



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: taic85500l@istruzione.it

Pec: taic85500l@pec.istruzione.it Sito Web <http://giovanni23palagiano.mysupersite.it>

CARTA DEI SERVIZI



Anno Scolastico 2014 - 2015
Dirigente Scolastico: Prof. Stefano Milda

INDICE

1. PREMESSA

pag. 3

Presentazione

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

pag. 4

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza, trasparenza
 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

3. CONTRATTO FORMATIVO

pag. 8

- Il Dirigente
- I Docenti
- I Genitori
- Gli Alunni
- Personale A.T.A.

4. AREA DIDATTICA

pag. 11

- Qualità della proposta formativa
- Continuità educativa
- Scelta dei libri di testo
- Rapporto docenti-alunni
- Offerta formativa e progettazione

5. SERVIZI AMMINISTRATIVI

pag. 14

- Fattori di qualità
- Modalità di iscrizione
- Rilascio certificati
- Orario di apertura al pubblico
- Criteri per l'informazione

6. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

pag. 15

- L'ambiente
- Servizio di prevenzione e protezione

7. RECLAMI

pag. 16

- Procedura

8. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- Modalità

9. ATTUAZIONE DUPLICAZIONE DOCUMENTI

pag. 17

- Attuazione
- Diffusione

1. PREMESSA

Ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire la **Carta dei servizi** ai propri utenti. Essa, in attuazione del Decreto legislativo n. 163 / 95, rende noto alle famiglie, agli studenti e alla comunità il funzionamento e l'offerta formativa della scuola.

Il documento si ispira agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" di Palagiano, con questo documento, dichiara il tipo di servizio che intende fornire agli utenti, con la relativa indicazione di spazi, modalità, finalità, tempi e forme.

Presentazione

Caratteri generali dell'Istituto

Il 1° Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" è stato istituito il 1° settembre 2012 in seguito alla delibera n°125 del 25 gennaio 2012.

La direzione didattica, ivi inclusi gli Uffici Amministrativi, ha sede in viale Stazione, 29

L'Istituto è costituito da 3 plessi scolastici

- Scuola dell'infanzia DON BOSCO, Via Mazzini

- Scuola Primaria GIOVANNI XXIII (sede centrale), Viale Stazione 29

- Scuola secondaria di 1° grado PAPA GIOVANNI VIGESIMOTERZO, Corso Lenne 138

L'Istituto è frequentato da alunni della fascia di età compresa tra i 2 anni e mezzo e i 14.

Il Dirigente Scolastico è la Prof.ssa Laura Gioia, coadiuvato da due collaboratori, da sette funzioni strumentali e da un coordinatore per il plesso di scuola dell'infanzia.

Il coordinamento del personale non docente è affidato al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi Sig. Fernando Pettoruto (f.f.)

Il Presidente del Consiglio di Istituto in carica è il Sig. Marcello Tamborrino.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti articoli della Costituzione:

Art. 3: "E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

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

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

Art. 33: “L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed 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.”

La scuola, inoltre, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Il servizio scolastico è assicurato a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, opinioni politiche. Tali obiettivi saranno concretamente perseguiti, nel rispetto delle norme vigenti, anche attraverso la programmazione di attività di educazione all'intercultura, attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, attività ispirate alla concezione ed alla pratica delle pari opportunità e all'integrazione dei diversamente abili.

Imparzialità e regolarità del servizio scolastico

Imparzialità e regolarità del servizio scolastico saranno garantite da parte di tutti gli operatori scolastici: DS, DSGA, docenti, personale A.T.A.

La continuità del servizio e delle attività didattico - educative sarà assicurata secondo quanto deliberato dagli Organi Collegiali.

Gli operatori scolastici agiscono secondo principi di obiettività e di equità adottando criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle sezioni e alle classi

Tutte le componenti scolastiche garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative informando gli utenti sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero e assemblea sindacale, nei termini stabiliti dalla legge.

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

Accoglienza e integrazione

All'atto del passaggio degli alunni dalla scuola dell'infanzia alla primaria e da questa alla secondaria di primo grado, sarà profuso massimo impegno nel favorire la loro socializzazione e integrazione nel gruppo - classe, la conoscenza degli ambienti scolastici e dei regolamenti della scuola e la comprensione dell'organizzazione e delle finalità stesse dell'Istituto.

A tal proposito, la Commissione per la Continuità Didattica coordinata dalla FS n° 2, nominata all'interno del Collegio dei Docenti, programmerà una serie di attività comuni da sviluppare nell'arco dell'intero anno scolastico. Per favorire e facilitare il passaggio tra i diversi ordini di scuola vengono attuati progetti di Continuità a cui partecipano docenti dell'infanzia, della primaria e della secondaria di primo grado.

Sul piano strettamente cognitivo, si accerteranno le abilità di base e i prerequisiti posseduti dagli alunni, attraverso “prove di ingresso” oggettive e, ove necessario, si attiveranno interventi individualizzati di recupero, anche in orario pomeridiano.

Per gli alunni delle prime classi tali interventi saranno attivati tempestivamente, onde evitare che carenze nella preparazione di base possano pregiudicare i normali ritmi di apprendimento.

Il diritto allo studio degli alunni con "DSA" (disturbi specifici di apprendimento: dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia) o, più in generale identificati come BES (bisogni educativi speciali) è garantito attraverso la realizzazione di percorsi personalizzati nell'ambito scolastico programmati con appositi PDP (piano didattico personalizzato).

Gli alunni diversamente abili, per i quali necessita la diagnosi medica, usufruiscono della figura dell'insegnante di sostegno, di assistenti specialistici, di assistenti educativi comunali, a seconda delle necessità. I docenti di sostegno sono contitolari e corresponsabili del gruppo classe in cui operano e gestiscono tutti gli alunni del gruppo a seconda delle esigenze e della progettazione didattica.

Il nostro Istituto curerà anche l'accoglienza dei genitori attraverso le seguenti iniziative (in assemblea):

- presentazione del Dirigente Scolastico e dei suoi collaboratori ai genitori delle classi prime;
- illustrazione del POF (finalità, obiettivi, verifiche, ecc.) attraverso copia sintetica ai genitori e copia originale affissa all'apposito Albo degli Organi Collegiali, disponibile in fotocopia per chiunque ne faccia richiesta e pubblicato sul sito della scuola;
- illustrazione del Regolamento di Istituto e della Carta dei Servizi attraverso copie originali affisse all'apposito Albo degli Organi Collegiali, disponibili in fotocopia per chiunque ne faccia richiesta e pubblicati sul sito della scuola
- visita della scuola (aule, palestra, laboratori, uffici, ecc.);
- eventuali convegni e incontri con esperti.

Alle famiglie è garantita la disponibilità al dialogo informativo e costruttivo, sia attraverso i momenti di colloquio collegiale programmati all'inizio dell'anno, sia attraverso incontri con i singoli docenti, secondo il calendario stabilito dal Collegio dei Docenti.

- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La scuola si impegna a rispettare le scelte effettuate dai genitori all'atto della iscrizione, compatibilmente con le risorse assegnate alla scuola dall'USR Puglia, ufficio 11° ambito territoriale per la provincia di Taranto e nel rispetto dei criteri per la formazione delle classi, approvati dal Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza saranno assicurati, non solo con gli interventi di controllo dell'evasione dell'obbligo scolastico, previsti dalla normativa vigente, ma soprattutto programmando una serie di iniziative specifiche contro l'evasione e la dispersione, in collaborazione con le altre Istituzioni presenti sul territorio (Comune, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato, ecc.).

Nei limiti delle risorse organiche assegnate dall'Ufficio scolastico regionale all'inizio dell'anno scolastico, saranno comunicati alle famiglie degli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica le attività alternative predisposte in luogo dell'insegnamento della Religione Cattolica.

Dal punto di vista organizzativo e gestionale l'Istituto si ispira ai principi della partecipazione democratica e all'impegno costante di comunicazione e di informazione delle decisioni che vengono assunte.

Il nostro Istituto, in collaborazione con gli enti locali, agevola le attività extrascolastiche in quanto centro di promozione culturale, sociale e civile, mettendo a disposizione l'uso degli edifici al di fuori dell'orario scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto.

Tutti gli operatori scolastici, ispirandosi a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, operano nel rispetto dei bisogni dell'utenza e secondo finalità educativo-didattiche adottate e condivise.

Per realizzare una comunicazione completa e trasparente vengono adottate procedure atte a promuovere forme di partecipazione diretta e responsabile (sito <http://giovanni23palagiano.mysuparsite.it>, assemblee, Open day, ecc.).

Il diritto di accesso alla documentazione è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90, del D.P.R.27/06/92 e successive modifiche e integrazioni.

- Libertà di insegnamento e aggiornamento dei docenti

Al personale docente è garantita la libertà di scegliere, nell'ambito delle diverse metodologie e dei diversi contenuti, personali strategie d'intervento, purché esse siano condivise dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe, siano coerenti con il POF e con le **“Indicazioni per il curriculum per il primo ciclo d'istruzione”**.

In quest'ambito, ciascun docente, accertati i livelli di partenza degli alunni, programma la propria attività didattica ed educativa, tenendo conto delle diverse realtà e dei bisogni formativi del singolo e monitorando il suo percorso di apprendimento.

Ogni docente è tenuto a modificare nel corso dell'anno scolastico la programmazione iniziale, qualora essa si riveli non idonea al raggiungimento degli obiettivi.

Ogni fase dell'attività di programmazione viene adeguatamente documentata.

L'aggiornamento e la formazione continua costituiscono un impegno essenziale per tutto il personale scolastico. Dopo aver rilevato i propri bisogni formativi e le proprie esigenze di aggiornamento professionale, i docenti frequentano corsi organizzati dall'Istituto, dal MIUR e/o da enti ed associazioni private, al fine di garantire e migliorare le proprie capacità professionali e le competenze necessarie per raggiungere i risultati programmati, per mantenere i livelli raggiunti ed essere al passo con le nuove linee di indirizzo che provengono dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

3. IL CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo oltre a definire le responsabilità del capo di Istituto, dei docenti, del personale amministrativo, tecnico e ausiliario, degli alunni e delle loro famiglie nel dialogo educativo, vuole essere un'assunzione di impegno reciproco tra le componenti partecipi del servizio scolastico nel rispetto dei ruoli, delle funzioni e delle rispettive competenze (Patto di corresponsabilità educativa D.P.R. 235/2007).

IL DIRIGENTE

Nella sua veste di capo d'Istituto:

- tiene i rapporti con gli enti locali e l'amministrazione scolastica centrale;
- facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica ed è centro di propulsione di tutte le energie scolastiche esistenti;
- assume un comportamento diretto e rispettoso verso tutti gli interlocutori, così da favorire un rapporto di fiducia con le istituzioni e un atteggiamento di partecipazione;
- riceve ed ascolta docenti e genitori su problemi di natura didattica o legati al servizio scolastico;
- incrementa la qualità scolastica nelle forme e nei modi consentiti e deliberati in sede di Collegio dei docenti.

I DOCENTI

Preposti all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell'attività educativa e didattica della classe o delle classi loro affidate, pertanto:

- progettano l'azione educativo-didattica individuando i percorsi più idonei al conseguimento di una sostanziale equivalenza di risultati, nel rispetto delle particolarità e delle potenzialità individuali;
- costruiscono un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe, creando ambienti di vita adeguati alle esigenze di ognuno;
- attuano la continuità del processo educativo- didattico e costruiscono il raccordo con la scuola di ordine inferiore e superiore;
- collaborano con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo, rispettandone le scelte;
- comunicano ai genitori la propria offerta formativa e motivano il proprio intervento didattico;
- si impegnano alla riservatezza assumendo un atteggiamento discreto nei confronti delle informazioni sulla famiglia e sugli alunni e le comunicano solo se sono utili al lavoro educativo.

I GENITORI

- Per diritto costituzionale sono i titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito.

- Collaborano con la scuola secondo le forme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali dell'Istituto, promuovendo anche forme di raccordo individuali utili per lo sviluppo psicofisico e culturale del bambino.

- Costruiscono con i docenti un dialogo improntato sulla fiducia e sul rispetto delle scelte reciproche.

- Garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sull'esercizio individuale a casa.

- Hanno diritto a conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo positivo o negativo.

- Hanno diritto ai colloqui con docenti e Dirigente Scolastico per discutere e trovare le soluzioni migliori ai problemi.

GLI ALUNNI

Primi fruitori del servizio scolastico, sono i protagonisti del processo d'apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

Hanno diritto a :

- Una formazione culturale qualificata, attenta ai bisogni formativi, che rispetti e valorizzi l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee. Il diritto di apprendimento è garantito a ciascun alunno attraverso percorsi personalizzati.
- Vedere rispettata in ogni situazione la loro dignità personale e la vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartengono.
- Essere informati sulle decisioni e sulle norme della vita scolastica.
- Una valutazione trasparente e tempestiva, volta ad attivare un processo di autovalutazione che lo porta ad individuare i propri punti di forza e di debolezza e migliorare il proprio rendimento.

Hanno il dovere di:

- frequentare regolarmente;
- assolvere agli impegni di studio;
- rispettare nello stesso modo se stessi, compagni ed adulti;
- rispettare le norme organizzative e di sicurezza;
- non arrecare danni al patrimonio scolastico.

IL PERSONALE A.T.A.

Ai collaboratori scolastici è affidato lo svolgimento dei seguenti compiti:

- regolazione dell'accesso dell'utenza e del pubblico agli edifici scolastici;
- attività di sorveglianza all'interno dell'edificio e delle aule scolastiche;
- vigilanza sugli alunni in caso di particolare necessità quali le assenze momentanee e straordinarie dell'insegnante e durante l'entrata e l'uscita dalla scuola;
- apertura e chiusura dei locali scolastici con mantenimento dell'ordine degli stessi attraverso la pulizia degli ambienti e dei materiali;
- supporto ai docenti riguardo la pulizia, il controllo e l'igiene personale degli alunni.

4. AREA DIDATTICA**Qualità della proposta formativa**

L'Istituto scolastico è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche con:

- l'apporto delle competenze professionali dei docenti;
- la partecipazione delle famiglie;
- il contributo degli esperti;
- il concorso delle associazioni e degli enti locali;
- la collaborazione di altri istituti del territorio.

L'Istituto scolastico, per realizzare la personalizzazione dei piani di studio, avvalendosi delle professionalità esistenti nella scuola e tenendo conto delle prevalenti richieste delle famiglie, organizza attività progettuali in orario extrascolastico in aggiunta alle previste ore curricolari di lezione. La frequenza a tali attività, previa adesione da parte dei genitori, è gratuita per gli alunni.

La scuola si impegna:

- a elaborare un valido repertorio di offerte formative;
- ad attivare iniziative volte al recupero, al consolidamento e al potenziamento delle conoscenze e abilità degli alunni;

- a promuovere percorsi di formazione e aggiornamento per arricchire la professionalità e le competenze di tutto il personale scolastico.

Continuità educativa

Alla luce della normativa vigente, l'Istituto scolastico attua forme di raccordo pedagogico-curriculare- organizzativo tra i diversi ordini della scuola dell'obbligo.

Scelta dei libri di testo

La scelta dei libri di testo va deliberata dal collegio dei docenti ,secondo le indicazioni normative vigenti, nella seconda decade di maggio

Nella scelta dei libri di testo e dei supporti didattici, i docenti assumono come riferimento, oltre la validità culturale e la funzionalità educativa, specifici indicatori:

- Organicità di presentazione della disciplina;
- Correlazione degli argomenti trattati e reali possibilità di apprendimento;
- Interdipendenza tra stile espositivo ed età degli studenti;
- Corretta impostazione sul piano scientifico ed epistemologico degli argomenti trattati;
- Idoneità a promuovere il senso della ricerca e della pluridisciplinarietà;
- Attenzione ai contenuti formativi essenziali;
- Dimensione di formazione europea;
- Conformità ai criteri e ai contenuti espressi nel POF e inseriti nei curricoli disciplinari;
- Valido impianto didattico adattabile ai percorsi individualizzati, comprensibili ed integrabili;
- Struttura didattica rispondente ad una valida impostazione metodologica, tesa a rafforzare la qualità dei processi di apprendimento.

Rapporto docenti - alunni

L'interazione docenti-alunni assume come prioritari la disponibilità e il reciproco rispetto, al fine di instaurare un rapporto basato sulla fiducia, tale da favorire la coesione, anche socio-affettiva, del gruppo-classe.

OFFERTA FORMATIVA E PROGETTAZIONE

L'Istituto garantisce i propri servizi attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- CARTA DEI SERVIZI

Il documento con cui l'Istituto comprensivo "Giovanni XXIII" di Palagiano dichiara il tipo di servizio che intende fornire agli utenti, con la relativa indicazione di spazi, modalità, finalità, tempi e forme.

- PATTO DI CORRESPONSABILITÀ

Il documento che definisce , in maniera puntuale e condivisa, diritti e doveri nel rapporto tra Istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti. Rispettare tale patto è indispensabile per costruire un rapporto di fiducia reciproca che permetta di innalzare la qualità dell'Offerta Formativa e favorire negli alunni il successo scolastico.

- PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale, pedagogica e progettuale del nostro Istituto scolastico. Raccoglie l'insieme totale di tutte le attività ed i servizi che la scuola offre alla sua utenza. Articola la sua offerta formativa nei percorsi propri di ogni ordine e grado di scuola.

- PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO- DIDATTICA

La Programmazione educativo- didattica definisce le modalità organizzative, i tempi, i metodi, le modalità di verifica e di valutazione del percorso di apprendimento stilato dai docenti e tradotto in attività ed esperienze quotidiane con gli allievi e/o gruppi di essi. Essa viene sottoposta periodicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere e stabilire attività di potenziamento, recupero e sostegno.

- REGOLAMENTO D' ISTITUTO

Il Regolamento di Istituto è la raccolta delle norme che regolano il funzionamento dell'Istituzione scolastica riguardanti:

- il funzionamento degli Organi Collegiali, il funzionamento delle strutture (aule, spazi comuni, laboratori, palestre ...), le indicazioni per un ordinato svolgimento delle attività scolastiche, - i rapporti con l'utenza.

I Documenti ufficiali e le informazioni sull'Istituto sono presenti sul sito della scuola, all'indirizzo Internet:

<http://giovanni23palagiano.mysupersite.it>

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Fattori di qualità

L'Istituto commisura il livello dei propri **servizi amministrativi** secondo i seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- tempi di attesa
- rientri pomeridiani

Sarà assicurata l'apertura degli uffici al pubblico al mattino, dalle ore 11.00 alle ore 12.30. con la presenza di almeno una unità di personale nelle ore pomeridiane di mercoledì per l'attuazione dei progetti e le riunioni di ordine collegiale.

L'apertura pomeridiana degli uffici al pubblico dalle ore 15.00 alle 18.00, verrà assicurata dal 1° settembre al termine delle attività didattiche, ogni mercoledì.

Nei mesi di luglio e agosto, gli uffici rimarranno aperti al pubblico solo al mattino dalle ore 11.00 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.

Modalità di iscrizione

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle sezioni della scuola dell'Infanzia, alle classi della scuola Primaria e alle classi della Scuola secondaria di 1° grado

Rilascio certificati

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, su richiesta scritta degli interessati, dopo cinque giorni lavorativi.

Orario di apertura al Pubblico

L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì presso la sede della scuola primaria di viale Stazione, 29 e negli altri giorni presso la sede di scuola secondaria di 1° grado; salvo urgenze è preferibile prendere appuntamento telefonicamente

Criteri per l'informazione

In ogni plesso scolastico sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. Nel corridoio della Presidenza sono predisposti l'albo e la bacheca sindacale.

L'Istituto pubblica:

- il calendario delle riunioni degli Organi Collegiali;
- l'organigramma degli uffici;
- l'organigramma degli organi collegiali;
- l'organico del personale docente e ATA;
- l'assegnazione degli incarichi per la squadra d'emergenza.

All'ingresso degli edifici è presente e riconoscibile un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni.

Tutti i collaboratori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro; gli amministrativi possono usare il cartellino ovvero tenere una targa identificativa sulla scrivania.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'AMBIENTE

Il nostro Istituto garantisce:

- a) un ambiente confortevole, accogliente e pulito per gli alunni e il personale;
- b) la sicurezza interna di ogni edificio, attuando il D.lgs 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il nostro Istituto ha designato un esperto esterno con funzione di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi. Ha eletto, nell'ambito della RSU, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Ha, inoltre, organizzato il Servizio di Prevenzione e Protezione in ogni plesso scolastico, individuando i responsabili dei vari settori.

6. RECLAMI

PROCEDURA

- a) Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta, al Dirigente scolastico : essi devono essere firmati e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del reclamante.
- b) In caso di urgenza i reclami possono essere espressi anche in forma orale, telefonica e via fax e e-mail, ma successivamente si dovrà produrre il documento originale.
- c) I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

- d) Il Dirigente Scolastico , risponde per iscritto o convoca gli utenti per un colloquio, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, al fine di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- e) È da tener presente che il reclamo non è un ricorso, ma un'attività di partecipazione e un suggerimento, volti al miglioramento del servizio scolastico.
- f) Il reclamo attiene alla violazione di principi inclusi nella nostra Carta dei Servizi.

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ

L'Istituto scolastico effettua periodicamente rilevazioni sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. In questo modo si ha la possibilità di costruire una politica della scuola mirata al sistematico miglioramento del livello di prestazione del servizio.

8. ATTUAZIONE E DUPLICAZIONE DOCUMENTI

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi vengono applicate nelle scuole di sua giurisdizione e sulle persone di riferimento, fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o a norma di legge.

DIFFUSIONE

La presente Carta dei Servizi e tutti i documenti collegati sono depositati presso la Segreteria della scuola ed in ogni plesso, nonché visibili e scaricabili dal sito della scuola.

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di migliorare la qualità del servizio scolastico, attraverso un rapporto collaborativo scuola-famiglia-territorio sempre più costruttivo. E' offerta dall'Istituto Comprensivo, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse, all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

***Il Dirigente Scolastico
Prof. Stefano Milda***

