazione e/o lavoro, in relazione alle attitudini/interessi evidenziati, alle conoscenze e competenze acquisite, tenendo presente il contesto socio-economico vigente al momento in cui il percorso di orientamento viene attivato.

In particolare, in relazione ai Progetti continuità e orientamento, dedicati all'utenza tipica di questa istituzione scolastica, si evidenziano:

- metodologie didattiche per l'orientamento finalizzate all'arricchimento del percorso formativo e alla valorizzazione delle scelte dell'allievo;
- test attitudinali;



- interazione fra i sistemi dell'istruzione scolastica e della formazione professionale attraverso **incontri con le scuole superiori del territorio**;
 - **tutoraggio** agli allievi al fine di favorire un adeguato sostegno all'apprendimento ed orientamento;
 - individuazione di **azioni di accompagnamento** rivolte agli allievi ed alle loro famiglie con particolare riferimento alle diverse possibilità di scelta della scuola superiore in relazione ad un futuro inserimento nel mondo del lavoro;
 - **attività laboratori ali/stage** inserite nel contesto della scuola superiore;
 - **incontri per gli alunni** con esperti dell'ASUR, del mondo del lavoro, di altri Enti Locali, consulenti psicologici / sociali;
 - **incontri docenti e genitori** alla presenza di esperti per favorire l'orientamento scolastico;
 - **uscite didattiche** presso aziende del territorio per meglio conoscere la realtà economica del proprio bacino di utenza;
 - **workshop** organizzato dall'istituto in cui le scuole superiori illustrano alle famiglie la proposta formativa e gli alunni del superiore "sui raccontano" e raccontano la loro esperienza scolastica;
 - giudizio orientativo articolato e consegna alle famiglie in colloqui dedicati degli esiti del test attitudinale somministrato.
- In ogni ordine di scuola sono presenti **attività di accoglienza articolate** sulla base dei protocolli dedicati sia per gli alunni degli anni ponte, sia per gli alunni con bisogni educativi speciali (diversa abilità, alunni non italofofoni...).
- Attività di accoglienza sono previste anche per le nuove iscrizioni con alunni provenienti da altri istituti.

PASSAGGIO FRA SISTEMI (RIFERITO AD OBBLIGO FORMATIVO)

Il soggetto frequentante viene reso edotto circa i diritti ed i doveri connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione, formazione e lavoro, sia all'interno del medesimo sistema, sia tra sistemi differenziati.

In particolare vengono trattati tutti gli aspetti per favorire il successo scolastico e prevenire problematiche legate alla dispersione, intendendo per dispersione il raggiungimento di esiti mediocri.

RELAZIONI CON LE FAMIGLIE DEGLI ALLIEVI (RIFERITO AD OBBLIGO FORMATIVO)

I rapporti scuola famiglia avvengono attraverso i colloqui organizzati globalmente almeno due volte all'anno, singolarmente con cadenza settimanale. In caso di necessità i Consigli di Classe / equipe pedagogiche effettuano tutti gli incontri legati alla delicatezza dei singoli casi.

Contatti scuola-famiglia possono anche essere mediati dal coordinatore di classe o se necessario dal Dirigente Scolastico / collaboratore vicario / responsabile della Qualità.

In una comunicazione pro-attiva significative sono le assemblee dei genitori in sede di elezioni dei rappresentanti di classe o di consegna della scheda del 1° quadrimestre.

La comunicazione scuola famiglia è anche favorita dall'utilizzo del registro elettronico.

STAGE (RIFERITO AD OBBLIGO FORMATIVO)

Gli stage sono realizzati in collaborazione con enti/aziende che possano consentire di provare praticamente sul campo gli insegnamenti acquisiti in aula o in laboratorio. La durata degli stage è coerente a quanto previsto nel progetto formativo, ed in ogni caso rispetta i limiti di durata ed ogni caratteristica imposta da eventuali norme regolamentari di settore. In linea generale si ipotizza di realizzare stage per una percentuale del 20% sul monte orario complessivo del corso.



MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO / VALIDITÀ

IMPEGNO ED ATTESTAZIONE DELLE MODALITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE / DIFFUSIONE DELLA CARTA. DATA DI AGGIORNAMENTO, FIRMA

La presente Carta viene pubblicata sul sito della istituzione scolastica, segnalata agli OOCC e consegnata con riscontro di firma alla popolazione utente che partecipa ai corsi formativi organizzati dall'istituto.

La presente carta è di validità biennale.

Le indicazioni in essa contenute si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

**MODALITÀ E STRUMENTI PER VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

MAPPA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
FATTORI DELLA QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUZIONE SCOLASTICA	STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ
CONTESTO		
VISIBILITÀ ESTERNA DELL'ISTITUTO	<p>✓Potenziare una struttura organizzativa funzionale e flessibile in grado di garantire interscambi con segmenti della formazione ed istruzione di base, superiore e universitaria e collaborazioni con i settori socio-economici ed amministrativi del territorio.</p> <p>✓Incrementare opportunità formative e di confronto offerte da enti culturali esterni (concorsi, giochi ...) per il tramite del MIUR o associazioni accreditate dall'O.N.U. (es. Unicef ...).</p>	Partecipazione a concorsi, mostre, iniziative locali e nazionali. <i>(Esiti)</i>
PROGETTAZIONE INTEGRATA CON IL TERRITORIO		Collaborazioni/accordi con i settori socio-economici, culturali, sportivi e amministrativi del territorio. <i>(Esiti)</i>
LAVORO IN RETE CON ALTRE SCUOLE		Collaborazioni/accordi/convenzioni con segmenti della formazione ed istruzione di base, superiore e universitaria. <i>(Esiti)</i>
RISORSE		
FUNZIONALITÀ DEGLI SPAZI AL PROGETTO EDUCATIVO	<p>✓Condizioni strutturali positive e a norma di legge.</p>	Documentazione e formazione in materia di sicurezza.



DISPONIBILITA' DEI SERVIZI ACCESSORI	✓ Buona disponibilità di servizi accessori.	Sostituzione periodica delle risorse logistico strumentali usurate. Incremento delle dotazioni con nuove risorse strumentali (compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili).
PROCESSI		
LEADERSHIP EDUCATIVA	✓Favorire momenti di riflessione sulla pratica di insegnamento personale, attraverso il confronto con altre pratiche e opportunità di crescita professionale.	Corrette ecologie all'interno del gruppo classe e nei gruppi di lavoro. <i>(Osservazioni, reclami)</i>
SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE	✓Favorire la diffusione della cultura della documentazione e sperimentazione nell'istituto.	Archivio per la documentazione e le buone pratiche.
RISPETTO DELLE REGOLE E DEGLI ALTRI	✓Implementare il senso di appartenenza e partecipazione.	Rispetto dei tempi delle varie fasi della programmazione previste dal PTOF. Rispetto delle scadenze. <i>(Rilevazione di non conformità)</i> Contributo a progettualità e linee programmatiche comuni attraverso la cooperazione e condivisione di compiti. <i>(Report gruppi lavoro/dipartimento per verificare il i punti di forza e debolezza del percorso)</i>
COINVOLGIMENTO NELLE DECISIONI	✓Legittimare decisioni e favorire consensi attraverso discussioni a livello di staff e delibere collegiali.	Incontri di staff come da Piano Annuale Attività Incontri di dipartimento di norma a cadenza bimensile.
TRASPARENZA DELLE PROCEDURE	✓Garantire la divulgazione di documenti/procedimenti.	Regolamento di Istituto. Patto Formativo di corresponsabilità Scuola famiglia (comprensivo anche di PUA). Comunicazioni / incontri di servizio. Documenti/verbalizzazioni. <i>(Annotazione di eventuali reclami)</i>



VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITA'	✓Incoraggiare l'accettazione di incarichi aggiuntivi e l'attivazione di interventi specifici.	Prestiti professionali. Incarichi specifici. <i>(Report per verificare il i punti di forza e debolezza del percorso)</i>
FORMAZIONE CONTINUA OBBLIGO FORMATIVO FORMAZIONE SUPERIORE	✓Sostenere la formazione dei docenti (Area formazione continua e superiore) attraverso momenti istituzionalizzati di confronto all'interno dell'istituto e la partecipazione a proposte formative provenienti dal MIUR, USP,USR, Reti, Enti accreditati. ✓Sostenere la formazione del personale amministrativo e collaboratore scolastico (Area formazione continua e superiore) attraverso proposte on line e in presenza. ✓Favorire la formazione della popolazione del territorio (Area formazione continua e superiore) attraverso iniziative di arricchimento culturale / professionale. ✓Favorire la formazione della popolazione utente (Area obbligo formativo) attraverso percorsi dedicati di arricchimento culturale.	Crescita professionale del personale docente e non, della popolazione utente e del territorio. <i>(Documentazione formazione. Attuazione percorsi sperimentali/innovativi nelle UDA/Compiti di realtà. Report per verificare il i punti di forza e debolezza del percorso)</i>
CONTINUITA' EDUCATIVA	✓ Promuovere, attraverso studi di caso, attività che favoriscano la continuità educativa tra i vari ordini di scuola. AREA: CONTINUITA'	Documentazione di buone pratiche. Attività in continuità anche con le scuole di ordine superiore.
ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO	✓Favorire l'identificazione-appartenenza al contesto scolastico come esperienza unitaria trasversale, attraverso modalità condivise di accoglienza (per i nuovi iscritti, gli alunni con bisogni educativi speciali) e percorsi progettuali che promuovano il successo formativo degli alunni.	Protocolli di Accoglienza per nuovi iscritti, alunni con bisogni educativi speciali. Iniziativa volte alla prevenzione del disagio in collaborazione con l'Ambito Territoriale. Consulenza psicologica in collaborazione con l'Ente Locale. <i>(Esiti)</i>



	<p>✓Educare alla conoscenza di sé per ipotizzare il proprio percorso di vita.</p> <p>✓Promuovere una visione critica e realistica del proprio percorso scolastico - formativo passato, presente e futuro.</p> <p>✓Offrire nell'ambito del progetto scuola aperta attività opzionali extracurricolari (gruppi sportivi, potenziamento lingue straniere ...)</p> <p>AREA: ORIENTAMENTO, LLSS e TIC</p>	<p>Collaborazioni periodiche con l'Ambito Territoriale.</p> <p>Collaborazioni con i servizi di orientamento scolastico (scuole del territorio, comune) e lavorativo - CIOF). (Esiti)</p> <p>Utilizzo degli spazi scolastici per attività sportive e culturali.</p>
ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	<p>✓Promuovere nelle giovani generazioni i concetti irrinunciabili di cittadinanza intesa come partecipazione, di legalità vissuta come corretta modalità comportamentale nel rispetto dell'altro da sé, dell'ambiente e delle istituzioni e, infine, di sicurezza costruita secondo un modello basato sul coinvolgimento di attori informati e adeguatamente formati.</p> <p>AREA: CITTADINANZA ATTIVA E LEGALITA'</p>	<p>Collaborazione della scuola a varie iniziative di cittadinanza attiva e legalità.</p> <p>Collaborazione con forze dell'ordine, associazioni di volontariato, presenti sul territorio (Protezione civile, Vigili del fuoco, 118, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili Urbani, Croce Gialla, CO.RE.COM).</p> <p>(Esiti)</p>
DIFFERENZIAZIONE PROCESSI FORMATIVI	<p>✓Favorire l'inclusione e promuovere l'acquisizione di conoscenze ed abilità essenziali (compresa l'alfabetizzazione linguistica, o la valorizzazione in funzione compensatoria di eventuali canali residui), in modo da ridurre l'insuccesso formativo e contrastare la dispersione scolastica.</p> <p>AREA: INCLUSIONE - SUCCESSO FORMATIVO</p>	<p>Interventi didattici personalizzati per piccoli gruppi rivolti a alunni con bisogni educativi speciali.</p> <p>Attività coordinate con gli Enti Locali, i servizi sociali e con esperti interni/esterni con particolare formazione, per specifiche esigenze degli utenti (svantaggio, disagio, integrazione, individuazione precoce di eventuali difficoltà di apprendimento).</p> <p>(Esiti)</p>
VALUTAZIONE	<p>✓Favorire una riflessione</p>	<p>Riflessione e revisione costante</p>



CONDIVISA	condivisa sulla valutazione, da intendersi come valutazione dell'insegnamento e del processo di apprendimento.	dell'intervento didattico sulla base degli esiti verificati. Confronto all'interno dello stesso ambito disciplinare. Condivisione di buone pratiche.
ESITI		
ACQUISIZIONE COMPETENZE DI BASE	✓Favorire l'acquisizione / potenziare la padronanza di competenze di base.	Risultati in prove tarate su standard nazionali/internazionali.
SVILUPPO PERSONALE E SOCIALE	✓Promuovere lo sviluppo del singolo.	Rilevazione di comportamenti responsabili, rispettosi di sé, dell'altro e dell'ambiente.