



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“E.D’ARBOREA” TORPÈ’ (NU)
SEDI DI TORPÈ’-LODÈ’-POSADA-BRUNELLA
Via Eleonora d’Arborea 08020 - TORPÈ’ (NU) - CODICE ISTITUTO : NUIC84100B
Cod. fisc. 93014290915 ☎ Tel. e Fax (0784) 829017
e-mail : nuic84100b@istruzione.it e-mail pec: nuic84100b@pec.istruzione.it
sito internet: www.ic-torpe.gov.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, ogni scuola definisce la propria Carta dei Servizi, un documento che esplicita i principi e le modalità con cui sono offerti i servizi dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione. Scopo della *Carta* è mettere l'utente in condizioni di muoversi con consapevolezza negli ambiti di intervento e comprendere i reali meccanismi del funzionamento della scuola. La *Carta* è la premessa per garantire non solo la totale trasparenza del servizio, ma anche la sua continua evoluzione e la necessaria flessibilità ed adattabilità alle mutevoli esigenze della situazione territoriale e generazionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell' I.C. “ E D’ Arborea” di Torpè (NU) ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che persegue e promuove finalità educative di inclusione e crescita della comunità educante nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

PARTE PRIMA

Art. 1 - Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

Art. 2 - Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti che partecipano all'erogazione del servizio scolastico agiscono secondo criteri di equità, obiettività e trasparenza.



2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di prescuola e al termine delle attività didattiche.

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.

Art. 3 - Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza e la partecipazione attiva dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e a situazioni di evidente disagio.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore della scuola ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto previsto dal patto educativo che l'Istituto si impegna a condividere con i genitori.

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. I docenti attuano modalità di didattica inclusiva ed elaborano progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene consegnata copia della sintesi del POF.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

Art. 4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta tra le diverse istituzioni scolastiche si esercita con la libera iscrizione o tramite la richiesta di nulla-osta per il trasferimento ad altra istituzione scolastica, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari)

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico e con un rapporto costante con le famiglie.

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.



Art. 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, attraverso una gestione partecipata dell'Istituto nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

5.2. L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature.

5.3. L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, predispone la massima semplificazione delle procedure un'informazione completa e trasparente attraverso il sito web dell'Istituto.

5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Ogni richiesta motivata verrà esaminata dagli organi collegiali competenti.

5.5. Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

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.

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

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Art. 6 - Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà 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 indirizzo.

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

6.3 La funzione docente si qualifica attraverso una pratica costante di aggiornamento e di ricerca.

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 Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite 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.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento costituisce un diritto-dovere e un impegno per tutto il personale scolastico, doveroso compito per l'amministrazione.



Art. 7 – Principi e criteri dell'attività educativo-formativa, regolarità del servizio

7.1. L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a rispondere con adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi fissati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. L'Istituto al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, individua ed elabora gli strumenti per garantire condizioni di equità nella progressione educativa e formativa tra i diversi corsi e indirizzi di studio presenti.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione delle consegne da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i differenti tempi di apprendimento degli alunni e di non creare inutili e dannosi sovraccarichi lavorativi.

7.5. Nel rapporto con gli allievi il personale scolastico manterrà un atteggiamento e un comportamento consapevoli del loro ruolo formativo ed educativo.

7.6 La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, ordinanze di chiusura della scuola o prolungate difficoltà erogazione dei servizi essenziali (acqua e energia elettrica) le famiglie vengono avvisate con anticipo della modifica dell'orario o della anticipata fine delle attività didattiche.

PARTE SECONDA FAMIGLIA RAPPORTI SCUOLA

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

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente 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 degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione di documenti identitari e d'indirizzo.

Art. 8 - Documenti dell'Istituto

8.1 L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti. A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). B. Piano Di Miglioramento (PDM) C. Regolamento interno. D. Regolamento sui diritti e i doveri degli studenti. E. La Carta dei Servizi. F. Il Patto formativo e di corresponsabilità

8.2. la pubblicizzazione dei documenti citati avviene mediante affissione all'albo legale sul sito web dell'istituto. Tali documenti sono messi a disposizione degli interessati che ne facciano richiesta presso la Segreteria in formato digitale.



A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo ON-LINE della scuola; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è liberamente consultabile da chiunque.

B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

C) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo

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

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere 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;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

Art. 9 - Documenti dei Consigli di classe e dei docenti

9.1. I Consigli di classe ed i docenti adeguano quanto previsto dal Progetto d'Istituto e dalla programmazione educativa alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti: A. Piano di lavoro annuale della classe. B. Piano annuale di lavoro dell'insegnante. C. Piani individualizzati e personalizzati.



Art. 10 – Modalità per l'informazione

10.1. L'Istituto si impegna a garantire una tempestiva e completa informazione alle famiglie e agli studenti relativamente al profitto, alla frequenza e alle iniziative organizzate dall'Istituto stesso. Tali comunicazioni ai genitori sono effettuate per iscritto, attraverso il libretto personale degli alunni o a seconda dei casi, attraverso comunicazioni della dirigenza.

10.2. Le comunicazioni generali riguardanti l'organizzazione, modifiche di attività ordinarie o attività straordinarie sono rese note alle famiglie attraverso l'informazione diretta riportata dagli alunni e la contestuale pubblicazione sulla pagina iniziale del sito della scuola.

Art. 11 - Modalità e tempi della partecipazione

11.1. La partecipazione delle famiglie ai processi e ai percorsi scolastici è garantita nei seguenti organi: a) Consiglio dell'Istituto. b) Consigli di classe. c) Nucleo interno di valutazione. d) Assemblee dei genitori.

PARTE TERZA SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, persegue costantemente:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

I servizi di segreteria sono adeguati e operano secondo le disposizioni del C.A.D.

Art. 12 - Fattori di qualità

12.1. La scuola individua, concorda, stabilisce e pubblica gli standard qualitativi perseguiti garantendone il rispetto; sono individuati come indicatori di qualità dei Servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei Servizi di segreteria; tempi ridotti di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Art. 13 - Standard specifici delle procedure

13.1. Il rilascio di certificati è effettuato, 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; la consegna avviene nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.

13.2 I documenti degli esiti degli alunni relativi all'esame di Stato possono essere richiesti a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati e consegnati entro 5 giorni.

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

13.4. L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico nella fascia oraria antimeridiana, preferibilmente su appuntamento.

13.5 L'Istituto 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.

Art. 14 - Informazione e trasparenza

14.1 Sul sito della scuola sono pubblicati i documenti di cui è prescritta l'affissione, ed in particolare: - la presente Carta dei Servizi; - il Progetto d'istituto; - il Regolamento interno; - il Regolamento sui diritti e i doveri degli studenti; - l'organigramma del personale dell'Istituto; - la composizione degli organi collegiali. Presso ogni sede è concessa e predisposta la bacheca sindacale.

14.2 Il personale di segreteria e i collaboratori scolastici espongono un cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro.

14.3 Il personale scolastico garantisce la riservatezza delle informazioni (privacy) nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.



PARTE QUARTA CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e tale da garantire agli alunni la sicurezza interna nel rispetto della normativa (D.L. 81/2008)

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola 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 gli Enti Locali 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). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

Art. 15 - Documentazione e struttura organizzativa interna

15.1 L'Istituto fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

15.2. L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.

15.3. Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, l'Istituto elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte.

15.4. La formazione sulle procedure e sui comportamenti afferenti la sicurezza nei luoghi di lavoro sono parte essenziale dei percorsi educativi e formativi che questa scuola propone. Alla frequenza dei corsi e delle attività di aggiornamento, al puntuale adempimento di comportamenti partecipi e coerenti con la sicurezza individuale e collettiva sono tenute tutte le componenti della comunità scolastica.

PARTE QUINTA RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 16 - Procedura dei reclami

16.1 I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere riferito e noto solo al Capo d'istituto.

I reclami orali e telefonici debbono essere sinteticamente trascritti e successivamente essere sottoscritti dal dichiarante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

16.2 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, pre-post-scuola sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

Art. 17 - Valutazione del servizio

17.1 Il nucleo di valutazione, organo interno nominato secondo quanto previsto dallo Statuto, ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto d'istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dal Consiglio dell'Istituzione, con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all'ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del Servizio.

17.2 Per l'attività di valutazione, oltre agli indicatori forniti dal comitato provinciale di valutazione, il nucleo si avvale di ulteriori propri indicatori adeguati a monitorare e valutare gli aspetti specifici del progetto d'istituto.

PARTE SESTA DISPOSIZIONI FINALI

Art. 18 - Norma di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto.



Art. 19 - Pubblicazione

Il testo del presente documento, sottoposto al parere del Collegio dei docenti per la parte didattica, sottoscritto dal presidente del Consiglio di Istituto e dal dirigente scolastico, è pubblicato all'albo legale sul sito dell'istituto affinché se ne possa prendere conoscenza.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

ORARI DI APERTURA UFFICIO DI SEGRETERIA

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

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,00 e dalle alle ore 11.30 alle ore 13,30.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

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 e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

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

Il Dirigente Scolastico
Vincenzo Di Giacomo
(Firma digitale)