



ISTITUTO COMPRENSIVO PERUGIA 13

Sede Legale: Via Garigliano, 9 – 06134

Ponte Valleceppi (PG)



Cod. Mecc. PGIC854007 – Cod. Fisc. 94152350545 Tel. 075 6920177 – Fax 075 5928004 – Sito Web: www.icperugia13.gov.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 28/03/2017 - delibera n. 80

Il Consiglio di Istituto,

VISTO il D.P.C M DEL 7/06/1995 istitutivo della carta dei servizi;

VISTA la L. 241 del 7/08/1990.;

VISTA la direttiva 27/01/1994 del P.C.M. tendente ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici ai principi di uguaglianza dei principi di imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza, efficacia;

VISTO il D.L. 163 del 12/05/1995 convertito in L.273/1995 (obbligo per tutti gli Enti pubblici di adottare le rispettive carte dei servizi);

VISTO il D.LGS n°33/2013 (trasparenza amministrativa).

EMANA

la seguente

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

di cui al D.P.C.M. 07/06/95

ISTITUTO COMPRENSIVO PERUGIA 13

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

di cui al D.P.C.M. 07/06/95

Approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 28/03/2017 - delibera n. 80

INDICE

Premessa	Pag. 4
Principi fondamentali	Pag. 5
Area didattica	Pag. 10
Area amministrativa	Pag. 14
Condizioni ambientali	Pag. 16
Reclami e suggerimenti	Pag. 16
Valutazione del servizio	Pag. 17
Attuazione	Pag. 17
Allegato: Modulo di reclamo	Pag. 18

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri il 7 giugno 1995, è lo strumento utile a 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 ed ha lo scopo di garantire l'informazione adeguata affinché ogni utente possa seguire consapevolmente l'esperienza scolastica del proprio figlio/a.

La Carta dei Servizi è stata scritta e approvata dagli insegnanti, dai genitori e dal personale non docente eletti nel Consiglio di Istituto, insieme al Dirigente Scolastico.

La Carta dei Servizi della scuola contiene:

1. Principi fondamentali
2. Area didattica
3. Area amministrativa
4. Condizioni ambientali
5. Reclami e suggerimenti
6. Valutazione del servizio
7. Attuazione

1 PRINCIPI FONDAMENTALI

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. Enti 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 capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

L'Istituto Comprensivo Perugia 13 organizza il servizio fondando la propria azione su principi di:

1.1 UGUAGLIANZA

1.1.1 La scuola crea le condizioni affinché nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sia compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.1.2 La scuola attua iniziative di sostegno, di integrazione e di potenziamento delle abilità individuali.

1.1.3 La scuola si coordina con gli Enti locali e con i Servizi socio-assistenziali del territorio per rispondere a specifiche esigenze didattiche e ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà.

1.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

1.2.1 Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

1.2.2 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, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

1.2.3 La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, attraverso la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli operatori, in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti. In caso di assenza dei docenti, qualora non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

1.3.1 La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico sereno ed accogliente e promuove ogni forma di partecipazione dei genitori attraverso incontri di informazione sull'organizzazione della scuola, di presentazione delle attività scolastiche, e di consultazione.

1.3.2 La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da docenti della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado, promuove iniziative di conoscenza e accoglienza nei confronti degli alunni delle classi iniziali:

- incontri assembleari con i genitori nei primi giorni di scuola;
- visite agli edifici della scuola e partecipazione a momenti dell'attività didattica;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche (attività sportive in comune);
- unità didattiche in cooperazione tra i diversi ordini di scuola;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- raccolta di informazioni utili alla formazione delle classi prime;

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola organizza eventi in cui ospita le Scuole Secondarie di Secondo grado del territorio per la presentazione delle rispettive offerte formative e prevede il monitoraggio delle scelte fatte dagli alunni e una successiva verifica degli esiti scolastici.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni in situazione di handicap o di svantaggio socioculturale e di disagio.

1.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

1.4.1 La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni Scolastiche Statali dello stesso ordine, nei limiti numerici stabiliti dalla legge per la formazione delle classi, tenuto conto dei limiti di affollamento dei locali. Nella Scuola Primaria la scelta si attua tra tempo pieno e tempo normale e può essere soddisfatta se ricorrono le condizioni generali rispetto al numero degli alunni per la formazione delle classi e all'esistenza dei servizi accessori.

1.4.2 In caso di eccesso di iscrizioni si tiene conto del criterio della territorialità e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il Regolamento di Istituto).

1.4.3 La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa.

1.4.4 Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione Cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

1.4.5 La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

1.5 PARTECIPAZIONE, APERTURA AL TERRITORIO, EFFICIENZA E TRASPARENZA

1.5.1 Il personale della scuola, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti. La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (affissione all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A.

1.5.2 La partecipazione della famiglia degli studenti è favorita da atteggiamenti costanti di collaborazione, di ascolto e di dialogo da parte del Dirigente Scolastico, degli insegnanti, del personale di segreteria ed ausiliario. Sono previsti momenti di ricevimento individuale del Dirigente Scolastico, degli Insegnanti e della segreteria (orari comunicati alle famiglie con circolare interna ed affissi all'ingresso), l'orario dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione e dei Consigli d'Istituto e la scansione dettagliata degli incontri di ricevimento collettivi. Orari diversi per colloqui individuali possono essere concordati su richiesta.

1.5.3 L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si ispira a criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

1.5.4 La definizione dell'orario scolastico deve tener 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 materia;
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

1.5.5 La scuola favorisce 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 fuori dall'orario del servizio scolastico. Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- corsi per il conseguimento della certificazione linguistica Ket;
- corsi per il conseguimento della certificazione linguistica Delf;
- corsi di alfabetizzazione per studenti di lingua madre diversa dall'italiano;
- corsi di recupero, approfondimento e potenziamento disciplinare;
- animazione teatrale (anche in lingua straniera);
- costituzione Orchestra di Istituto;
- realizzazione cortometraggi;
- attività sportive.

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.

1.5.6 Allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, che valorizzi anche le molteplici risorse esistenti, la scuola svolge attività in collaborazione con gli Enti Locali e con le Associazioni, a vario titolo operanti sul territorio.

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

- un proprio sito web
- albo di Istituto
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- funzionigramma degli Organi Collegiali

- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- bacheche per l'informazione sindacale.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/1990 e del D.P.R. n. 352 del 27/06/1992.

1.6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

1.6.1 Ai docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, è garantita la libertà di insegnamento che si esplica con una azione didattica che stimoli e favorisca la piena formazione della personalità degli allievi. 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.

1.6.2 L'aggiornamento, in base alla vigente normativa (Legge 107/2015), costituisce un compito per l'Amministrazione e un impegno per tutto il personale scolastico. L'Istituto Comprensivo ha redatto un proprio piano formativo triennale, parte integrante del P.T.O.F., ispirato a quello nazionale e in coerenza con gli obiettivi strategici individuati dal Piano di Miglioramento e che si raccorderà con le esigenze formative della Rete di Ambito, ma allo stesso tempo adatto ai bisogni formativi rilevati all'interno dell'istituto.

2 AREA DIDATTICA

2.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti ed organizza attività per garantire la continuità educativa e didattica tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni (vedi il Piano dell'offerta formativa).

2.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola 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 nel rispetto dei limiti di spesa annualmente comunicati dal Ministero. 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 Intersezione/Classe. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate: biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno scolastico, sarà determinante il parere dei genitori e del Consiglio di Interclasse/Classe.

2.4 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, un momento di assunzione di responsabilità e uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Interclasse o di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

2.5 L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

2.6 I docenti si impegnano ad instaurare con gli alunni rapporti atti a creare un clima sereno che favorisca il dialogo e la collaborazione, all'interno di un sistema di regole chiare e condivisibili, nel rispetto dei reciproci ruoli e motivando ogni provvedimento adottato.

2.7 L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

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

- a) Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) che viene annualmente rivisto
- b) Piano di Miglioramento
- c) Regolamento d'Istituto
- d) Programmazione didattica
- e) Patto Educativo di Corresponsabilità

Piano Triennale dell'Offerta Formativa

- E' il documento attraverso il quale si conosce la struttura dell'Istituto, l'entità e la destinazione delle iniziative assunte dalla scuola. Esso esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Il P.T.O.F. è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

- Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base dell'Atto di Indirizzo formulato da Dirigente Scolastico. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto.

- Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è reso pubblico e consegnato sotto forma di brochure agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola.

Piano di Miglioramento

Il Piano di Miglioramento di Istituto, coerente con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, individua le priorità d'intervento emerse dall'analisi effettuata in occasione della stesura del Rapporto di Autovalutazione di Istituto e definisce i percorsi progettuali da attuare al fine di raggiungere i traguardi definiti dal Rapporto di Autovalutazione stesso.

Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Il Regolamento d'Istituto approvato dal Consiglio d'Istituto in data 08/10/2015 e aggiornato in data 28/11/2016 comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- funzionamento degli Organi Collegiali;

- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola e richieste da genitori dei Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe e del Consiglio di Istituto;
- modalità di organizzazione delle visite guidate ed altre attività similari;
- procedura di iscrizioni alunni e criteri di priorità;

Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dai docenti dei diversi gradi scolastici, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità individuati con riferimento alle Indicazioni Nazionali per il Curricolo, alle Competenze chiave, europee, di base, di cittadinanza e al Curricolo di Istituto.

La programmazione, elaborata ed approvata dai docenti, è presentata nei Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione, adeguando gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe, sono stati individuati strumenti condivisi di programmazione e verifica (Unità di Apprendimento Disciplinari e Unità di Apprendimento Interdisciplinari comuni).

Patto Educativo di Corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità, previsto dal D.P.R. 235/2007 (art. 5 bis) e dalla Nota Ministeriale del 31/07/08, è il documento in cui scuola e famiglia, analizzate le esigenze di entrambi, riconosciuto il bisogno formativo di una cultura delle regole, stabiliscono una serie di accordi per costruire relazioni di rispetto, fiducia e collaborazione, sviluppando senso di responsabilità ed impegno reciproci, al fine di ottenere il miglior risultato con gli alunni.

Il patto viene sottoscritto dalle parti all'atto dell'iscrizione e al momento del passaggio al grado scolastico successivo. Inoltre all'inizio dell'anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il Patto 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,

ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità, ma tutte volte al miglioramento della qualità del processo formativo. Le forme di collaborazione fra scuola e famiglia si possono identificare in questi momenti:

- Colloqui individuali e colloqui generali
- Assemblee di classe
- Assemblee con i genitori
- Consiglio di Intersezione/Interclasse/Classe
- Previsione di percorsi formativi comuni su tematiche specifiche individuate dalla componente genitori e dalla componente docenti.

3 SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 Fattori di qualità

L'Istituzione scolastica individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e affidabilità;
- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità verso l'utenza;
- tutela della privacy.

3.2 Standard specifici delle procedure

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

L'Istituzione scolastica fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- **Trasparenza:** 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.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

1) l'accesso informale mediante richiesta verbale

2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

- **Iscrizioni:** solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° Grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

- 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; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.
- Modalità di comunicazione: apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria di mattina e di pomeriggio in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo gli orari stabiliti annualmente nel P.T.O.F. Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche 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. Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:
 - norme per la sicurezza D.L. 81/2008
 - l'orario di ricevimento
 - composizione degli organi collegiali
 - ogni altra informazione utile.

4 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

4.1 In ogni scuola sono garantite pulizia, accoglienza e sicurezza tali da assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale nel rispetto del Testo Unico D.L. 81/2008. L'igiene dei locali scolastici avviene sia tramite il personale ausiliario, sia tramite appalto a ditta privata e i Responsabili di Plesso si adoperano per verificare giornalmente le condizioni di igiene dei locali e degli arredi e di sicurezza dei servizi provvedendo a darne comunicazione al Dirigente Scolastico per i dovuti adempimenti.

La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza e si impegna a sensibilizzare l'Amministrazione locale per quanto di sua competenza.

4.2 Presso ogni scuola è consultabile un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

4.3 In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo vengono periodicamente effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

5 RECLAMI E SUGGERIMENTI

5.1 Procedura dei reclami: Gestione dei reclami e delle non conformità

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, via e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato).

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, sempre in forma scritta, 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, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

5.2 Suggerimenti

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla scuola tramite e-mail, all'indirizzo: pgic854007@istruzione.it

6 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 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, relatori/esperti esterni.

7 ATTUAZIONE

7.1 L'Istituzione Scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto nella presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione n. 80 nella seduta del Consiglio di Istituto del 28 marzo 2017.

7.2 I contenuti e le modalità di intervento riportati sono sottoposti a verifica periodica da parte degli Organi Collegiali.

7.3 La presente Carta può essere modificata qualora pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa. Le indicazioni contenute nella presente Carta, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.



