



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



Name of School
Member of UNESCO
Associated Schools



Prot. n. 620/C 34

Altavilla Silentina, 13 febbraio 2016

ISTITUTO COMPRENSIVO "Giovanni XXIII"
piazza Don Giustino Russolillo - 84045
Altavilla Silentina

CARTA DEI SERVIZI

A.S. 2015/2016

Approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 17 del 12 febbraio 2016

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Carmela Maria VERRELLI

Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/1993

Il Presidente del Consiglio d'Istituto
Sig.ra Paola PACIFICO

Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/1993

PREMESSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1 - Uguaglianza e imparzialità
- 2 - Regolarità del servizio
- 3 - Accoglienza e integrazione
- 4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 6 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

PARTE I

7 - AREA DIDATTICA

Continuità educativa

A. OFFERTA FORMATIVA

Regolamento d'Istituto

B. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Programmazione Educativa

Programmazione Didattica

Contratto Formativo

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Standard specifici delle procedure

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Valutazione del servizio

PARTE V

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

Valutazione del servizio

PARTE V

11. ATTUAZIONE

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal DPCM del 07/06/95, è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. Essa stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa nell'erogare e garantire i servizi.

Il presente documento si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n. 117 della Costituzione della Repubblica Italiana ed ha come fonte d'ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione italiana:

Art. 3 - *"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".*

Art. 33 - *"L'arte e la scienze sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.*

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato".

Art. 34 - *"La scuola è aperta a tutti.*

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, (10 anni), è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che debbono essere attribuite per concorso".

La presente Carta si ispira, inoltre, anche agli articoli 28 e 29 della Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia:

Art. 28 - "Gli Stati parti riconoscono il diritto del fanciullo all'educazione, e in particolare, al fine di garantire l'esercizio di tale diritto in misura sempre maggiore e in base all'uguaglianza delle possibilità:

- a) rendono l'insegnamento primario obbligatorio e gratuito per tutti;*
- b) incoraggiano l'organizzazione di varie forme di insegnamento secondario sia generale che professionale, che saranno aperte e accessibili a ogni fanciullo, e adottano misure adeguate come la gratuità dell'insegnamento e l'offerta di una sovvenzione finanziaria in caso di necessità;*
- c) garantiscono a tutti l'accesso all'insegnamento superiore con ogni mezzo appropriato, in funzione delle capacità di ognuno;*
- d) fanno in modo che l'informazione e l'orientamento scolastico e professionale siano aperte e accessibili a ogni fanciullo;*
- e) adottano misure per promuovere la regolarità della frequenza scolastica e la diminuzione del tasso di abbandono della scuola.*

2. Gli Stati parti adottano ogni adeguato provvedimento per vigilare affinché la disciplina scolastica sia applicata in maniera compatibile con la dignità del fanciullo in quanto essere umano e in conformità con la presente Convenzione.

3. Gli Stati parti favoriscono e incoraggiano la cooperazione internazionale nel settore dell'educazione, in vista soprattutto di contribuire a eliminare l'ignoranza e l'analfabetismo nel mondo e facilitare l'accesso alle conoscenze scientifiche e tecniche e ai metodi di insegnamento moderni. A tal fine, si tiene conto in particolare delle necessità dei paesi in via di sviluppo".

Art. 29 - "Gli Stati parti convengono che l'educazione del fanciullo deve avere come finalità:

- a) favorire lo sviluppo della personalità del fanciullo nonché lo sviluppo delle sue facoltà e delle sue attitudini mentali e fisiche, in tutta la loro potenzialità;*
- b) sviluppare nel fanciullo il rispetto dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali e dei principi consacrati nella Carta delle Nazioni Unite;*
- c) sviluppare nel fanciullo il rispetto dei suoi genitori, della sua identità, della sua lingua e dei suoi valori culturali, nonché il rispetto dei valori nazionali del paese nel quale vive, del paese di cui può essere originario e delle civiltà 15 diverse dalla sua;*
- d) preparare il fanciullo ad assumere le responsabilità della vita in una società libera, in uno spirito di comprensione, di pace, di tolleranza, di uguaglianza tra i sessi e di amicizia tra tutti i popoli e gruppi etnici, nazionali e religiosi e delle persone di origine autoctona;*
- e) sviluppare nel fanciullo il rispetto dell'ambiente naturale.*

2. Nessuna disposizione del presente articolo o dell'art.28 sarà interpretata in maniera da nuocere alla libertà delle persone fisiche o morali di creare e di dirigere istituzioni didattiche, a condizione che i principi enunciati al paragrafo 1 del presente articolo siano rispettati e che l'educazione impartita in tali istituzioni sia conforme alle norme minime prescritte dallo Stato".

L'erogazione del servizio da parte della nostra scuola fa propri i principi indicati, quali: uguaglianza e imparzialità; regolarità del servizio; accoglienza e integrazione; diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza; partecipazione, efficienza e trasparenza; libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale. I documenti progettuali e organizzativi rappresentano gli strumenti che concretizzano, esplicitandoli, l'attuazione di tali principi. Essi sono espressione della volontà collegiale degli organi di governo della scuola e definiscono l'identità culturale dell'Istituto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1 - Uguaglianza e imparzialità

Le pari opportunità verranno garantite attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica

- di favorire la socializzazione fra i sessi, l'integrazione culturale fra alunni di religione, lingua, razza, etnie diverse;
- b) iniziative curriculari finalizzate alla conoscenza dell'italiano L2 per gli alunni stranieri e alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza;
 - c) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di alunni di religione diversa da quella cattolica;
 - d) iniziative di accoglienza e inclusione degli alunni, di recupero e di potenziamento delle abilità individuali;
 - e) stipula di convenzioni con ASL ed Enti Locali allo scopo di garantire eventuale assistenza igienico-sanitaria ad alunni in situazione di disabilità;
 - f) provvedimenti atti ad eliminare barriere architettoniche per alunni con disabilità.

2 - Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e continuità del servizio.

In particolare, in caso di conflitti sindacali, sulla base della normativa vigente, si impegna a garantire un'ampia e tempestiva informazione alle famiglie, attraverso l'utilizzazione di diversi canali sulle modalità e sui tempi di agitazione.

3 - Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni attraverso iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamenti e Offerta Formativa. In occasione delle iscrizioni alla scuola dell'infanzia e alle classi prime dell'Istituto sono organizzate assemblee dei genitori, con la presenza dei docenti, per favorire la più ampia informazione. Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli alunni in situazione di disabilità, di disagio e agli stranieri mediante protocolli di accoglienza e gruppi di lavoro (GLI) preposti allo studio dei casi e alla definizione di interventi mirati al superamento delle difficoltà.

4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La scuola garantisce la facoltà degli utenti di iscriversi presso di essa, nei limiti della sua obiettiva capienza, e non impedisce l'iscrizione o il trasferimento presso altra scuola, se motivato e debitamente documentato. In caso di eccedenza di domande considera il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei genitori).

Garantisce nei confronti dei propri iscritti, nei primi mesi di scuola, attività d'indagine tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrino difficoltà cognitive o di socializzazione e attua strategie didattiche mirate, a cura dei consigli d'intersezione, d'interclasse e di classe.

L'obbligo scolastico è disciplinato dal D.M. 139 del 22 agosto 2007 *"Regolamento recante norma in materia di adempimento dell'obbligo d'istruzione, ai sensi dell'art. 1, comma 622, della legge 27 dicembre 2006, n. 296"* ed è soggetto a vigilanza da parte del Dirigente Scolastico.

5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione necessaria a conseguire le finalità istituzionali, la gestione della scuola avviene, nell'ambito delle norme vigenti, attraverso la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti (istituzioni, personale, alunni, genitori). I genitori hanno, secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/90 e successive disposizioni, diritto di accesso alle informazioni che li riguardano. La scuola garantisce scelte organizzative che favoriscano il colloquio e la collaborazione; assicura, inoltre, la massima semplificazione delle procedure.

A tal fine si precisa che il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento d'Istituto e i suoi allegati, la programmazione didattica, oltre ad essere pubblicati sul sito web dell'Istituto, all'indirizzo www.icaltavilla.gov.it, sono duplicabili presso gli Uffici di segreteria, a richiesta dei genitori interessati.

I costi corrispondono a quelli previsti dalle disposizioni normative che regolano l'applicazione della Legge n. 241/90 sulla trasparenza:

€ 0,26 da 1 a 2 fogli

€ 0, 52 da 3 a 4 fogli e via di seguito.

Tutte le informazioni che riguardano la vita della scuola sono rese accessibili mediante la pubblicazione sul sito web.

Le famiglie, nei modi e nei limiti stabiliti dalle norme e nell'ambito delle proprie competenze, potranno formulare proposte e osservazioni per il miglioramento del servizio; sono, inoltre, coinvolte nel processo di autovalutazione che la scuola attua attraverso la somministrazione di questionari compilando i quali possono esprimere il loro grado di soddisfazione in merito all'Offerta Formativa e agli aspetti organizzativi dell'Istituto. La scuola si impegna a collaborare con gli Enti Locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dall'orario delle lezioni, nel rispetto del Regolamento d'Istituto e ai sensi della normativa vigente.

L'attività scolastica, l'orario di servizio, l'organizzazione degli uffici amministrativi si ispirano ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.

La programmazione dell'attività educativa e didattica assicura, nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, scelte formative che garantiscano il raggiungimento dei fini istituzionali, contribuendo ad uno sviluppo armonico della personalità degli alunni.

6 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

Tutto il personale scolastico si impegna a migliorare la propria professionalità.

Nell'ambito delle sue disponibilità finanziarie, in coerenza con il Piano di Formazione per il personale e nel rispetto degli obblighi di informazione/formazione del datore di lavoro in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (D.L.vo 81/2008), la scuola organizza e coordina, anche in collaborazione con istituzioni ed Enti culturali o in rete con altre scuole, attività di aggiornamento e formazione. La libertà d'insegnamento è garantita dalla programmazione didattica.

PARTE I

7 - AREA DIDATTICA

La scuola si pone come valore e finalità fondamentali la formazione dell'uomo e del cittadino che si specifica nella costruzione dell'identità personale e nell'acquisizione delle regole della convivenza civile.

In accordo con la famiglia, Enti, gruppi e associazioni che cooperano al progetto formativo, la scuola è responsabile della qualità del servizio offerto.

Continuità educativa

a) La continuità nasce dall'esigenza primaria di garantire il diritto dell'alunno ad un percorso formativo organico e completo. A tal fine la scuola si impegna a progettare e realizzare interventi didattici e organizzativi tali da garantire la continuità educativo-didattica nel passaggio da una scuola all'altra dell'Istituto Comprensivo (dall'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado) e nell'accompagnare, con azioni di orientamento, la scelta del percorso successivo che continuerà nella scuola secondaria di secondo grado.

In particolare all'interno dell'Istituto gli strumenti utilizzati sono:

- schede di comunicazione di dati ed informazioni relative agli alunni;
- formazione delle classi iniziali;
- curricolo verticale;
- sistemi di verifica-valutazione condivisi;
- strutture e servizi di comune utilizzo;
- iniziative curriculari relative al progetto "Continuità".

Per gli alunni delle classi terze della scuola secondaria di primo grado gli strumenti utilizzati sono:

- "Consiglio Orientativo" elaborato dai Consigli di Classe;
- incontri con i docenti della scuola secondaria di secondo grado per acquisire informazioni sul sistema scolastico, sulle opportunità formative e sulle possibilità d'inserimento nel mondo del lavoro o di prosecuzione del percorso educativo nell'università;
- visite agli istituti vicini.

- b) La scuola assume come criterio di riferimento per la scelta dei libri di testo la validità culturale e la funzionalità educativa riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della normativa vigente. Con il coinvolgimento delle famiglie adotta soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione di testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare nella stessa giornata un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, e una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio.
- c) Il docente, in coerenza con la programmazione didattica, gli obiettivi formativi, i traguardi per lo sviluppo delle Competenze previsti dalle Indicazioni Nazionali, si impegna a rispettare i tempi individuali di apprendimento degli alunni, non trascurando la necessità di garantire, nelle ore extracurricolari, tempi da dedicare al gioco, all'attività sportiva, ad attività artistiche o alle lingue straniere.
- d) I rapporti con gli allievi sono improntati alla correttezza, al rifiuto di ogni forma di intimidazione e alla valorizzazione della personalità dell'alunno, sulla base di un reciproco rispetto in modo da creare un ambiente di apprendimento che favorisca lo star bene a scuola.

A. OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa (POF), previsto dal DPR 275/99, Regolamento in materia di autonomia delle Istituzioni Scolastiche, *"è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia"* (art. 3 DPR 275/99). Il POF è elaborato e approvato dal Collegio dei Docenti ed è adottato dal Consiglio d'Istituto.

La Legge n. 107/2015 ha modificato ed integrato l'art. 3 del Regolamento sull'Autonomia, trasformando il Piano dell'Offerta Formativa in Piano Triennale (PTOF) e affidando al Dirigente Scolastico la definizione degli *"indirizzi per l'attività della scuola e delle scelte di gestione e amministrazione"*. Ha cambiato anche la procedura di elaborazione del documento poiché la progettazione è di competenza del Collegio dei docenti e la sua approvazione del Consiglio d'Istituto. Le Istituzioni scolastiche predispongono il PTOF entro il mese di ottobre dell'anno scolastico precedente al triennio di riferimento; il documento può essere rivisto annualmente entro il mese di ottobre (Legge n. 107/2015, comma 12).

Il Piano sarà adottato a partire dall'anno scolastico 2016-2017.

Il documento, che contiene tutte le scelte progettuali, gestionali ed organizzative della scuola si articolerà, in linea di massima, nelle sezioni di seguito indicate:

- Contesto e risorse del territorio;
- Priorità e traguardi;
- Curricolo (Curricolo verticale, criteri e modalità di valutazione, iniziative a favore degli alunni con Bisogni Educativi Speciali);
- Iniziative di potenziamento dell'Offerta Formativa (progetti interdisciplinari, curricolari, extracurricolari; visite guidate e viaggi d'istruzione);
- Integrazione con il territorio;
- Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane;
- Valutazione e autovalutazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Allegati al Piano (Regolamenti, Piano delle Attività, Atto d'Indirizzo, Centro Sportivo Scolastico, Griglie analitiche per la valutazione...).

Regolamento d'Istituto

È il documento che stabilisce le procedure di riferimento in merito a:

- funzionamento degli Organi Collegiali della scuola;
- assemblee dei genitori;
- Uscite didattiche, visite guidate e viaggi di istruzione;
- Obblighi dell'ente proprietario degli edifici scolastici;
- Obblighi del DS come datore di lavoro;
- Obblighi dell'azienda appaltatrice del servizio mensa;
- Modalità di uso delle attrezzature culturali e didattiche;
- Circolazione e affissione di materiale informativo;
- Patrimonio scolastico;

- Manifestazioni pubbliche;
- Copertura assicurativa;
- Infortuni alunni e personale;
- Somministrazione farmaci;
- Consumo di alimenti in momenti conviviali;
- vigilanza alunni;
- orario d'entrata e d'uscita;
- comportamento degli alunni;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- Sanzioni disciplinari per gli studenti e le studentesse.

B. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Programmazione Educativa

La programmazione educativa annuale, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e ai traguardi per lo sviluppo delle Competenze previsti nelle *Indicazioni Nazionali* (D.M. n. 254/2012). Per elaborare la programmazione educativa il Collegio dei Docenti si articola in dipartimenti, costituiti per i diversi livelli di scuola (Infanzia, Primaria e Secondaria), all'interno dei quali operano i gruppi di lavoro suddivisi per ambiti disciplinari. I Dipartimenti non lavorano separatamente ma mantengono contatti costanti mediante una figura di riferimento, individuata dal Collegio dei docenti. La condivisione del lavoro svolto è effettuata durante una seduta dedicata dell'Organo Collegiale.

La programmazione educativa individua:

- I criteri per garantire l'unitarietà dei processi d'insegnamento/apprendimento;
- Gli strumenti per uniformare le modalità di verifica iniziale, in itinere e finale;
- Le modalità per garantire l'equivalenza dei risultati dell'apprendimento;
- Le modalità per definire percorsi individualizzati e personalizzati;
- Iniziative progettuali di arricchimento/ampliamento dell'offerta formativa;
- Iniziative di recupero e consolidamento in relazione alle difficoltà;
- I principi ispiratori dell'educazione interculturale, con particolare attenzione all'insegnamento dell'italiano L2 per gli alunni stranieri.

Programmazione Didattica

La programmazione didattica, elaborata dai docenti che lavorano per sezioni aperte, nella scuola dell'infanzia, e per classi parallele nella scuola primaria e secondaria, è approvata dai Consigli d'Intersezione, d'Interclasse e di Classe.

In riferimento alla programmazione educativa e alle *Indicazioni Nazionali*, delinea il percorso formativo della classe specificandone obiettivi e contenuti. Si articola nelle seguenti fasi:

- analisi della situazione di partenza di ogni alunno e del contesto in cui vive: conoscenza della realtà scolastica (strutture, sussidi, mezzi...); ambientale (famiglia, territorio...); personale (docenti, alunni, personale...);
- definizione di obiettivi controllabili e misurabili;
- contenuti correlati alle esperienze degli alunni, alle esigenze manifestate dalla famiglia e dal territorio di appartenenza, da conseguire secondo le metodologie più idonee;
- metodologie, strategie e strumenti di insegnamento scelti e organizzati in funzione degli stili di apprendimento degli allievi;
- verifiche e valutazioni effettuate durante il percorso formativo, al fine di rilevare i livelli di apprendimento raggiunti e con la funzione di attivare processi di revisione degli interventi e della progettazione.

Contratto Formativo

Tra tutte le componenti della comunità educativa - in particolare tra docenti e alunni, ma con il coinvolgimento anche delle famiglie, degli organi dell'istituto, degli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico - si instaura un contratto formativo che rappresenta la dichiarazione esplicita e

partecipata dell'operato della scuola. Esso costituisce un diritto-dovere da realizzare ai diversi livelli istituzionali.

- a) Gli alunni saranno responsabilizzati ad una partecipazione attiva a tutte le proposte formative e incoraggiati a progredire nell'apprendimento, attraverso la produzione di atteggiamenti di autostima e fiducia.
- b) I docenti devono esprimere i percorsi didattici ed educativi, motivare i loro interventi, esplicitare strategie, strumenti di verifica e valutazione.
- c) Ai genitori si chiede di conoscere l'Offerta Formativa; di esprimere pareri e proposte; di collaborare nelle attività; di favorire il dialogo tra scuola e famiglia.
Sarà garantito alle famiglie uno scambio continuo di informazioni sui processi di apprendimento di ogni singolo alunno.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

All'inizio di ogni anno scolastico il personale di segreteria si riunisce con il Dirigente Scolastico e con il Direttore SGA al fine di fissare tempi e modalità di funzionamento degli Uffici, stabiliti in base ai seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari per il pubblico;
- rientri pomeridiani.

Standard specifici delle procedure

La scuola, compatibilmente con la propria dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico di seguito indicato:

- tutti i giorni dalle ore 9:30 alle ore 11:30;
- il martedì e il venerdì dalle ore 14:30 alle ore 17:30.

Il Dirigente Scolastico riceve il martedì e il giovedì dalle ore 8:30 alle ore 10:30. In caso di oggettiva urgenza, il ricevimento potrà avvenire anche in altri giorni ed orari.

L'Istituzione Scolastica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; impartisce precise istruzioni affinché nella risposta, da parte degli incaricati, vengano forniti con chiarezza dati relativi al nome della scuola, al nome e alla qualifica di chi risponde, alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

In ogni plesso saranno presenti bacheche per l'informazione sulla vita scolastica.

Sul sito web della scuola saranno presenti informazioni relative a:

- Regolamenti;
- Offerta Formativa;
- Organizzazione degli Uffici: Dirigente Scolastico- servizi amministrativi;
- Organigramma del personale;
- Organi Collegiali;
- Componenti RSU;
- Albo on-line;
- Albo sindacale;
- Notizie e informazioni utili per gli utenti;
- quanto previsto dalla normativa in tema di pubblicità e trasparenza.

La scuola, compatibilmente con la disponibilità di organico, provvede a dislocare i collaboratori scolastici presso l'ingresso e presso gli Uffici, al fine di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Tutti i collaboratori scolastici si impegnano affinché l'*ambiente scolastico* sia pulito, accogliente e sicuro. L'impegno è teso a far sì che le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscano agli alunni e al personale una permanenza a scuola confortevole. La scuola, pertanto, si impegna a sensibilizzare l'Ente Locale e le istituzioni interessate per quanto di competenza.

Ai sensi del D.L.vo 81/2008, il Dirigente Scolastico, individuato quale *Datore di lavoro*, curerà che nell'Istituzione Scolastica venga attuata la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza.

In particolare l'art. 18 del D.L.vo 81/2008 stabilisce gli obblighi del Datore di Lavoro di seguito indicati:

- nomina delle figure preposte alla sicurezza (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, addetti SPP, addetti alle emergenze...);
- Valutazione rischi, stesura e aggiornamento costante del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), in collaborazione con il Responsabile SPP;
- Gestione della sicurezza: individuazione, programmazione e attuazione delle misure di prevenzione e protezione, in relazione ai contenuti del DVR;
- informazione, formazione e addestramento dei lavoratori;
- organizzazione dell'emergenza (Piano di emergenza);
- promozione della didattica della sicurezza rivolta agli alunni;
- indizione della riunione periodica per monitorare l'efficacia di tutte le misure di sicurezza adottate.

PARTE V

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

Eventuali reclami o segnalazione di dissensi possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica; devono essere inoltrati al Dirigente Scolastico e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del reclamante. I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente, sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati e documentati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in ordine all'evento, risponde per iscritto, entro quindici giorni, tenuto conto anche dei casi in cui è opportuno coinvolgere gli Organi Collegiali, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si sottolinea che in un sistema caratterizzato dalla complessità e fondato sul confronto, sul dialogo e sulla flessibilità delle scelte, il reclamo deve assumere connotazioni positive e costruttive e, se fondato, offrire opportunità per intervenire a riorganizzare e migliorare la qualità del servizio.

Valutazione del servizio

La valutazione dell'Istituzione Scolastica nel suo complesso (Organizzazione, Offerta Formativa, servizio offerto) ha subito un'evoluzione normativa con il DPR n. 80/2013 "*Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione*".

La valutazione del funzionamento complessivo della scuola costituisce un fattore di crescita ed è da considerare come processo continuo e controllato sistematicamente attraverso la verifica strutturale, funzionale ed organizzativa.

La scuola ha l'obbligo di promuovere il successo formativo di ogni alunno, erogando un servizio rispondente alle esigenze dell'utenza e del territorio specifico. In tale ruolo è supportata dall'autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sperimentazione e sviluppo conferita dalla legge 59/97 e delineata dal DPR 275/1999. Una scuola innovativa persegue l'obiettivo del miglioramento della propria azione educativa tenendo conto del processo, del servizio e del prodotto. Sono queste le linee guida che il nostro Istituto segue in tutte le fasi della sua azione, dalla predisposizione dell'Offerta Formativa, all'attuazione e alla verifica finale.

Nel processo di autovalutazione sono coinvolti tutti gli attori del sistema scuola: il Dirigente Scolastico, il Collegio dei docenti, l'intera comunità professionale e sociale.

Esso sarà:

- situato: attento alle caratteristiche dell'Istituzione scolastica e del contesto socio-ambientale e culturale;
- plurale: fondato su una molteplicità di evidenze quantitative e qualitative, in grado di restituire le diverse prospettive di analisi;
- partecipato: promosso dalle diverse componenti scolastiche;
- orientato: allo sviluppo di un Piano di Miglioramento.

Sulla base dei risultati del monitoraggio, effettuato attraverso la somministrazione di questionari, la scuola procederà a riflettere sui dati emersi e ad individuare eventuali necessità di modifiche o integrazioni dell'Offerta Formativa, dell'organizzazione, dei servizi erogati.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

L'Istituzione, il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente carta; i loro comportamenti sono tesi a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Eventuali revisioni o ampliamenti dei principi affermati nella presente Carta dei Servizi saranno approvati dagli Organi Collegiali della scuola: Collegio dei Docenti, Consiglio d'Istituto.

La presente Carta è integrata e completata dal Regolamento d'Istituto e dai suoi allegati (Regolamento dello studente, Patto di corresponsabilità educativa, Assenze e validità giuridica dell'anno scolastico).