



ISTITUTO COMPRENSIVO "G. GIUSTI SINOPOLI"

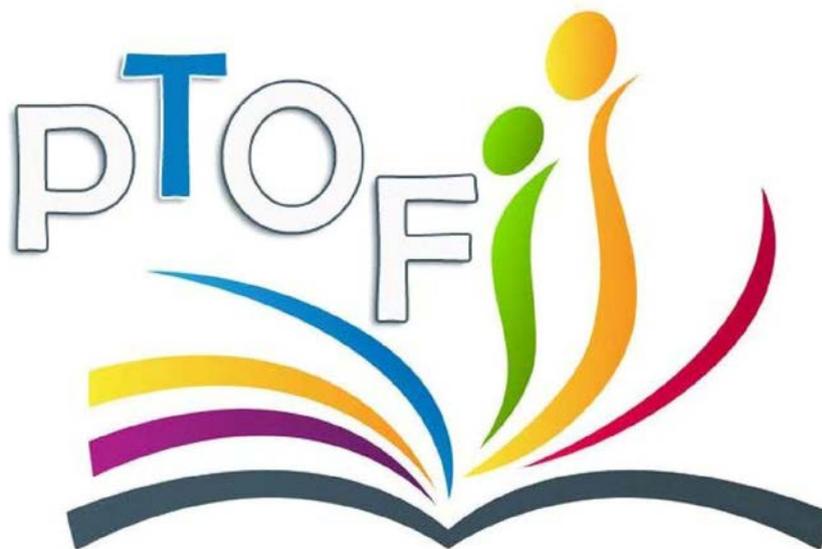
di Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria I Grado

94011 AGIRA (EN) Codice Meccanografico:
Sede degli uffici: plesso "Marconi" - Piazza Europa, 3
Sito Web: www.sinopolis.it
E-mail: enic81900n@istruzione.it

ENIC81900N C. F.: 91049610867
C.U. UFZQW3
Tel. / Fax 0935.691021 / 690326
PEC: enic81900n@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

(AI SENSI DELLA DIRETTIVA 21 LUGLIO 1995, N. 254)



2019 – 2022



INDICE

PREMESSA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
AREA DIDATTICA	6
SERVIZI AMMINISTRATIVI	9
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	10
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	11
ATTUAZIONE	11

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è redatta ai sensi della Direttiva 21 luglio 1995, n. 254, su proposta del Collegio Docenti (delibera n. [REDACTED] del 25/10/2019), è adottata dal Consiglio di Istituto con delibera n. [REDACTED] del 28/10/2019 e copia di essa vien affissa all'albo dell'istituto.

TITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

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 psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

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 dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. 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.

4.2 L'assegnazione degli alunni al gruppo classe avviene rispettando, ove possibile, i seguenti criteri:

- Numero equivalente di discenti per classi parallele dello stesso indirizzo

- equa distribuzione degli alunni per fasce di livello
- equa distribuzione degli alunni ripetenti, degli alunni H e degli alunni con BES/DSA
- pari presenza di alunni di entrambi i sessi

4.3 L'assegnazione della sezione alla classe avviene secondo i criteri definiti dalla commissione preposta alla formazione delle classi, presieduta dal Dirigente Scolastico.

4.4 L'assegnazione dei docenti ai plessi e alle classi avviene secondo i seguenti criteri:

Docenti - Assegnazione ai plessi

Nella scuola primaria e dell'Infanzia l'assegnazione a domanda ai plessi del personale titolare nell'Istituto nel precedente anno scolastico precede quella del personale neotrasferito e, a tal fine, la continuità didattica non costituisce elemento ostativo.

Nelle distinte tipologie di posto, chi nel precedente anno scolastico era titolare o in servizio in un determinato plesso ha diritto a rimanervi, salvo sue diverse opzioni.

Nei trasferimenti di plesso, si applicano le seguenti precedenzae:

- a) i soggetti non vedenti (art. 3 della Legge 28 marzo 1991, n. 120);
- b) i soggetti emodializzati (art. 61 della Legge n. 270/82).
- c) i soggetti con grave disabilità di cui all'art. 3, c. 3 della L. 104/92;
- d) i soggetti con disabilità di cui all'art. 21 della L. 104/92;
- e) i soggetti di cui all'art. 33, c. 6 della L. 104/92

Tali precedenzae si applicano solo per sedi più vicine alla propria abitazione rispetto a quella di servizio;

Ed a seguire :

- Docenti neotrasferiti
- Docenti in utilizzazione
- Docenti in assegnazione provvisoria
- Supplenti annuali

Nell'ambito di ciascuna delle tipologie si applicano i seguenti criteri di priorità:

- a) docente in possesso dell'attestato di addetto al comitato di prevenzione e protezione, nei soli plessi privi di tale figura;
- b) docente perdente posto nel plesso nell'ultimo quinquennio;
- c) docente con maggiore punteggio nella graduatoria di trasferimento nell'ambito del comune.

Qualora si renda necessario, per effetto di contrazione, trasferire d'ufficio un docente da un plesso all'altro, saranno individuati i soggetti assegnati al plesso nell'a.s. precedente e, in assenza, si procederà sulla base del minor punteggio nella graduatoria di istituto relativa ai trasferimenti d'ufficio, escludendo dalla graduatoria soltanto eventuali docenti non vedenti, emodializzati o disabili di cui all'art. 3, c. 3, art. 21, art. 33, c.6 della L. 104/92.

L'esclusione dalla graduatoria non avviene qualora l'interessato rinunci a trasferirsi a sedi più vicine alla propria abitazione.

Eventuali assegnazioni a scavalco si opereranno sulla base dei criteri relativi alle assegnazioni alle classi.

Collaboratori scolastici

Saranno seguiti i seguenti criteri:

Precedenza assoluta sarà attribuita a eventuale personale non vedente, emodializzato e a seguire:

- c) i soggetti con grave disabilità di cui all'art. 3, c. 3 della L. 104/92;
- d) i soggetti con disabilità di cui all'art. 21 della L. 104/92;
- e) i soggetti con disabilità di cui all'art. 33, c. 6 della L. 104/92

Tali precedenze si applicano solo per a sedi più vicine alla propria abitazione rispetto a quella di servizio;

- I collaboratori titolari precedono in ogni caso i neo trasferiti.
- In caso di concorrenza, prevale:

- chi è in possesso dell'attestato di addetto al comitato di prevenzione e protezione, nei soli plessi privi di tale figura;

- chi è meglio graduato nella graduatoria di istituto relativa ai trasferimenti d'ufficio

Tra i nuovi collaboratori l'ordine di precedenza è il seguente:

- collaboratori neotrasferiti
- collaboratori in utilizzazione
- collaboratori in assegnazione provvisoria
- Supplenti annuali

Nell'ambito di ciascuna delle tipologie la priorità è determinata dal maggiore punteggio nella graduatoria di trasferimento nell'ambito del comune.

Si potrà derogare eccezionalmente a tali criteri per particolari esigenze organizzative o per particolari condizioni personali, debitamente motivati, e per garantire la presenza di entrambi i sessi, ove possibile.

La precedenza di cui all'art. 33, c.6 della L. 104/92 non viene riconosciuta se l'assistito non risiede nel comune di Agira.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Scuola, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 L'Istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

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.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola 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.

6. LIBERTA' 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 nelle programmazioni di ciascun ordine di scuola ed espressi nel PTOF e nelle programmazioni educative.

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

TITOLO II - AREA DIDATTICA

1. PRINCIPI GENERALI

- 1.1 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.
- 1.2 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.
- 1.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare e privilegiare, laddove possibile, l'utilizzo di libri digitali e dispositivi didattici mobili.
- 1.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- 1.5 Nel rapporto con gli alunni i docenti colloquiano in modo pacato e teso al dialogo rispettoso. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
- 1.6 Progetto educativo e programmazione
La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
 - PTOF corredato di tutti gli allegati previsti dalla normativa vigente: RAV, PDM, PAI, Patto Educativo di Corresponsabilità, Piano di formazione dei docenti, Regolamenti e Griglie di valutazione

2. TEMPO SCUOLA

- 2.1 Il calendario dell'anno scolastico è definito annualmente dalla Regione Sicilia ed è adattato alle esigenze didattiche individuate dal Collegio Docenti e approvate dal Consiglio d'Istituto nel rispetto dei limiti di legge previsti per la validità dell'anno scolastico.
- 2.2 L'orario settimanale si articola in cinque giornate e gli orari di inizio e fine delle lezioni è deliberato dal Consiglio d'Istituto, tenuto conto anche degli orari dei mezzi pubblici di trasporto e, quindi, degli alunni provenienti dalle campagne.
- 2.3 Le attività di ampliamento dell'offerta formativa possono svolgersi sia in orario antimeridiano che in orario pomeridiano.
- 2.4 Agli alunni impegnati anche nel pomeriggio in attività progettuali e di ampliamento dell'Offerta Formativa è consentito restare nei locali della scuola durante la pausa pranzo purché in presenza di personale docente disponibile ad essere presente a scuola e che si assume l'onere della vigilanza.

3. MATERIALE DIDATTICO

- 3.1 Salvo casi specifici per i quali si può procedere con la fornitura di testi in comodato d'uso, l'acquisto dei libri è a carico delle famiglie.
- 3.2 L'eventuale sostituzione di materiale di facile consumo o di parti funzionali delle attrezzature informatiche delle aule (lampada di videoproiettori, cavetti...) nonché delle dotazioni dei laboratori è a carico della scuola.
- 3.3 Tutto il personale in servizio e gli alunni sono obbligati a fare un uso appropriato delle attrezzature in dotazione della scuola e a segnalare tempestivamente eventuali anomalie di funzionamento.
- 3.4 Responsabili delle dotazioni presenti nei vari laboratori sono i responsabili individuati in seno al Collegio dei Docenti.
- 3.5 Relativamente all'utilizzo del computer presente in ogni aula, ciascun docente della prima ora è autorizzato a prelevare la chiave di apertura della custodia dall'apposito armadietto collocato in luogo sicuro e ciascun docente dell'ultima ora è tenuto a chiudere tale custodia del computer e a riporre la chiave nell'apposito armadietto. In nessun caso tale operazione può essere demandata agli alunni.

4. OBBLIGHI DEI DOCENTI

- 4.1 Come da contratto, i docenti in servizio hanno l'obbligo di essere presenti a scuola cinque minuti prima del suono della campana e di vigilare sugli alunni nonché sulle norme di sicurezza.
- 4.2 L'attività didattica deve essere sempre improntata al rispetto reciproco e al dialogo costruttivo con i discenti.
- 4.3 Il comportamento a scuola deve essere rispettoso del Codice disciplinare nonché del Regolamento d'Istituto e della presente Carta dei servizi.
- 4.4 Le verifiche degli apprendimenti da parte degli alunni devono essere periodiche e coerenti con gli argomenti svolti, le relative valutazioni devono essere comunicate immediatamente agli alunni e trascritte nel registro elettronico.
- 4.5 Gli elaborati scritti devono essere corretti e la relativa valutazione comunicata agli alunni tempestivamente, preferibilmente non oltre i 10 giorni dalla somministrazione delle prove.

5. OBBLIGHI DEGLI ALUNNI

- 5.1 Gli alunni devono essere puntuali nell'arrivo a scuola, rispettosi dei locali e delle persone con cui interagiscono e con indosso un abbigliamento consono.
- 5.2 Durante l'attività didattica è vietato l'utilizzo dei cellulari e di altre apparecchiature di audioregistrazione e di ripresa video che non siano espressamente autorizzati dal docente perché funzionali all'attività didattica.
- 5.3 Relativamente all'utilizzo dei cellulari durante l'attività didattica si sottolinea che esso è severamente vietato e che gli alunni hanno la possibilità di depositare i propri cellulari in armadi chiusi per tutto il tempo della loro permanenza scuola.
- 5.4 Il comportamento degli alunni deve essere rispettoso del Regolamento d'Istituto e dei divieti previsti, con particolare riferimento al divieto di fumo e al divieto di uso del cellulare.
- 5.5 Per quanto non contenuto nella presente Carta, si fa espresso riferimento allo Statuto delle Studentesse e degli Studenti.

6. FREQUENZA DEGLI ALUNNI E ASSENZE

- 6.1 Ai fini della validità dell'anno scolastico, per la valutazione finale delle alunne e degli alunni è richiesta la frequenza di almeno tre quarti del monte ore annuale personalizzato. Rientrano nel

monte orario personalizzato di ciascun alunno le attività oggetto di valutazione periodica e finale da parte del consiglio di classe.

6.2 Sono riconosciute come deroghe al monte ore annuale delle assenze, per un tetto massimo del 10%, le seguenti tipologie di assenze:

- motivi di salute adeguatamente documentate al momento del rientro a scuola dopo ogni singolo periodo di assenza; non saranno considerati giustificativi eventuali certificati medici, anche cumulativi, presentati non al momento del rientro da ogni singolo periodo di assenza ma in tempi successivi; i certificati medici devono contenere l'indicazione esatta dei giorni di malattia;
- terapie e/o cure programmate adeguatamente documentate con certificazione medica o con certificazioni del soggetto erogante la terapia /cura;
- donazioni di sangue;
- partecipazione ad attività sportive e agonistiche organizzate da Federazioni riconosciute dal C.O.N.I.;
- adesioni a confessioni religiose per le quali esistono specifiche intese che considerano il sabato o altro giorno come giorno di riposo;
- gravi motivi di famiglia documentati o autocertificati;

Particolari esigenze degli alunni portatori di handicap possono comportare ulteriori deroghe deliberate in seno ai singoli consigli di classe. In casi particolari, per i ragazzi portatori di handicap è possibile fare delle deroghe per le uscite e le entrate lo stesso giorno.

6.3 Il Collegio Docenti può deliberare ulteriori motivate deroghe al limite del 25% più un ulteriore 10% per i casi eccezionali, congruamente documentati, purché la frequenza effettuata fornisca al consiglio di classe sufficienti elementi per procedere alla valutazione.

6.4 Nel caso in cui non sia possibile procedere alla valutazione, il consiglio di classe accerta e verbalizza, nel rispetto dei criteri definiti dal collegio docenti, la non validità dell'anno scolastico e delibera conseguentemente la non ammissione alla classe successiva o all'esame finale.

6.5 Le assenze degli studenti devono essere sempre tempestivamente giustificate dal genitore o dal legale tutore.

6.6 Eventuali assenze di massa devono comunque essere sempre giustificate dagli alunni, fermo restando che tali assenze possono essere soggette alle sanzioni disciplinari previste dal Regolamento d'Istituto.

6.7 Sono ammessi a sostenere l'Esame di Stato, salvo quanto previsto dall'art. 4, comma 6 del decreto del Presidente della Repubblica del 24 giugno 1998 n. 249, gli studenti in possesso dei seguenti requisiti:

- Frequenza per almeno tre quarti del monte ore annuale personalizzato, fermo restando quanto previsto dall'art. 14, comma 7, del decreto del Presidente della Repubblica del 22 giugno 2009, n. 122;
- A partire dall'a.s. 2018-2019, partecipazione, durante l'ultimo anno di corso, alle prove predisposte dall'INVALSI, volte a verificare i livelli di apprendimento conseguiti nelle discipline oggetto di rilevazione;

6.8 La valutazione, periodica e finale, degli apprendimenti è effettuata dal consiglio di classe, formato ai sensi dell'articolo 5 del testo unico di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297, e successive modificazioni, e presieduto dal dirigente scolastico o da suo delegato, con deliberazione assunta, ove necessario, a maggioranza. I docenti di sostegno, contitolari della classe, partecipano alla valutazione di tutti gli alunni.

7. CRITERI GENERALI PER LA FORMULAZIONE DELL'ORARIO DIDATTICO

7.1 L'orario delle lezioni sarà articolato in maniera funzionale alle esigenze didattico-educative degli alunni, cercando di distribuire equamente tutte le discipline nell'arco della settimana,

evitando eccessive concentrazioni delle stesse materie in giornate consecutive e solo in una parte della settimana. Anche la distribuzione delle materie nell'arco della giornata scolastica seguirà un criterio di equa distribuzione nelle diverse fasce orarie.

8. ATTIVITA' DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA

- 8.2 In occasione di particolari manifestazioni che prevedano il coinvolgimento degli alunni, sempre preventivamente comunicate agli studenti e ai docenti con almeno cinque giorni di anticipo per evitare interferenze con le attività didattiche programmate, è possibile che gli stessi si rechino in aula magna o in ambienti esterni all'istituzione scolastica, purché precedentemente autorizzati dai genitori e accompagnati dai docenti preventivamente incaricati.
- 8.3 Per tutte le attività che comportino l'uscita dai locali della scuola i genitori devono fornire adeguata autorizzazione al docente incaricato di accompagnare gli alunni, anche se le attività si svolgono in orario antimeridiano e non per l'intera giornata scolastica.
- 8.4 Per le attività didattiche di qualsiasi genere che prevedano la contemporanea partecipazione di più classi per ciascuna di queste viene individuato un docente di riferimento che accompagni i ragazzi per tutta la durata dell'attività, indipendentemente dal proprio orario di servizio. Ciò al fine di evitare difficoltà logistiche nel passaggio di consegne da un docente all'altro in contesti nei quali non è possibile verificare le presenze degli alunni (per l'elevato numero di ragazzi presenti in auditorium/aula magna e per l'assenza di un computer con annessa possibilità di accedere al registro elettronico). Il docente, individuato preferibilmente su base volontaria, sarà messo nelle condizioni di recuperare eventuali ore aggiuntive svolte in tali circostanze con forme di flessibilità oraria definite in contrattazione.

9. ORGANI COLLEGIALI

- 10.1 Gli organi collegiali sono costituiti e convocati secondo quanto previsto dalla normativa vigente e secondo un calendario stabilito nel Piano Annuale delle Attività che tenga conto del criterio della rotazione tra tutti i giorni della settimana.
- 10.2 Le delibere degli organi collegiali sono portate a conoscenza degli interessati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

11. RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA

- 11.1. Nel corso dell'anno scolastico sono previsti ricevimenti individuali con i genitori. Tali ricevimenti devono essere opportunamente programmati secondo un calendario concordato dal Collegio Docenti nel contesto del Piano Annuale delle Attività e che tenga conto della rotazione dei giorni e delle ore, per permettere a tutti i genitori di poterne fruire.
- 11.2 Le comunicazioni con le famiglie, a seconda del contenuto, possono avvenire sia oralmente che per mezzo di comunicazione scritta da far pervenire direttamente all'indirizzo di posta elettronica comunicata dal genitore o per mezzo posta al recapito comunicato a scuola e/o brevi manu per il tramite dei figli.
- 11.3 L'uscita da scuola di studenti di primo anno di età inferiore ai 14 anni è consentita solo in presenza dei genitori o tutori legali; per eventuali deroghe la segreteria acquisirà le liberatorie e ne comunicherà la avvenuta acquisizione-ai docenti dell'ultima ora.

TITOLO III - SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 1.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- 1.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- 2.1 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria, 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.
- 2.2. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 2.3 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o suo delegato entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 2.4 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. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- 2.5 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico/email, 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.
- Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
- 2.6 Ciascun plesso deve assicurare spazi fisici ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti: tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario, A.T.A.), organigramma degli organi collegiali, organico del personale docente e A.T.A., albi d'Istituto. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheca sindacale, bacheca degli studenti, bacheca dei genitori.
- 2.7 Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 2.7 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione all'albo e nel sito della scuola.

TITOLO IV - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 1.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e

per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

- 1.2 1.2 Ciascun ambiente scolastico deve avere gli adeguati requisiti di sicurezza e il piano di evacuazione in caso di emergenze in posizione ben visibile.

TITOLO V - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax/email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami debbono essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. 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 le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.
- 1.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande-possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

ATTUAZIONE

- 1.1 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 oppure modifiche deliberate dal Consiglio d'Istituto.
- 1.2 La presente Carta dei servizi entra in vigore alla data della sua pubblicazione all'Albo d'Istituto.
- 1.3 È fatto obbligo, a chiunque spetti, di osservarla e di farla osservare.
- 1.4 Ai fini della generale conoscenza, il presente documento è pubblicato all'Albo online d'Istituto e sul sito web istituzionale