



Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca

Istituto Statale Comprensivo "Magistri Intelvesi" - COIC80100B

Via Magistri Intelvesi n. 11 - 22028 SAN FEDELE INTELVI (Como)

Tel. 031/830368 – Fax 031/833053 – C.F.80018120131

e-mail: coic80100b@istruzione.it Pec: coic80100b@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

E' lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo "Magistri Intelvesi" di San Fedele Intelvi.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo, ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

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

Art. 33 L'arte e la scienza 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.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti.

Al fine di migliorare l'organizzazione dell'attività educativa ed il rapporto con l'utenza, l'Istituto Comprensivo fa propri i principi fondamentali di uguaglianza ed imparzialità, inoltre auspica il controllo sulla qualità dei servizi da parte degli organi preposti, in primo luogo quello interno allo stesso Istituto, consapevoli che l'autocontrollo è l'unico fattore capace di migliorare concretamente la qualità del servizio.

2. i contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, si caratterizza per:

• UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico/fisiche e socio/economiche.

Per gli alunni con **BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI** la scuola elabora il Piano Educativo Individualizzato, il Piano Didattico Personalizzato, e si avvale della consulenza qualificata esterna (servizi sociali, psicologa scolastica, neuropsichiatria infantile) per pianificare il progetto educativo-didattico dei singoli alunni, predisporre strumenti di rilevazione e monitoraggio del disagio, organizzare un contesto di apprendimento flessibile e declinato sugli interessi-bisogni degli alunni. Inoltre per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica organizza un programma di attività didattiche alternativo per sostenere, ampliare e recuperare le capacità e le conoscenze dei singoli allievi.

• IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

La **regolarità** e la **continuità** delle attività educative-didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di **obiettività** ed **equità**.

La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per

scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni.

I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola, attraverso specifici protocolli, si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità").

- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere il proprio figlio scegliendo fra i vari plessi dell'istituto comprensivo. La libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obiettiva di ciascun plesso, determinata nel rispetto dei parametri e dei criteri stabiliti dalla normativa vigente e dal Regolamento di Istituto. In caso di eccedenza di domande si tiene conto dei seguenti criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto in data 19/12/2008, delibera n° 3:

Scuola dell'Infanzia:

<i>Criteri per la determinazione della lista di attesa deliberati dal Consiglio di Istituto</i>	PUNTI
BAMBINI RESIDENTI NEL COMUNE E ALL'INTERNO DEL PROPRIO NUCLEO FAMILIARE	P. 9
BAMBINI RESIDENTI FUORI DAL COMUNE	P. 1
BAMBINI RESIDENTI NEI COMUNI CONVENZIONATI	P. 2
BAMBINI RESIDENTI NEI COMUNI CONVENZIONATI DOVE NON E' PRESENTE UNA SCUOLA DELL'INFANZIA	P. 4
ISCRIZIONE ENTRO I TERMINI DI LEGGE	P. 1
BAMBINI INSERITI NELLA LISTA D'ATTESA DAL PRECEDENTE ANNO SCOLASTICO	P. 3
BAMBINI CON FRATELLI CHE FREQUENTANO PER L'A.S. DI RIFERIMENTO LO STESSO PLESSO DI SCUOLA DELL'INFANZIA	P. 3
BAMBINI I CUI GENITORI LAVORANO ENTRAMBI (O IL SOLO GENITORE PRESENTE NELLA FAMIGLIA)	P. 9
BAMBINI CON UN SOLO GENITORE CHE LAVORA E L'ALTRO NON SVOLGE ALCUNA ATTIVITA' LAVORATIVA	P. 1
BAMBINI I CUI GENITORI LAVORANO ENTRAMBI, MA UNO CON CONTRATTO PART-TIME	P. 4
BAMBINI CON FAMIGLIA MOGENITORIALE (UN SOLO GENITORE PER DECESSO, SEPARAZIONE O DIVORZIO DI UN PARTNER)	P. 9
BAMBINI CON FRATELLI O GENITORE DISABILE	P. 6
BAMBINI CON FRATELLI ISCRITTI NELLE ALTRE SCUOLE DELL'INFANZIA DELL'ISTITUTO COMPRESIVO	P. 5

Precedenza assoluta :

- i bambini diversamente abili e/o segnalati e seguiti dai servizi sociali territoriali;
- i bambini in affidamento o appena adottati;
- i bambini stranieri di 5 anni appena giunti in Italia
- in caso di trasferimento di residenza della famiglia ha priorità d'inserimento l'alunno che ha raggiunto l'età scolare rispetto a chi è in lista d'attesa anche da più tempo, ma non ha l'età richiesta. (delibera n. 54 del 26/06/2012 del Consiglio di Istituto)

A PARITA' DI PUNTEGGIO AVRA' PRECEDENZA IL BAMBINO/A PIU' ANZIANO DI ETA' IN BASE ALLA DATA DI NASCITA.

I RESIDENTI FUORI COMUNE SONO AMMESSI SOLO DOPO L'ESAURIMENTO DELLE GRADUATORIE DEI RESIDENTI.

LA NON FREQUENZA DEL BAMBINO/A SENZA UNA ADEGUATA MOTIVAZIONE CERTIFICATA COMPORTA, DECORSI QUARANTACINQUE GIORNI DALL'INIZIO DELL'ANNO SCOLASTICO, LA DECADENZA DELL'ISCRIZIONE.

Scuola primaria:

<i>Criteria per la determinazione della lista di attesa deliberati dal Consiglio di Istituto</i>	PUNTI
BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI e/o SEGNALATI DAI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI RESIDENTI	P. 10
BAMBINI RESIDENTI NEL COMUNE DELLA SCUOLA PRIMARIA SCELTA	P. 9
BAMBINI RESIDENTI NEI COMUNI DOVE NON ESISTE LA SCUOLA PRIMARIA	P. 4
BAMBINI RESIDENTI FUORI DAL COMUNE	P. 1
BAMBINI CON FRATELLI CHE FREQUENTANO LO STESSO PLESSO	P. 1
BAMBINI CON FAMIGLIA MONOGENITORIALE RESIDENTI NEL COMUNE DELLA SCUOLA PRIMARIA SCELTA	P. 4
BAMBINI CON FRATELLI ISCRITTI NELLA SCUOLA DELL'INFANZIA DELLO STESSO COMUNE DELLA SCUOLA PRIMARIA	P. 1

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutto il personale (docente, non docente, Dirigente scolastico).

L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia, e poi con le altre agenzie educative del territorio.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano i figli attraverso un'ampia informazione e tramite iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti, sportello di ascolto da parte della psicopedagogista e consulenza, incontri serali e pomeridiani di approfondimento su tematiche educative).

L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: in particolare servizi sociali ed Asl, ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa vigente sugli Organi Collegiali.

I genitori sono invitati a partecipare e a collaborare, in un clima di fiducia e di dialogo, alla vita scolastica attraverso gli organi collegiali e le assemblee.

L'Istituto collabora 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.

È impegnato ad assicurare il massimo sostegno alle attività extrascolastiche riconoscendone il valore complementare ed integrativo ai processi formativi attivati dalla scuola. Attraverso i canali scolastici possono essere diffusi, previa autorizzazione del dirigente scolastico, comunicati intesi a portare a conoscenza degli alunni e delle famiglie le iniziative formative extrascolastiche, con esclusione di quelle a carattere puramente commerciale o di propaganda dei partiti e delle forze politiche.

La concessione dei locali scolastici ad associazioni sportive, ai sensi delle leggi vigenti, è effettuata dall'Amministrazione Comunale, previo parere favorevole del Consiglio di Istituto e sempre fatte salve le esigenze prioritarie della scuola e le garanzie di tutela dell'igiene e della pulizia dei locali, nonché della integrità delle attrezzature scolastiche.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà e responsabilità di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun ordine di scuola.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE SECONDA – AREA DIDATTICA

A) Continuità educativa - orientamento – libri di testo – compiti a casa – ambito relazionale

Continuità educativa:

La scuola al fine del raggiungimento delle finalità istituzionali si assume:

- la responsabilità della qualità delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- l'impegno a costruire momenti di continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, attraverso la costruzione di un curriculum d'Istituto verticale, uno scambio costante di informazioni sugli alunni e l'utilizzo di approcci metodologici coerenti nell'ottica della continuità.

Orientamento:

Il proseguimento degli studi viene incoraggiato e guidato attraverso specifiche attività di orientamento programmate fin dalla Scuola dell'Infanzia e coordinate da una Funzione Strumentale, i cui obiettivi sono la formazione della personalità e l'acquisizione della capacità di scelta consapevole. Nel passaggio dalla scuola Secondaria di 1° grado a quella di 2° grado verrà trasmessa all'Istituto di arrivo tutta la documentazione utile a delineare la personalità e la situazione scolastica dell'alunno.

Libri di testo:

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Gli insegnanti hanno particolare cura di individuare situazioni che consentano

l'equa distribuzione, nei giorni della settimana, delle necessità di testi e materiali didattici da portare a scuola.

Compiti a casa:

Per quanto concerne il lavoro a casa da parte degli alunni valgono i seguenti principi generali:

- compiti scritti, impegni di studio e di ricerca devono occupare una quota del tempo libero degli alunni che possa consentire a questi ultimi la possibilità di esercitare il loro diritto al gioco, allo svago, ovvero a svolgere attività sportive, ricreative, integrative di libera scelta;
- i genitori sono tenuti, in una prospettiva di collaborazione educativa con la scuola, a controllare quotidianamente che l'alunno assolva i propri obblighi in materia di compiti e di studio a casa e a sorvegliare quotidianamente che predisponga tutti gli strumenti e i materiali necessari per la mattina successiva.
- l'azione di controllo non deve però tramutarsi in azione sostitutiva dell'impegno e della responsabilità dell'alunno. In particolare di fronte a difficoltà di comprensione e di esecuzione di un compito è bene invitare l' alunno a segnalare tale difficoltà all'insegnante;
- gli insegnanti sono tenuti a controllare i compiti;
- i compiti, le ricerche e gli argomenti di studio devono riguardare argomenti già trattati a scuola o per i quali gli alunni siano già in possesso degli elementi utili.

Ambito relazionale:

Nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

B) Il contratto formativo e' un patto tra docente, alunno e famiglia che implica:

Per l'alunno:

- la conoscenza degli obiettivi educativo/didattici fissati dal docente;
- la conoscenza delle tecniche di misurazione e dei criteri di valutazione;
- la conoscenza delle regole di comportamento e delle relative sanzioni disciplinari;
- la conoscenza delle attività formative;
- la conoscenza dei metodi per uno studio efficace;
- la conoscenza degli interventi di recupero.

Per il docente

- la presentazione del suo progetto educativo/didattico;
- la presentazione dei criteri di valutazione;
- la presentazione delle strategie di recupero;
- la presentazione delle iniziative formative

Per il genitore

- la conoscenza del Piano dell'Offerta Formativa della scuola;
- la conoscenza del profilo scolastico del proprio figlio;
- la conoscenza delle motivazioni del successo / insuccesso scolastico del figlio;
- la conoscenza delle iniziative di recupero;
- la conoscenza di tutti i documenti scolastici, su richiesta (L. 241/90).

PARTE TERZA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi si uniformano ai principi della qualità dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio stesso, in particolare per quanto riguarda la celerità delle procedure, la trasparenza degli atti amministrativi, i tempi di attesa del pubblico anche mediante la graduale informatizzazione degli uffici di segreteria.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza

- gestione ottimale delle attese.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a correggere gli eventuali disagi rilevati.

Trasparenza e diritto d'accesso: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Il principale istituto di Trasparenza reattiva è rappresentato dal diritto di accesso previsto dall'art. 22 Legge n. 241/1990.

Si tratta del potere/diritto degli interessati di richiedere, di prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi al fine di assicurare la Trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale.

Sono previste due modalità di accesso:

- **Accesso informale:** Si esercita mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio dell'Amministrazione competente a formare l'atto conclusivo del procedimento che lo deterrà stabilmente.
- **Accesso formale:** Il cittadino può sempre presentare una richiesta formale, scrivendo l'istanza, inviandola (in modalità cartacea o digitale) oppure depositandola direttamente al protocollo della segreteria dell'istituto.

La Pubblica Amministrazione, nei cui confronti viene esercitato il diritto di accesso, deve accertare, attraverso l'esame della domanda motivata di accesso, che esista un rapporto di strumentalità tra la conoscenza del documento ed il fine (non essendo ammissibili richieste meramente esplorative).

L'Amministrazione deve poi verificare di aver formato i documenti richiesti, ovvero la loro detenzione. Quindi, se l'ufficio che ha ricevuto l'istanza non ha formato né detiene stabilmente i documenti, dovrà individuare l'ufficio competente, rimettendo a questo l'istanza.

La richiesta di accesso ai documenti non può essere generica, ma deve essere motivata e deve recare l'indicazione dei documenti per i quali si chiede l'accesso.

In particolare, deve essere specificato l'interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

Il procedimento per l'accesso

L'Ufficio che ha ricevuto la richiesta deve verificare la sussistenza dei presupposti di legge per consentire l'accesso:

- Con riferimento al richiedente → sussistenza dell'interesse.
- Con riferimento ai documenti → non devono rientrare nelle categorie di atti esclusi dall'accesso.

L'Amministrazione ha 30 giorni dal ricevimento per provvedere sulla richiesta di accesso.

Il provvedimento può essere espresso di **accoglimento** o **rigetto** o **tacito** (nel caso in cui decorrano 30 giorni dalla richiesta, questa deve intendersi per rigettata).

Avverso la decisione di non accoglimento o di silenzio rifiuto il richiedente ha facoltà di presentare, entro i successivi trenta giorni, ricorso al TAR (Tribunale Amministrativo Regionale) competente per territorio.

Accesso civico

Una delle principali novità introdotte dall'articolo 5 del decreto legislativo n°33 del 2013 riguarda "l'accesso civico". Tale articolo prevede l'obbligo, per le pubbliche amministrazioni, di rendere noti i documenti, le informazioni o i dati, attribuendo allo stesso tempo il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

La richiesta di accesso civico, come prevista dalla nuova normativa, non necessita di alcuna limitazione; inoltre la legittimazione soggettiva del richiedente non deve essere motivata, è gratuita e deve essere presentata al responsabile della trasparenza dell'amministrazione.

Nell'ipotesi di mancata pubblicazione dell'atto, documento o altra informazione, l'amministrazione, entro trenta giorni, deve procedere alla pubblicazione nel sito del dato richiesto e contestualmente dovrà trasmetterlo al richiedente o in alternativa potrà comunicare al medesimo l'avvenuta pubblicazione e indicare il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi o certificati sostitutivi del diploma; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

I diplomi di licenza della Scuola Secondaria di I° grado, saranno disponibili 30 giorni dopo la consegna dei modelli da parte dell'Ufficio Scolastico Provinciale e potranno essere ritirati dagli alunni, dai genitori o persone da loro delegate.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

Gli uffici di Segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

- Lunedì: 8.15 – 9.30, 12.30 – 14.30, 15.30 – 16.15
- Martedì: 8.15 – 9.30, 12.30 – 14.15
- Mercoledì: 8.15 – 9.30, 12.30 – 14.15, 16.30 – 18.00
- Giovedì: 8.15 – 9.30, 12.30 – 14.15
- Venerdì: 8.15 – 9.30, 12.30 – 14.15
- Sabato: 10.00 – 12.00 (24 settembre, 8 ottobre, 15 ottobre, 13 maggio, 20 maggio)

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche l'orario di apertura al pubblico sarà solo antimeridiano.

Il Dirigente Scolastico o suo collaboratore ed il Dirigente Amministrativo ricevono il pubblico su appuntamento telefonico.

Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

SPAZI PER L'INFORMAZIONE

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari
4. organigramma degli Organi Collegiali
5. dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
6. bacheche per l'informazione sindacale

PARTE QUARTA - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

PARTE QUINTA - PROCEDURA DEI RECLAMI

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, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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, 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 dei Servizi Generali e Amministrativi, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE SESTA – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico.

La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico.

La presente Carta dei Servizi verrà esposta, in via permanente, all'albo della scuola, sul sito dell'Istituto ed ogni sua integrazione e/o variazione sarà deliberata dal Consiglio di Istituto.