



Ministero dell'Istruzione e del Merito

ISTITUTO COMPrensivo STATALE
MONTALTO UFFUGO – LATTARICO – ROTA GRECA – SAN BENEDETTO ULLANO
Scuola dell'infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di I Grado



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



Istituto Comprensivo Statale
Montalto Uffugo
Lattarico
Rota Greca
San Benedetto U.
Member of UNESCO
Associazione Schools



unicef
per ogni bambino

TRINITY
COLLEGE LONDON
Registered Exam Centre 67610



Association des Membres de
l'Ordre des Palmes Académiques

Via Aldo Moro snc - 87046 MONTALTO UFFUGO (CS)
Telefono 0984 - 1525338

COD. MECC. CSIC88700T
COD. FISC. 98078060781
COD. UNIVOCO UFF91Z

E-mail: csic88700t@istruzione.it
Pec: csic88700t@pec.istruzione.it
Web: www.icmontaltouffugocentro.edu.it



CARTA DEI SERVIZI

(Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 11.09.2023)

Al fine di instaurare, fra Pubblica Amministrazione e cittadini, un rapporto improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 195 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/6/1995, si redige la seguente Carta dei Servizi in cui si descrivono i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione

Anno scolastico 2023/2024

VISTI gli artt. 3 – 33-34 della Costituzione della Repubblica Italiana;

VISTO il D. Lgs. 16 aprile 1994, n. 297;

VISTO l'art. 2 del D.P.C.M. del 7 giugno 1995;

VISTA la D.M. 254 del 21 luglio 1995;

VISTA la L. n. 241 del 7 agosto 1990;

VISTO il D.Lgs. 29 del 3 febbraio 1993;

VISTI gli artt. 11 e 17 della Legge n. 59 del 15 marzo 1997;

VISTO il D.P.R. 8 marzo 1999, n. 275;

l'Istituto Comprensivo di Montalto Uffugo-Lattarico-Rota Greca-San Benedetto Ullano adotta la seguente Carta dei servizi scolastici

PREMESSA

In ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, la Carta dei Servizi è il documento che fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativi e didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 7 agosto 1990 n. 241, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

OBIETTIVI

La presente Carta dei Servizi scolastici ha lo scopo di illustrare brevemente la struttura dell'Istituto Comprensivo di Montalto Uffugo-Lattarico-Rota Greca-San Benedetto Ullano, al fine di aiutare i cittadini a conoscere meglio la scuola e rendere più accessibili i servizi offerti al territorio.

È un documento pluriennale, posto a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio, nel quale si definiscono e si rende noto all'esterno:

- i principi fondamentali e le finalità a cui l'Istituto Comprensivo orienta la propria attività didattica, amministrativa e gestionale;
- gli obiettivi a cui tendono le diverse attività programmate;
- le caratteristiche di qualità delle attività;
- le modalità per segnalare eventuali disfunzioni;
- le procedure e gli strumenti per il controllo, la verifica e la valutazione delle attività svolte.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che la scuola promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana sono ispirati agli articoli 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale, ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione ed ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; in sintesi vengono riassunti in:

- uguaglianza
- imparzialità
- regolarità
- accoglienza e integrazione
- diritto allo studio e frequenza
- partecipazione
- efficacia ed efficienza
- libertà di insegnamento
- aggiornamento professionale.

L'Istituto è responsabile della qualità delle attività educative svolte 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, attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale e la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

Tutte le componenti di questa istituzione scolastica rispetteranno i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Uguaglianza

L'offerta del servizio scolastico è improntata all'inclusività e avulsa da discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono invece sfruttati come fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono e saranno, quindi, sempre il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità: all'interno della scuola nessuna discriminazione potrà mai essere tollerata. L'uguaglianza nell'azione educativa nella Scuola, infine, non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno, mirando a:

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

Imparzialità

Gli operatori scolastici, nell'espletamento delle loro funzioni, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Ogni operatore svolge la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello studente.

La scuola, grazie anche alle istituzioni collegate (EE. LL.), garantisce regolarità e continuità del servizio e della attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge

Regolarità

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento), la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto Scuola.

E' compito della scuola informare l'utenza sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni. Eventuali interruzioni del servizio, legato a scioperi o assemblee sindacali, sarà comunicato alle famiglie degli alunni con congruo anticipo.

Accoglienza e Integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, la partecipazione dei genitori e a facilitare l'inserimento e l'integrazione dei ragazzi soprattutto nelle fasi d'ingresso alle classi iniziali.

Particolare attenzione viene prestata a eventuali problematiche riguardanti studenti stranieri e/o con situazione di disabilità.

Ai fini dell'integrazione degli alunni stranieri l'Istituto attiva le seguenti azioni:

- Facilitare l'ingresso a scuola di ragazzi di altra nazionalità nel sistema scolastico e sociale;
- Sostenere gli alunni neo-arrivati nella fase di adattamento al nuovo contesto;
- Favorire un clima d'accoglienza e di attenzione alle relazioni che prevenga e rimuova eventuali ostacoli alla piena integrazione;

- Costruire un contesto favorevole all'incontro con altre culture e con il passato di ogni alunno;
- Favorire un rapporto collaborativo con la famiglia;
- Promuovere la comunicazione e la collaborazione fra scuola e territorio sui temi dell'accoglienza e dell'educazione interculturale nell'ottica di un sistema formativo integrato.

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, prevenendo o intervenendo tempestivamente in eventuali situazioni di disagio.

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

Diritto di Scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta, fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. Qualora le domande di iscrizione risultassero superiori alla capienza della singola scuola, verrà data precedenza a residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc., nel rispetto del criterio della territorialità.

Obbligo Scolastico e frequenza

La scuola assicura il diritto/dovere all'istruzione e la regolarità della frequenza promovendo interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

Le assenze frequenti, i ritardi e i permessi d'uscita arrecano disturbo alla classe, oltre che all'alunno stesso, e vanno pertanto limitati ai casi effettivamente necessari.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza. Il regolamento d'Istituto prevede l'obbligo della giustificazione al rientro dalle assenze e di preavviso scritto in caso di assenze per motivi familiari.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La scuola con l'obiettivo di migliorare l'efficacia del servizio, accoglie negli organi collegiali la partecipazione attiva di tutto il personale docente, non docente e di genitori. Al fine di favorire ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche e un'informazione completa e trasparente. Gli organi collegiali preposti, le istituzioni, il personale, i genitori e gli alunni partecipano alla realizzazione di quanto definito dalla Carta dei Servizi. Scuola e famiglia concorrono insieme, ciascuna nel proprio ambito, all'educazione dei bambini/ragazzi. La collaborazione scuola-famiglia è fondamentale per il successo scolastico dell'alunno: i migliori risultati si ottengono quando i genitori e gli insegnanti collaborano.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità e conseguentemente la adegua alle necessità degli alunni.

L'attività didattica viene puntualmente programmata dagli insegnanti ogni inizio anno scolastico e la verifica in itinere viene svolta durante le sedute del Consiglio di classe.

Il Collegio dei Docenti valuta ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

In accordo con le Amministrazioni comunali e nel rispetto delle norme vigenti, vengono favorite le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, mettendo a disposizione, al di fuori dell'orario scolastico, edifici ed attrezzature.

L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

Gli Enti Locali cooperano mettendo a disposizione servizi di trasporto e risorse finanziarie.

Efficacia

Ogni operatore lavora per la realizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e della Carta dei servizi.

Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Libertà di Insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione delle attività educative e didattiche si svolge nel rispetto degli obiettivi formativi definiti dalle norme vigenti, assicurando la libertà d'insegnamento di ciascun docente, garantendo la formazione dell'alunno e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità

La libertà d'insegnamento ricerca e trova specifici spazi di corresponsabilità tra docenti e si realizza, nei confronti dell'alunno, nel rispetto della sua personalità e nel riconoscimento del diritto dello stesso all'istruzione.

In collaborazione con istituzioni ed enti culturali, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale affinché la qualità del servizio sia il più possibile adeguata alle esigenze cui deve rispondere.

AREA DIDATTICA

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

La scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* individuata e deliberata dal Collegio dei Docenti.

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

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

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

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e, in stretta collaborazione con i componenti del *team*, tenendo presente la necessità di rispettare tempi razionali di studio degli alunni senza ignorare il tempo da dedicare anche ad altre attività.

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

DOCUMENTI DELLA SCUOLA

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

➤ **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia".

Contiene le scelte educative e organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito *web* della scuola.

➤ **Regolamento D'Istituto**

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

- Diritti e doveri degli alunni

- Norme di comportamento
- Regolamentazione della vita scolastica
- Rapporti scuola-famiglia
- Prevenzione e sicurezza
- Concessione locali

➤ **Progettazione Didattica**

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF. Viene sottoposta al consiglio di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione d'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.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- Strumenti per la 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.

➤ **Patto Educativo di Corresponsabilità (D.P.R. n. 235 del 21/1/2007)**

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro si svolge nel mese di ottobre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili. Il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

I docenti si impegnano a esplicitare le scelte educative e didattiche, chiedendo la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico.

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, deve:

- ✓ conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- ✓ conoscere il percorso per raggiungerli
- ✓ conoscere le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- ✓ comunicare la propria offerta formativa
- ✓ motivare il proprio intervento
- ✓ esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore/tutore deve:

- ✓ conoscere e condividere l'offerta formativa
- ✓ esprimere pareri e proposte

- ✓ collaborare nelle attività scolastiche.

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

➤ **Programma Triennale per La Trasparenza e l'integrità (PTTI)**

In questo documento è riportato il programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 33/2013, valido per il triennio 2016-2018. Il Programma si articola nei punti che seguono.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'istituzione scolastica individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi, ne fissa gli *standard* e li pubblica come qui di seguito riportato:

Fattori di Qualità

- ❖ *Celerità delle procedure*: la celerità delle procedure sarà garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti.
- ❖ *Trasparenza*: la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso.
- ❖ *Informatizzazione*: la piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso il *software*.
- ❖ *Tempi di attesa*: si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli.
- ❖ *Flessibilità*: viene adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

Standard specifici delle procedure

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

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

- **Iscrizione**: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.
- **Rilascio di documenti**: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.
I documenti e gli attestati sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono trasmessi tramite registro elettronico. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.
A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo le norme vigenti.
- **Orari di apertura ufficio di segreteria**: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, secondo il seguente schema:

Tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 13:00; i pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 16:00.

Nei mesi di luglio, agosto e durante la sospensione delle attività scolastiche è prevista l'apertura dal lunedì al venerdì nel solo turno antimeridiano.

La Dirigente scolastica riceve tutti i giorni previo appuntamento telefonico da richiedere mediante gli uffici di segreteria durante gli orari di apertura al pubblico.

Informazione e pubblicizzazione

- I fattori di qualità e gli *standard* sono pubblicizzati negli appositi spazi localizzati negli androni di accesso dell'istituzione scolastica;
- Nei contatti telefonici le persone che negli uffici della Dirigente scolastica e di segreteria attivano la comunicazione, forniscono all'interlocutore il proprio nome e la propria qualifica e danno indicazioni il più possibile esaustive in rapporto alle informazioni richieste;
- Gli operatori scolastici vengono individuati attraverso l'apposito cartellino che sono tenuti ad indossare in maniera ben visibile durante l'intero orario di lavoro.
- Trasparenza amministrativa e informazione: la scuola provvede ad affiggere all'albo d'Istituto tutte le circolari;
- All'ingresso, è presente personale, appositamente incaricato, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- Sulle porte degli uffici sono affissi cartelli con i nominativi di coloro che operano nei suddetti ambienti.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale tutto (ausiliario ed esterno) 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.

Gli *standard* di sicurezza sono garantiti da:

- la valutazione annuale dei rischi e dagli interventi conseguenti;
- l'adeguamento annuale delle procedure di evacuazione degli edifici mediante il " Piano di emergenza per l'evacuazione", la disponibilità in tutti i locali di informazioni e segnaletica adeguata e l'esecuzione dalle prove previste dalla norma;
- il controllo delle apparecchiature e degli impianti, nonché dei presidi per la sicurezza;
- l'individuazione e la formazione delle "figure sensibili" previste dalle norme vigenti;
- l'adeguamento annuale delle procedure codificate nel "Piano di emergenza sanitaria e di primo soccorso".

È stato nominato un responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e tutte le altre figure previste nel D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii. per gli adempimenti di legge.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di sporgere reclami, segnalare disfunzioni o formulare suggerimenti. I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, per telefono o tramite e-mail, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

La Dirigente scolastica, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza della Dirigente scolastica, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo delle procedure, degli strumenti e delle attività attraverso il costante confronto con l'utenza e con gli Organi collegiali.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna a effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi e autovalutazione di Istituto. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio d'Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo.

ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nella presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni enunciate nei contratti collettivi, in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto resi necessari da eventuali esigenze emergenti in itinere.

La Dirigente scolastica
dott.ssa Adele Zinno

