



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per la Puglia

**ISTITUTO COMPRENSIVO "GIOVANNI XXIII"**

74019 PALAGIANO (TA) – Viale Stazione, n. 29

tel. 099/8884086; fax 099/8880273; e-mail: [taic855001@istruzione.it](mailto:taic855001@istruzione.it)

Pec: [taic855001@pec.istruzione.it](mailto:taic855001@pec.istruzione.it)

Sito Web: <http://icgiovanni23palagiano.gov.it>



# CARTA DEI SERVIZI

**IL DOCUMENTO E' STATO APPROVATO  
DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO (con delibera n°58 del 18/10/2017)**

# INDICE

<u>Premessa .....</u>	<u>3</u>
<u>Parte I: Principi Fondamentali .....</u>	<u>3</u>
<u>Parte II: Area Didattica.....</u>	<u>6</u>
<u>Parte III: Area dei Servizi Amministrativi.....</u>	<u>8</u>
<u>Parte IV: Condizioni Ambientali della Scuola.....</u>	<u>10</u>
<u>Parte V: Procedura dei reclami e Valutazione del Servizio.....</u>	<u>11</u>
<u>Parte VI: Attuazione.....</u>	<u>11</u>

## PREMESSA

La Carta dei Servizi, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto, all'esterno, i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività.

Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza per una corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali a cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la sua offerta formativa.

La Carta dei Servizi ha come fonte di riferimento fondamentale gli articoli 3, 21,30,33 e 34 della Costituzione che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni discriminazione di sesso, appartenenza etnica, convinzione religiosa.

Nel presente documento, si esplicitano i servizi offerti dall'I.C. "Giovanni XXIII", sulla base delle risorse professionali e strutturali a sua disposizione.

## PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI

La scuola, nel rispetto del dettato costituzionale, impronta la sua opera ai principi di:

### Uguaglianza

Il servizio scolastico è assicurato a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche, opinioni politiche.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale ed etnica devono essere nella scuola fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

Il principio di uguaglianza è pertanto fortemente perseguito dal nostro Istituto attraverso:

- la promozione di attività didattiche che assicurino pari opportunità a tutti;
- una progettazione formativa personalizzata e attenta alle esigenze di ciascuno alunno;
- la promozione nelle classi dell'educazione all'intercultura e dell'inclusione;
- l'organizzazione di attività alternative all'insegnamento della religione cattolica;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per gli alunni con disabilità fisica;
- provvedimenti miranti a ridurre il disagio negli alunni con problemi socio-relazionali;
- la valorizzazione delle risorse presenti sul territorio.

### Imparzialità e regolarità del servizio scolastico

L'imparzialità e la regolarità del servizio scolastico sono garantite da tutti gli operatori scolastici, Dirigente scolastico, docenti, personale A.T.A., nel pieno rispetto delle norme sancite dalle Leggi ed affermate dagli accordi contrattuali.

E' compito della scuola informare l'utenza sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni e del servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e agli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti.

In caso di sciopero del personale della scuola o di eventuali disagi di diversa natura, i genitori sono informati in anticipo sulle possibili variazioni di orario scolastico. I servizi essenziali e la sorveglianza degli alunni sono comunque sempre assicurati.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola s'impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e la partecipazione dei loro genitori, soprattutto nelle fasi d'ingresso alle classi iniziali della scuola dell'Infanzia, della Primaria e della Secondaria di I grado. La Scuola elabora progetti di accoglienza, progetti di continuità per le classi ponte e di orientamento per le classi finali. Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche relative ad alunni stranieri e a quelli in situazione di disabilità.

All'atto del passaggio degli alunni da un grado di scuola all'altro, gli operatori scolastici si impegnano a creare intorno a loro un clima sereno e a far conoscere ai discenti e alle loro famiglie i diversi ambienti scolastici e le attrezzature didattiche del nuovo plesso.

Nell'erogare il servizio scolastico, la Scuola intende:

- assicurare agli alunni continuità formativa, sulla base del suo curricolo verticale;
- attuare incontri tra i docenti degli anni- ponte per approfondire la conoscenza degli alunni;
- effettuare, se necessario, colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni;
- predisporre test e questionari d'ingresso per impostare in modo proficuo la progettazione educativa e didattica e decidere interventi personalizzati;
- curare particolarmente l'inclusione degli alunni diversamente abili e di quelli in situazione di disagio, stabilendo contatti con A.S.L. ed Enti locali, allo scopo di garantire loro un'assistenza adeguata;
- organizzare l'orario delle lezioni in modo da soddisfare le esigenze di alunni di religioni diverse da quella cattolica;
- promuovere iniziative di aggiornamento dei docenti su temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento.

## **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

In vista delle iscrizioni, la Scuola organizza incontri con i genitori durante i quali viene illustrata l'offerta formativa e vengono visitati i diversi ambienti scolastici e i laboratori che connotano la didattica dell'Istituto.

La scuola si impegna a rispettare le scelte effettuate dai genitori all'atto della iscrizione, compatibilmente con le risorse a sua disposizione e nel rispetto dei criteri per la formazione delle classi, approvati dal Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza vengono assicurati attraverso il monitoraggio sistematico della frequenza degli alunni, effettuato giornalmente dai docenti di classe e, periodicamente, dal personale di segreteria addetto agli studenti.

Per prevenire la dispersione, la Scuola non si limita solo al controllo dell'evasione dell'obbligo scolastico, ma include nella sua offerta formativa una serie di iniziative specifiche contro l'evasione e la dispersione (progetti "Aree a rischio", progetti "Diritti a scuola", progetti di recupero delle competenze di base, anche con finanziamenti europei). Inoltre, per il successo delle sue iniziative, cerca la collaborazione con le altre Istituzioni presenti sul territorio (Comune, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato, ecc.).

Le suddette iniziative sono generalmente supportate dall'attivazione a scuola di un apposito sportello aperto alle famiglie e ai ragazzi a rischio, gestito dalla équipe psicopedagogica dell'ASL.

## **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

1. Sulla base dei principi sanciti dalla L. 241/90 e successive integrazioni, le Istituzioni del territorio, il Dirigente Scolastico, il personale docente e non docente e i genitori sono responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nonché mediante il regolare ed efficiente funzionamento degli Organi Collegiali.

Tutti i soggetti interessati, nel rispetto delle relative competenze, sono quindi responsabili della realizzazione di un servizio scolastico efficiente.

Al fine di favorire una gestione partecipata della scuola, questo Istituto si sforza di promuovere un'informazione completa e chiara, basata sulla semplificazione delle procedure amministrative.

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

- il proprio sito web ([www.icgiovanni23palagiano.gov.it](http://www.icgiovanni23palagiano.gov.it));
- l'albo pretorio on-line d'Istituto;
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- bacheche per l'informazione sindacale;
- periodiche assemblee di classe;
- informazioni ai genitori in forma scritta e con controllo della firma di presa visione ad opera dei docenti della prima ora.

2. La scuola, come centro di promozione culturale, sociale e civile, è aperta alle sollecitazioni provenienti dalla società per la realizzazione di attività scolastiche ed extra-scolastiche.

Essa usufruisce pertanto delle agenzie educative, degli spazi, delle attrezzature e delle risorse esistenti al suo esterno e, a sua volta, mette a disposizione le proprie strutture, fuori dell'orario del servizio scolastico, al fine di aprirsi ai bisogni del territorio.

L'Istituzione scolastica basa su criteri di efficienza ed efficacia l'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

A tal fine, la Scuola promuove la formazione e l'aggiornamento del personale docente e ATA., anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nel rispetto delle linee di indirizzo e delle strategie stabilite dall'Amministrazione e dagli Organi collegiali.

3. Tutti gli atti della scuola (amministrativi, contabili e didattici) rispettano il principio della trasparenza attraverso:

- una comunicazione completa e corretta;
- i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni depositati nell'ufficio di Presidenza;
- il PTOF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici, visionabili sul sito della scuola;
- la consultazione della progettazione educativa e didattica di classe e delle progettazioni disciplinari, su richiesta dei rappresentanti dei genitori.

La visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

## **Libertà d'insegnamento e promozione dell'aggiornamento**

Come previsto dall'art. 1 del D.lg.vo 16 aprile 1994 n. 297, il docente ha piena libertà di insegnamento sul piano metodologico-didattico. L'esercizio di tale libertà comporta il dovere di curare una specifica preparazione professionale che consenta di compiere, in modo flessibile ed efficace, le scelte più opportune in relazione alle caratteristiche socio-affettive e cognitive degli alunni, alle finalità educative, agli obiettivi di apprendimento e ai contenuti della progettazione curricolare e didattica.

Ogni docente, accertati i livelli di partenza degli alunni, progetta i propri interventi didattici e educativi tenendo conto delle diverse realtà e dei bisogni formativi del singolo e monitorando, in itinere, il suo percorso di apprendimento, per apportare eventuali modifiche alla scelta di contenuti, metodologie e tempi di realizzazione, effettuata all'inizio dell'anno.

Un dovere connesso alla funzione docente è la formazione in servizio che, nei docenti di ruolo, è obbligatoria, permanente e strutturale (come da comma 124 dell'art.1 legge 107/2015).

Le attività di formazione sono definite dall' Istituzione scolastica, in coerenza con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e con i risultati emersi dal Piano di Miglioramento dell'Istituto.

La scuola garantisce e organizza l'aggiornamento del personale docente in sede e favorisce, compatibilmente con le esigenze di servizio, la frequenza di corsi di aggiornamento in sedi diverse e/o on-line.

## PARTE II: AREA DIDATTICA

### La Scuola :

- pianifica la sua azione educativa ispirandosi a valori universali quali il rispetto della dignità della persona, il diritto di ogni cittadino al proprio sviluppo e alla propria educazione, l'apertura e la solidarietà verso gli altri, l'accettazione della diversità, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, tutti valori che sono alla base della "Mission" del nostro Istituto;
- si impegna, confidando sull'apporto professionale del personale e sulla collaborazione delle famiglie e delle istituzioni , ad adeguare la sua azione alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi fissati nel PTOF;
- collabora con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare strumenti che garantiscano la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- garantisce la continuità didattico-educativa all'interno dell'Istituto nominando annualmente una Commissione di docenti che curi il collegamento tra le scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria;
- nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, assume come criteri di selezione: la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- pianifica tempi di studio razionali per lasciare agli alunni il tempo da dedicare, nelle ore extrascolastiche, al gioco , all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti;
- si adopera affinché nessun alunno venga escluso da attività aggiuntive (visite guidate, viaggi d'istruzione, partecipazione a spettacoli teatrali ...) per motivi economici.

### I Docenti :

- si adoperano, rapportandosi con gli allievi, ad essere disponibili al dialogo e alla comprensione, in modo da sfruttare ogni occasione per portare gli alunni all' acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli;
- predispongono la progettazione educativo - didattica, i piani degli interventi personalizzati, le verifiche periodiche in coerenza con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- pianificano attività progettuali facoltative, in orario aggiuntivo, finalizzate all'ampliamento dell'offerta formativa;
- prevedono interventi individualizzati a favore di alunni stranieri e/o svantaggiati;
- si impegnano ad attuare percorsi educativi tesi a favorire l'integrazione nel gruppo classe di alunni diversamente abili, con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e Bisogni Educativi Speciali (BES);
- preparano e somministrano test di osservazione e di rilevazione delle competenze iniziali e prove oggettive di verifica;
- assicurano imparzialità nella valutazione degli alunni.

## DOCUMENTI DELLA SCUOLA

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- B. Regolamento Di Istituto
- C. Progettazione Educativa e Didattica
- D. Patto Educativo di Corresponsabilità (DPR N. 235 Del 21/1/07)

### **A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), che con la legge 107/2015 sostituisce il POF, è il documento fondamentale che costituisce l'identità culturale e progettuale di ogni istituto scolastico; è lo strumento che informa l'utenza sulla progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa dell'Istituto. Esso è un testo coerente con le finalità educative e gli obiettivi di apprendimento propri dei diversi indirizzi di studio ministeriali e nasce dall'esigenza di concordare, a livello collegiale, finalità educative, metodologie, criteri di valutazione, attività curricolari e non.

Il PTOF si integra in modo coerente con il Regolamento d'Istituto, è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi definiti dal Consiglio d'Istituto e viene approvato con delibera del Collegio e del Consiglio di Istituto. Il documento ha validità triennale ma va aggiornato ed integrato all'inizio di ogni anno sulla base delle verifiche effettuate al termine delle attività e delle linee programmatiche del PdM.

Il PTOF è reso pubblico alle famiglie e al territorio mediante la pubblicazione sul sito web della Scuola e durante le assemblee con i genitori che si tengono all'inizio di ogni anno scolastico e in occasione delle iscrizioni. Esso è illustrato all'utenza anche mediante brochure e manifesti informativi.

### **B. Il Regolamento d'Istituto**

E' il documento che disciplina il funzionamento dei vari Organi Collegiali, stabilisce le regole di comportamento degli alunni, definisce la vigilanza (entrata, uscita, spostamenti, ritardi, uscite anticipate, giustificazioni), l'uso e il rispetto delle diverse strutture e delle suppellettili.

Viene deliberato dal Consiglio d'Istituto. Viene, altresì, pubblicato sul sito web della scuola, depositato in cartaceo in segreteria per l'eventuale consultazione dei genitori all'atto dell'iscrizione e la sua sezione dedicata al comportamento degli alunni viene affissa in ogni classe.

### **C. La Progettazione Educativa e Didattica**

Il Collegio dei Docenti elabora la Progettazione Educativa e didattica la quale:

1. delinea percorsi formativi coerenti con il Profilo delle competenze al termine del I ciclo e con i Traguardi di sviluppo delle competenze, fissati dalle Indicazioni Nazionali per il curricolo;
2. utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dai Consigli di Classe, di Interclasse, d'Intersezione e dal Collegio dei docenti;
3. individua strumenti unitari per la rilevazione dei bisogni formativi soggettivi;
4. delinea il percorso formativo della classe e di ogni singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
5. elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi personalizzati;

6. è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

#### **D. Patto Educativo di Corresponsabilità (DPR N. 235 Del 21/1/07)**

La scuola è una comunità nella quale convivono più soggetti, uniti da un obiettivo comune: quello di educare, cioè di far crescere in maniera equilibrata ed armonica gli allievi che ne fanno parte, di sviluppare le loro capacità, di favorirne la maturazione psicofisica e di orientarli alle future scelte.

Per il buon funzionamento della scuola e la riuscita del comune progetto educativo, il nostro Istituto propone a tutte le componenti (personale scolastico, famiglie e alunni) la sottoscrizione di un "Patto educativo di corresponsabilità", finalizzato a definire, in maniera dettagliata e condivisa, diritti e doveri nel rapporto tra Istituzione scolastica, studenti e famiglie. Questo patto va letto e sottoscritto dalla scuola, dalla famiglia, dallo studente all'atto dell'iscrizione. L'assunzione di questo impegno ha validità per l'intero periodo di permanenza di ciascun alunno nella nostra Istituzione scolastica.

Sulla base del Patto educativo di corresponsabilità, l'allievo deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e il percorso per raggiungerli; il docente deve esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico ed esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione adottati; il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte e collaborare con la scuola.

### **PARTE III: AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto "Giovanni XXIII", mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce i fattori di qualità dei servizi amministrativi che vengono di seguito riportati.

1. Rispetto delle procedure.
2. Celerità nelle procedure, grazie all' informatizzazione dei servizi di Segreteria.
3. Trasparenza, secondo il dettato del Decreto legislativo - 14 marzo 2013, n. 33.

Per assicurare piena accessibilità alle informazioni pubblicate dalla scuola, nella home page del sito web dell'Istituto è collocata un'apposita sezione denominata «Amministrazione trasparente», al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente.

Presso gli uffici di segreteria, è consentita, a richiesta, la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito solo se strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. n.196/2003.

Per l'accesso agli atti sono previste due modalità: l'accesso informale mediante richiesta verbale e l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale.

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.

Sempre ai fini di un'informazione efficace e chiara, la Scuola assicura sul proprio sito, oltre alla sezione «Amministrazione trasparente», utili links informativi quali:

- l'albo on-line - Organigrammi dell'organizzazione scolastica - Regolamento d'Istituto
- Carta dei Servizi - Piano dell'Offerta Formativa; ecc.



#### 4. Flessibilità degli uffici e apertura al pubblico

- Durante l'anno scolastico, gli uffici amministrativi sono aperti dalle ore 7:00 alle ore 15:00 di tutti i giorni, tranne il sabato. Nelle ore pomeridiane, è assicurata la presenza di più unità di personale nei giorni di martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17:00.
- I genitori possono accedere agli uffici di segreteria il lunedì, il mercoledì e il venerdì, dalle 11:00 alle 12:30; il giovedì dalle 15:30 alle 17:00.
- L'apertura pomeridiana degli uffici al pubblico è assicurata dal 1° ottobre al 30 giugno.
- Nei mesi estivi, gli uffici rimangono aperti solo al mattino, dalle ore 7:30 alle 14:00, dal lunedì al venerdì.
- In occasione delle iscrizioni, il personale della Segreteria, nelle ore di apertura al pubblico, giornalmente, si mette a disposizione delle famiglie per assicurare loro assistenza nelle nuove procedure di iscrizione on-line per tutti gli alunni secondo la normativa vigente.
- I genitori possono essere ricevuti dal Dirigente Scolastico o dal Collaboratore del Dirigente incaricato dei rapporti con le famiglie nei giorni di mercoledì e venerdì dalle 11:00 alle 12:30, presso la sede centrale dell'Istituto, ubicata in Viale Stazione n.29.
- L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente attraverso l'operatore scolastico che riceve la telefonata che dà indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica e della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- La presenza di operatori scolastici presso l'ingresso e gli Uffici assicura all'utenza le prime informazioni per una rapida fruizione del servizio amministrativo.

#### 5. Rilascio di certificazioni

Il rilascio di certificazioni viene effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, nei tempi indicati nella sottostante tabella.

Procedimento	Tempi di consegna
Distribuzione moduli	a vista
Rilascio certificati iscrizione, frequenza e di servizio (per personale docente e ATA)	entro tre giorni lavorativi
Rilascio certificati con valutazione	entro cinque giorni lavorativi
Rilascio di diplomi	a vista
Rilascio di certificati in copia autentica	entro cinque giorni lavorativi
Rilascio delle schede di valutazione degli alunni dopo gli scrutini finali	nel giorno stabilito per la consegna ad opera del docente incaricato; per mano del personale amministrativo, nei giorni seguenti

## PARTE IV: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" (costituito con delibera regionale n.125 del 25 gennaio 2012, attuativa del "Piano regionale di dimensionamento della rete delle Istituzioni scolastiche"), è sorto dall'aggregazione della scuola Secondaria di Primo grado "Papa Giovanni XXIII" al I Circolo didattico del territorio, comprendente la scuola Primaria "Giovanni XXIII" e quella dell'Infanzia "Don Bosco". Pertanto, ad oggi, l'Istituto è costituito dai seguenti tre plessi:

- Scuola dell'Infanzia "Don Bosco", in Via Mazzini
- Scuola Primaria "Giovanni XXIII", in Viale Stazione 29 – Sede Centrale
- Scuola Secondaria di I grado "Papa Giovanni Vigesima", in corso Lenne, 138
- L'Istituto, in quanto già Centro Territoriale Permanente (CTP), è punto di erogazione del Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (C.P.I.A.). Infatti, nei locali della sede centrale, si svolgono in orario pomeridiano corsi che accolgono studenti della terza età e studenti stranieri, comunitari ed extracomunitari, per la prima alfabetizzazione culturale.

Il Comprensivo ha un preciso piano di evacuazione degli edifici, affisso in ogni struttura scolastica, e dispone di personale addetto alla sicurezza.

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

Nei plessi in cui sono situati i tre ordini di scuola si è provveduto all'abbattimento delle barriere architettoniche con la realizzazione di scivoli per l'accesso dei disabili e la presenza di ascensori per accedere ai piani superiori.

Le tre scuole sorgono in edifici con strutture architettoniche complessivamente adeguate che hanno usufruito di interventi di ristrutturazione edilizia, realizzati con i finanziamenti governativi di "Scuole Belle" e misure FESR.

Nella sede centrale, sono ubicati gli uffici amministrativi, l'ufficio del Dirigente e due archivi.

Nella Primaria e nella Secondaria, sono presenti una palestra, una biblioteca scolastica e spazi per il sostegno didattico. Sempre In questi due ordini di scuola, si utilizzano strumenti informatici e multimediali (computer e LIM installati nella maggior parte delle aule) ed è presente anche una buona dotazione di laboratori (linguistici, informatici, scientifici, musicali) ottenuti grazie ai finanziamenti europei.

La scuola dell'Infanzia è dotata di attrezzature didattiche e ludiche.

Nell'Istituto infine sono presenti impianti di rete LAN e televisori, videoregistratori, radioregistratori, proiettori e altre attrezzature utilizzate durante le attività didattiche.

Il personale ausiliario e la ditta preposta alle pulizie della Primaria si adoperano per garantire la costante igiene dei locali e dei servizi, affinché la scuola si presenti confortevole per l'utenza.

## PARTE V: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli utenti possono effettuare segnalazioni e reclami qualora si trovino di fronte ad atti che ritengono siano in contrasto con la presente "Carta dei servizi" secondo la seguente procedura:

- in caso di problemi sorti nelle classi dei propri figli, inerenti alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, i genitori sono invitati a rivolgersi in primo luogo ai docenti della classe. Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità, possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.
- i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo;
- qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, saranno fornite indicazioni sul corretto destinatario a chi lo ha avanzato;
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione;
- qualora il reclamo riguardi un operatore scolastico, questi deve essere tempestivamente informato, anche verbalmente, dal Dirigente Scolastico.

### Valutazione del servizio

Il nostro Istituto si pone come obiettivo la soddisfazione degli utenti in rapporto al servizio erogato e, nello stesso tempo, mira al continuo miglioramento della sua offerta formativa.

Fondamentale pertanto per tutti gli operatori scolastici è la riflessione su quanto emerso dal RAV, il Rapporto di Autovalutazione d'Istituto che dà preziose indicazioni sui punti di forza e di criticità della scuola e permette di individuare le aree d'intervento prioritarie su cui attuare le azioni di miglioramento, che vengono esplicitate nel Piano di Miglioramento della scuola.

Quest'ultimo è un percorso progettuale che stabilisce le azioni da realizzare annualmente, al fine di perseguire, nell'arco di un triennio, l'innalzamento del livello di istruzione e maturazione degli alunni e ridurre le criticità, emerse dal RAV.

Alla fine di ogni anno scolastico, i responsabili dell'Autovalutazione d'Istituto elaborano questionari anonimi rivolti agli alunni, ai genitori e a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici erogati dalla scuola.

I dati raccolti, una volta tabulati, costituiscono un elemento di discussione nel Collegio dei docenti e diventano, opportunamente valutati, un riferimento oggettivo per gli interventi di miglioramento da attuare sull'offerta formativa dell'Istituto.

## PARTE VI: ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi restano in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero. La Carta può essere soggetta a revisioni da parte del Consiglio d'Istituto, su proposta avanzata:

- dal Collegio dei Docenti, per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici;
- dal Consiglio d'Istituto, per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola;
- da genitori; docenti e personale ATA.