

**ISTITUTO COMPRENSIVO "G. MAZZINI- E. FERMI"  
AVEZZANO**

Via G. Mazzini, 68 - Avezzano

Tel. 0863 413379 - Fax 0863 410724 - email: [aqic84000r@istruzione.it](mailto:aqic84000r@istruzione.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Parte I - area didattica
4. Parte II - regolamento dei servizi amministrativi
5. Parte III - condizioni ambientali della scuola
6. Parte IV - la procedura dei reclami e valutazione del servizio
7. Parte V - attuazione



## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi della scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.1995, insieme al **Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto, al Regolamento e al Piano annuale delle attività**, costituisce l'esplicitazione dei modi con cui, nell'Istituto, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti con il fine di raggiungere gli obiettivi didattici e formativi che le Indicazioni per il Curricolo e le leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. La "**Carta**" è, quindi, il documento che definisce e rende noti all'utenza i **principi fondamentali** ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale. Si articola in cinque parti riguardanti:

- 1. L'area didattica**
- 2. Il regolamento dei servizi amministrativi**
- 3. Le condizioni ambientali della scuola**
- 4. La procedura dei reclami e valutazione del servizio**
- 5. L'attuazione**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La C.S. della scuola ha come fonte d'ispirazione la Carta Internazionale dei Diritti del fanciullo del 1989, la L. 241/90 e i seguenti articoli della Costituzione italiana:

**Art. 2:** La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

**Art. 3:** E' 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. 21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

**Art. 30:** E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la Legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

**Art. 33:** L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

**Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I principi fondamentali riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona: l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, la partecipazione, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento e la formazione del personale.



## **1. Uguaglianza**

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

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socio-economico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dal Consiglio di Istituto in relazione alle necessità esistenti.

## **2. Imparzialità e regolarità del servizio**

Tutto il personale della scuola deve ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività ed è tenuto ad agire con imparzialità ed equità.

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

In ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, è assicurata la vigilanza sui minori (v. Regolamento di Istituto).

In caso di assenza dell'insegnante la vigilanza è demandata, fino all'arrivo del supplente, a un docente dello stesso modulo o, se anche questi fosse assente, a un docente della classe vicinior, il quale potrà avvalersi della collaborazione del personale ausiliario.

La vigilanza sugli alunni compete, salvo casi eccezionali, sempre e comunque agli insegnanti, nel corso di qualsiasi attività didattica condotta sia all'interno sia all'esterno dell'edificio scolastico, anche in presenza di specialisti che lavorano temporaneamente con contratto d'opera.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

## **3. Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti e adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, nonché a favorire l'accoglienza dei genitori e il loro coinvolgimento nel processo di formazione.

Particolare riguardo viene riservato alla soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, a quelli con difficoltà di apprendimento e a quelli stranieri attraverso la progettazione e l'attuazione di specifiche iniziative (v. POF).

### *Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:*

La scuola, attraverso insegnanti Funzioni Strumentali, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

1. presentazione della scuola primaria (open day) ai genitori da parte dei docenti e del dirigente; distribuzione di materiale informativo relativo alle attività della scuola e della Carta dei Servizi;
2. coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
3. progetti didattici finalizzati all'accoglienza e all'integrazione;
4. unità didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
5. visita agli edifici della scuola primaria;
6. raccolta di informazioni sugli alunni attraverso la documentazione prodotta dalla scuola dell'Infanzia, attraverso gli incontri di continuità *Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria* e i colloqui con i genitori.



#### Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di 1° grado:

- Unità didattiche in cooperazione tra classi ;
- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico);

Le insegnanti impegnate in progetti di continuità tra i diversi ordini di scuola si occupano di realizzare:

- lo scambio di informazioni relative ai percorsi di apprendimento svolti dagli alunni delle classi quinte;
- la definizione di prove di uscita e di ingresso,
- attività di formazione comuni in rete.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola primaria e della secondaria di 1° grado.

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 progettazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni diversamente abili;
- alunni di lingua madre diversa dall'Italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- attività di arricchimento dell'offerta formativa e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- collaborazione con Enti e servizi sociali presenti nel territorio.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

#### **4. Diritto di scelta**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta tenuto conto del tipo di servizio offerto e nei limiti di capienza stabiliti dalla normativa vigente. In caso di eccedenza di **domande, gli ammessi alla frequenza vengono individuati tenendo conto dei criteri indicati annualmente dal Consiglio di Istituto (v. Regolamento d'Istituto):**

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti, personale di Segreteria e dirigente scolastico.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione Cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative programmate.

**E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata autorizzata dal D.S. con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.**



## **5. Obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico, ora diritto-dovere all'istruzione, e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

Nella scuola secondaria di 1° grado l'attività didattica si svolge dal lunedì al sabato per un totale di 30 ore.

Nella scuola primaria le attività scolastiche si svolgono nell'arco di sei giorni settimanali (tempo modulare) o di cinque giorni (tempo pieno) e si articolano in 27 ore curricolari, 3 ore di attività facoltative/opzionali e 10 ore di mensa (ove prevista) . L'Istituzione scolastica fornisce, dove possibile, il servizio di pre scuola e post scuola.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

Nella scuola dell'infanzia le attività educative si svolgono, dal lunedì al venerdì per 8 ore e il sabato per 5 ore antimeridiane.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

## **6. Partecipazione**

Con l'intento di agevolare le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, che contribuiscano a rendere la scuola centro di promozione culturale, sociale e civile, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività e iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

## **7. Trasparenza**

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria oppure affissi all'Albo della Scuola per eventuali consultazioni;
- le progettazioni didattico-educative annuali sono depositate in Presidenza;
- le programmazioni didattiche settimanali sono verbalizzate nelle relative Agende.

Il POF, La Carta dei Servizi e il Regolamento d'Istituto sono visionabili all'Albo e sul sito web dell'Istituzione scolastica.

L'accesso alla visione dei documenti non affissi, avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

La scuola mette a disposizione dei genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

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



## **8. Efficienza**

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, nell'attività didattica e nell'offerta formativa integrata.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni :

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici;
- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa disciplina;
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari e di attività pratiche .

## **9. Libertà di insegnamento e formazione del personale**

La programmazione educativa e didattica, elaborata collegialmente nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, mira ad assicurare la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi delle Indicazioni per il Curricolo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite nelle progettazioni annuali approvate dal Collegio dei Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento, considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità, costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che dispone interventi organici e regolari.

Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un Piano di Formazione e Aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento programmato dalla singola scuola o in rete con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso Enti o Istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

## **PARTE I**

### **AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nel proprio intervento la scuola si avvale della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile. La scuola s'impegna a individuare ed elaborare gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere **visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di Interclasse e di Classe. Il collegio dei docenti ne** delibera l'adozione.



Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del D.S. che ne autorizza la richiesta.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un valido metodo di studio.

Essi sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe e tendono a consolidare gli apprendimenti.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione e in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di eventuali attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari e interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e sul rispetto reciproco.

Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

Nel favorire lo sviluppo armonico della personalità degli alunni la scuola tende a responsabilizzarli e a motivarli a corretti comportamenti e all'osservanza dei doveri scolastici in collaborazione con le famiglie

Quando necessario, non sono esclusi richiami che avranno naturalmente funzioni educative come si legge nell'art. 49 del Regolamento di Istituto di seguito riportato.

#### ***Art. 49 - Prevenzione disagio scolastico***

*La Scuola si pone come agenzia formativa che assicura le condizioni culturali, relazionali, didattiche e organizzative idonee a "rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona". A tal fine essa s'impegna a perseguire un progetto educativo finalizzato al pieno sviluppo di ogni persona intesa nella sua globalità; di conseguenza i docenti dell'Istituto elaborano metodologie e strategie educativo-didattiche atte alla prevenzione di ogni forma di disagio. È nostra convinzione, infatti, che sia preferibile impedire l'insorgere di elementi di turbative, che potrebbero alterare la serenità delle relazioni nell'ambiente educativo, piuttosto che assumere provvedimenti correttivi in seguito a situazioni problematiche verificatesi.*

*I docenti, attraverso percorsi educativi e attività laboratoriali relative a progetti di Educazione alla legalità, all'affettività e alla socialità, si preoccuperanno di promuovere rapporti interpersonali positivi in un clima di ascolto, consapevolezza, condivisione, collaborazione e rispetto, tesi a favorire l'interiorizzazione delle regole di una corretta convivenza civile e l'acquisizione di competenze sociali e comportamentali spendibili non solo nell'ambito scolastico.*

*Per il conseguimento di queste finalità sarà fondamentale il ruolo e il coinvolgimento della famiglia nei percorsi educativi e nella gestione di situazioni di disagio che potrebbero insorgere. Nel caso in cui tali evenienze dovessero manifestarsi, i docenti, nell'esercizio delle loro specifiche funzioni, saranno chiamati a individuare le strategie e i provvedimenti più opportuni, di concerto con gli organi collegiali competenti e con il Dirigente Scolastico, come previsto dal **Regolamento di disciplina**.*

#### **Piano dell'Offerta Formativa**

Il P.O.F. è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate. Integrato dal Regolamento di Istituto e dalla Progettazione didattica-educativa, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della



scuola. In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di arricchimento dell'offerta formativa. Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

### **Regolamento di Istituto**

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

- funzionamento degli Organi Collegiali;
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- ingresso a scuola e vigilanza sugli alunni;
- diritti e doveri degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite anticipate, assenze;
- adempimenti del personale docente;
- compiti di sorveglianza dei Collaboratori;
- consulenza e interventi di esperti esterni; uscite didattiche e visite guidate;
- criteri relativi alle iscrizioni e alla formazione delle classi/sezioni;
- inserimento e integrazione degli alunni diversamente abili;
- tutela della salute nella scuola;
- uso degli spazi, delle attrezzature scolastiche e funzionamento delle biblioteche;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- prevenzione del disagio scolastico;
- diritto di sciopero e salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati;
- le modalità di comunicazione con i genitori e il personale;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

### **Progettazione**

La programmazione di Istituto è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività.

Le progettazioni di classe e di disciplina contengono:

- rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

### **Contratto Formativo**

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono



depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione.

Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Tra il docente e l'allievo, in particolare, si stabilisce il **Contratto Formativo** che consiste essenzialmente in comunicazioni verbali nell'ambito delle quali il docente rende partecipe l'alunno degli obiettivi didattico-educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti ai genitori, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

- colloqui individuali scuola/famiglia ogni due mesi;
- l'assemblea d'interclasse e di intersezione ogni due mesi circa;
- l'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (Documenti di valutazione).

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) a cura del Collegio dei Docenti;
2. Progettazione educativo-didattica annuale a cura dei Docenti dell'Istituto;
3. Regolamento di Istituto a cura del Consiglio di Istituto;
4. Piano annuale delle attività a cura del Dirigente Scolastico.

**Le forme, i contenuti e le finalità di tali documenti sono esplicitati nei rispettivi allegati, da considerarsi non isolatamente ma in modo sinergico e complementare.**

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

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

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
4. tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

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

Durante il periodo scolastico, gli uffici funzionano dal lunedì al sabato dalle ore 07:30 alle ore 14:00 (escluso il sabato prefestivo) con apertura pomeridiana dalle 15:30 alle 17:30.

L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Nei periodi di interruzione dell'attività scolastica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 14.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti e inviati, per posta, con addebito delle spese postali.

I documenti di valutazione e gli attestati degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati, nei tempi stabiliti dal Piano annuale delle attività.



Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza. (vedi Regolamento)

Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. Per garantire la continuità nel servizio didattico e di vigilanza degli alunni non sono trasmesse telefonate ai docenti se non per motivi urgenti.

Le informazioni vengono garantite nei seguenti spazi prestabiliti :

- Albo di Istituto (pubblicazione atti, documenti, etc.)
- Bachecca docenti (convocazioni/ comunicazioni, iniziative di Enti e Associazioni, comunicazioni sindacali, etc.)
- Bachecca genitori (comunicazioni Scuola-Famiglia)

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

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 e impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

Al fine di garantire agli utenti la sicurezza negli edifici scolastici, in tutti i plessi dell'Istituto periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza in caso di incendio/terremoto (Piano di Evacuazione redatto, per ciascun plesso, dal Tecnico incaricato Ing. M. Colella).

In tutti gli edifici dell'Istituto sono state eseguite opere per l'abbattimento delle barriere architettoniche e lavori di adeguamento secondo la L 626/94 e successivi adeguamenti D.M. 81/2007.

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al D.S., il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

**Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.**

### **PARTE V**



## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.