



Ministero dell'Istruzione e del Merito

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
CASTROLIBERO**

Castrolibero (CS) - Via S.Valentini, 5 – Tel : 348/4126903
E-mail: csic87600b@istruzione.it Pec: csic87600b@pec.istruzione.it
Codice Fiscale:98078080789 – Codice Meccanografico CSIC87600B – Codice Univoco: UFP853



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

2022/2025

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)



ISTITUTO COMPRENSIVO CASTROLIBERO

Approvato con delibera

del Consiglio di Istituto n. 59 del 20/12/2022

Indice

Premessa	Errore. Il segnalibro non è definito.
Principi fondamentali	3
1. Uguaglianza.....	3
2. Imparzialità e regolarità.....	4
3. Accoglienza e integrazione	4
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.....	5
5. Partecipazione efficienza e trasparenza	5
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.....	7
7. Area didattica	7
8. Servizi Amministrativi	9
9. Condizioni ambientali della scuola	10
10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio.....	11

Premessa

La Carta dei servizi scolastici (d'ora in poi "C.d.S.") si colloca nell'ambito della più vasta azione di riforma della Pubblica Amministrazione.

La C.d.S, insieme al PTOF, si presenta infatti come strumento di pubblicizzazione e di comunicazione trasparente delle scelte educative e organizzative effettuate dall'istituzione scolastica. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell' istituto.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275799 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali.

La Carta è stata adottata, unitamente al Regolamento di Istituto riferito al triennio 2022/2025, con delibera del Consiglio di Istituto N. 59 del 20/12/2022 e la sua validità si estende – di norma e fatte salve le eventuali modifiche, allo stesso triennio.

Principi fondamentali

Gli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. dell'istituto.

La comunità scolastica, nel rispetto dei principi costituzionali, programma ed attua le proprie attività curando l'interazione con la comunità sociale di riferimento al fine di conseguire obiettivi culturali, educativi e formativi coerenti alla propria vision (*ciò che la scuola vuole essere*) e mission (*le modalità attraverso le quali la scuola intende realizzare la propria vision*) ed adeguati alle sfide correlate alla rapida evoluzione delle conoscenze, alla necessità di fornire abilità e competenze funzionali all'inserimento delle studentesse e degli studenti nella vita attiva dei futuri contesti di studio e di lavoro, nonché alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE, con particolare riferimento ai Goal dell'Agenda 2023.

Uguaglianza

Nell'organizzazione ed erogazione del servizio scolastico la scuola non attua alcuna discriminazione in rapporto a condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica e neppure in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione ...).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) viene attuato tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di culto e di scelta delle famiglie. La scuola assicurerà, infatti, la scelta delle studentesse e degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC, scegliendo in alternativa tra le seguenti opzioni: *Attività Alternative all'IRC con studio assistito o libero nella propria classe o nelle classi parallele o contigue*. Le attività alternative di studio assistito o libero sono finalizzate allo sviluppo ed al consolidamento delle competenze di base in ambito letterario e linguistico, nonché logico-matematico e scientifico.

Imparzialità e regolarità

Tutto il personale scolastico dovrà agire in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. La continuità del servizio dovrà essere assicurata anche in situazioni di conflittualità sindacale. In caso di assemblee sindacali, la scuola, avito riscontro delle adesioni del personale interessato, assicurerà la comunicazione dei servizi minimi garantiti tramite avviso pubblicato nelle sezioni Albo Sindacale e Albo on line del sito web scolastico. Durante le manifestazioni di sciopero saranno comunque assicurati, compatibilmente con il diritto del personale scolastico di aderire all'azione di sciopero, i servizi minimi comunicati dall'istituzione scolastica con avviso pubblicato nelle sezioni Albo Sindacale e Albo on line del sito web scolastico. Sempre in caso di sciopero sono assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- a) Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e degli esami.
- b) Adempimenti utili al pagamento degli stipendi per il personale con contratto a tempo indeterminato.

Accoglienza, inclusione e integrazione

La scuola privilegia le dimensioni dell'accoglienza, dell'inclusione e dell'integrazione delle studentesse e degli studenti e delle loro famiglie, con particolare attenzione nelle classi di inizio ciclo / grado (primo inserimento nella scuola dell'infanzia e nelle classi prime della primaria e della secondaria di I grado) . Pone particolare attenzione, anche attraverso un canale di dialogo riservato, alle situazioni che richiedono l'attivazione di strategie personalizzate di accoglienza, inclusione e/o integrazione.

Ogni operatore scolastico, nell'ambito della propria attività e nella propria sfera di competenza professionale, si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuna studentessa e di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite – tramite avvisi formali pubblicati sul sito web e/o nella bacheca di classe del registro elettronico e/o tramite comunicazioni dirette dei coordinatori di sezione o di classe, tutte le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, giorni e orari dei colloqui tra insegnanti e genitori, giorni e orari degli incontro collegiali scuola - famiglia e su quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori sia individualmente, di norma e fatta salva l'accoglienza di specifiche richieste, nel giorno e nella fascia oraria comunicata alle famiglie tramite l'apposita funzione del registro elettronico. Gli incontri individuali potranno impegnare ciascun docente nella misura di un'ora a settimana. Oltre agli incontri individuali i docenti assicureranno la propria presenza nel corso degli incontri collegiali scuola – famiglia che la scuola organizzerà subito dopo la comunicazione formale degli esiti di valutazione intermedi e finali (organizzati con cadenza bimestrale in caso di adozione del quadrimestre, o, con cadenza trimestrale nel caso di omologa articolazione dell'anno scolastico). La partecipazione e l'informazione dei genitori è agevolata dal Registro elettronico. In ogni caso, gli elementi valutativi sintetici e le annotazioni individuali di carattere generico o disciplinare riportate nel Registro elettronico, necessitano di adeguati momenti di chiarimenti riservati per poter orientare in modo efficace, attraverso un'effettiva alleanza educativa tra scuola e famiglia, il percorso di apprendimento delle studentesse e degli studenti.

L'Istituto si impegna ad assicurare tramite pubblicazione sul proprio sito web scolastico e nella bacheca di sezione / classe del registro elettronico l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali ad esempio: piani di lavoro annuali, obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento, tramite pubblicazione dei documenti di programmazione dell'azione didattica e degli strumenti recanti i criteri di valutazione. Sarà favorita ogni forma di collaborazione che favorisca la collaborazione tra scuola e famiglia, nella prospettiva di una reale alleanza educativa.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di inclusione e integrazione rispondenti ai bisogni rilevati (di accoglienza, cura, relazione, socializzazione e apprendimento). La scuola si impegna a favorire la crescita individuale e sociale delle alunne e degli alunni, utilizzando i punti di forza di ciascuno e valorizzando le dimensioni dell'autoefficacia e dell'autostima, allo scopo di compensare gli svantaggi e gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attua interventi personalizzati ai Bisogni Educativi Speciali rilevati, tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegna allo stesso modo nella valorizzazione delle eccellenze. La scuola si impegna a promuovere, nel limite dei finanziamenti disponibili, l'inclusione e l'integrazione nella comunità educante e nel tessuto social, di tutti i suoi studenti, attraverso iniziative e progetti mirati di ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare. La partecipazione a spettacoli teatrali e cinematografici, l'esplorazione e la scoperta - grazie alle uscite didattiche, alle visite guidate ed ai viaggi di istruzione - del proprio contesto territoriale: comunale, provinciale, regionale e nazionale, come la partecipazione a percorsi finalizzati all'animazione di spettacoli corali e orchestrali, a corsi di lingue per il conseguimento della certificazione Cambridge, alla pratica strumentale, a percorsi formativi finalizzati alla partecipazione alle Olimpiadi di Problem Solving e ad attività sportive declinate in modo funzionale alle diverse fasce di età caratterizzano l'offerta formativa della scuola e il suo impegno per una valorizzazione armonica delle potenzialità dei singoli.

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno e alunna, attraverso uno sviluppo pieno del loro potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale ed espressivo e nel rispetto delle diverse attitudini personali. In questa prospettiva ed al fine di reperire le risorse professionali ed economiche necessarie, la scuola si impegna ad instaurare rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e le "agenzie educative" presenti sul territorio.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Ogni studentessa e studente ha pieno diritto ad effettuare la propria libera scelta fra le istituzioni scolastiche. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituzione scolastica, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica attraverso il contrasto dell'evasione e dell'elusione dell'obbligo scolastico, individuando le modalità di intervento educativo- didattico e le azioni di monitoraggio necessarie ad assicurare, in primis, la regolare frequenza degli studenti. Le azioni sopra richiamate includono gli interventi necessari a promuovere i processi di continuità ed orientamento.

In tale prospettiva assume particolare importanza - non solo amministrativa - il controllo efficace delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

Partecipazione, efficienza, pubblicità e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nel rispetto delle decisioni deliberate dai competenti organi collegiali e della legislazione vigente, costituisce uno degli strumenti di attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività ed iniziative scolastiche ed extra che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza, ad esempio, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità. Si impegna, d'intesa con l'Ente Locale, ad organizzare la propria attività e, in particolare, l'orario delle lezioni e degli uffici e le modalità di erogazione dei servizi: mensa, trasporto, pre e post scuola,

assistenza di base e specialistica, uniformandola a criteri di flessibilità, aderenza ai bisogni comunicati e/o rilevati, pubblicità e trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy di cui al D.L.vo 196/2003 e ss.mm.ii.

Documentazione messa a disposizione dei genitori mediante pubblicazione sul sito web scolastico:

- Carta dei Servizi
- Documenti strategici: Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)/ Rapporto di Autovalutazione (R.A.V.) e Rendicontazione Sociale (R.S.) Curricolo Verticale di Istituto (C.V.)
- Regolamento di Istituto con le sue distinte appendici:
 - A - Regolamento del Consiglio di Istituto
 - B - Regolamento del Collegio dei Docenti
 - C - Patto educativo di Corresponsabilità
 - D - Regolamento dell'Organo di Garanzia
 - E - Regolamento Biblioteche, Laboratori e Byod
 - F - Regolamento Uscite didattiche / Visite guidate / Viaggi di Istruzione
 - G - Regolamento Palestre
 - H - Graduatoria di ammissione e di formazione delle classi prime
 - I - Regolamento Corso di Strumento Musicale
 - L- Accesso agli atti
- Progettazione coordinata e didattica di grado / intersezione / intercalse e classe: Piano di Lavoro annuale dell'infanzia; Piani di Lavoro Annuale delle classi parallele della scuola primaria; Programmazione del Consiglio di Classe e Programmazione Disciplinare per la secondaria di I grado;
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ...
- Delibere del Consiglio di istituto
- Griglie di valutazione disciplinare e del comportamento delle alunne e degli alunni

Documentazione messa a disposizione dei genitori in modo riservato e su richiesta degli stessi:

- Fascicolo personale dell'alunno/a
- Schede di valutazione dell'alunno/a
- Decisioni di carattere disciplinare (sanzioni) con comunicazione ex ante ed ex post
- Registri di classe, del professore ecc. (Versione cartacea e/o del Registro Elettronico)

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la legislazione e la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo ...)

I docenti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento (in ragione di un'ora a settimana).

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

La richiesta di Accesso agli atti è disciplinata dall'appendice I del Regolamento di Istituto.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- Carta dei Servizi
- Documenti strategici: Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)/ Rapporto di Autovalutazione (R.A.V.) e Rendicontazione Sociale (R.S.)
- Regolamento di Istituto con le sue distinte appendici:
 - A - Regolamento del Consiglio di Istituto
 - B - Regolamento del Collegio dei Docenti
 - C - Patto educativo di Corresponsabilità
 - D - Regolamento dell'Organo di Garanzia
 - E - Regolamento Biblioteche, Laboratori e Byod
 - F - Regolamento Uscite didattiche / Visite guidate / Viaggi di Istruzione
 - G - Regolamento Palestre
 - H - Graduatoria di ammissione e di formazione delle classi prime
 - I - Regolamento Corso di Strumento Musicale
 - L- Accesso agli atti
- Progettazione coordinata e didattica di grado / intersezione / interclassi e classe:
Piano di Lavoro annuale dell'infanzia; Piani di Lavoro Annuale delle classi parallele della scuola primaria; Programmazione del Consiglio di Classe e Programmazione Disciplinare per la secondaria di I grado;
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ...
- Delibere del Consiglio di istituto
- Griglie di valutazione disciplinare e del comportamento delle alunne e degli alunni

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto delle decisioni deliberate dai competenti organi collegiali e degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle Leggi in vigore.

I docenti curano la dimensione della formazione dell'aggiornamento sotto il profilo metodologico - didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento costante della propria professionalità.

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, il supporto dell'Ente Locale, il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, promuove la qualità dell'azione educativa e formativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituzione scolastica seleziona ed attua scelte pedagogiche e metodologie, strategie e strumenti utili ad assicurare e qualificare la continuità e l'efficacia dei processi educativi tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità e delle potenzialità delle studentesse e degli studenti, nel rispetto delle attitudini e degli stili di apprendimento personali,

privilegiando la prospettiva del raccordo e del recupero delle competenze di base riferite ai traguardi del processo di apprendimento.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica, tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, protagonisti del processo di apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche sono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine è poi deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 129/2018.

Nella formulazione dell'orario delle lezioni e delle attività la scuola privilegia criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nella relazione educativa con le alunne e gli alunni i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca e documentate dalla letteratura pedagogica e didattica, operando secondo una progettazione e una programmazione comunicate agli studenti. Curano, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo, affettivo e motivazionale di ogni alunno/a, facendo leva su curiosità e interessi, modulando gli obiettivi in vista della loro raggiungibilità e curando le risposte di senso.

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali e umane del personale scolastico e con la collaborazione dell'Ente Locale, delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dei processi e delle attività educative e didattiche. Si impegna, inoltre, a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali, educative e formative delle alunne e degli alunni, nel rispetto degli obiettivi formativi e dei traguardi di competenze validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nel I Ciclo le competenze certificate al termine della primaria e della secondaria di I grado del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dalla normativa di riferimento, recepita e declinata nel Curricolo Verticale di Istituto. La cura delle dimensioni di apprendimento laboratoriale e delle metodologie collaborative e cooperative di apprendimento caratterizzano la scelta pedagogica di base della scuola.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento e metodologie):

- Lezione dialogata e interattiva
- Circle time
- Strategie collaborative e cooperative (Think, pair, share / Jigsaw / Cooperative learning ...)
- Attività di brain storming /role playing ...
- Azioni di mentoring / coaching con progettazione di setting di apprendimento mirati: narrativi, esplorativi, sperimentali, multimediali, digitali ...
- Lavoro per classi parallele, per gruppi ...
- Laboratori didattici di apprendimento che valorizzino la dimensione della ricerca, della flipped classroom, del problem posing e del problem solving, del project based learning ...
- Uso delle risorse digitali per l'estensione dei tempi e delle opportunità di apprendimento – anche collaborative e cooperative – oltre il tempo scuola e lo spazio – aula.

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Valorizzazione dei momenti di confronto informali (interventi, restituzione di lavori individuali o di gruppo, contributo personale al dialogo educativo ...)
- Prove di verifica (scritte / pratiche e orali);

- Utilizzazione delle griglie recanti i criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) indicati nel PTOF.

Studio assistito e studio autonomo

I docenti programmano ed attuano le attività di studio assistito (in classe e in orario di lezione) e autonomo (a casa) in modo da assicurare il funzionale ed efficace raccordo tra le due dimensioni complementari di apprendimento, nella consapevolezza che le attività di studio autonomo assegnate devono tener conto degli obiettivi formativi (declinati in termini di conoscenze e abilità) conseguiti attraverso le attività di studio assistito a scuola ed evitando che all'alunno o all'alunna sia richiesta l'esecuzione di compiti individuali che non sono ancora in grado di svolgere in autonomia. Questo allo scopo di evitare di erodere in modo disfunzionale il senso di autoefficacia dell'alunno/a con riflessi negativi sull'autostima, che è la leva strategica di ogni processo di apprendimento individuale.

Le attività e le esercitazioni da svolgere a casa sono quindi assegnate in base agli argomenti e alle esercitazioni svolte in classe e agli obiettivi da consolidare. È possibile ed è anzi consigliata l'assegnazione di compiti di studio autonomo personalizzati sia per le attività individuali che, eventualmente, di gruppo.

I docenti dovranno guidare le alunne e gli alunni nella strutturazione di un'agenda degli impegni di studio personale che ne consenta la programmazione in funzione dell'orario settimanale delle lezioni e di eventuali altri impegni personali pomeridiani (sportivi, culturali ...)

Le finalità dello studio autonomo sono:

- consolidamento degli apprendimenti, esercitazione e allenamento, acquisizione di un metodo di studio efficace, conquista di un crescente livello di autonomia, responsabilizzazione circa gli impegni e gli esiti del proprio processo di apprendimento. Le esercitazioni assegnate per casa devono prevedere una correzione tempestiva ed adeguata in classe. L'errore deve essere sempre valorizzato in chiave meta cognitiva come opportunità di crescita.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi. In ogni caso l'errore deve essere sempre valorizzato in chiave meta cognitiva come opportunità di crescita.

Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione sui servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di

Segreteria e, secondo il calendario specificato dalla circolare interna, anche su prenotazione in orario pomeridiano;

- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione sono consegnate entro cinque giorni dallo scrutinio, tramite la bacheca alunno del registro elettronico. Copia della documentazione cartacea può essere ritirata presso gli uffici di segreteria.

Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria: 11:30 – 13:30 dal lunedì al sabato.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni, sempre su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico e telematico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti con aggiornamento annuale:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito e accogliente in modo da garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilisce, con delibera annuale, la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti e dietro richieste dell'Ente Locale e di eventuali Enti / Associazioni.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico un'assidua sorveglianza per la pulizia dei locali. I docenti responsabili di plesso assicureranno una costante azione di vigilanza sulle condizioni di igiene delle aule e dei diversi locali scolastici, in particolare dei servizi igienici che dovranno essere oggetto di uno (due turni intermedi di pulizia al termine della ricreazione dell'eventuale ora di mensa).

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici, fornendo una tempestiva segnalazione di eventuali danni e degli elementi potenziali di rischio rilevati. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi, detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (due per anno scolastico) precedute da apposite esercitazioni.

Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Gli operatori scolastici si impegnano, coerentemente al proprio ruolo ed alle eventuali mansioni / funzioni delegate, a partecipare ai piani di miglioramento della qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati, qualora emergano punti di criticità o margini di ottimizzazione. Eventuali criticità e/o margini di miglioramento potranno rilevati attraverso questionari anonimi indirizzati ai docenti, circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti, per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite indagini svolte in sede collegiale e/o riferite a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

Per tutti gli altri aspetti relativi all'erogazione del servizio scolastico, non contemplati nella presente Carta dei Servizi, si rinvia alle leggi ordinarie dello Stato Italiano.