



MINISTERO DELL' ISTRUZIONE E DEL MERITO

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE DEL LAZIO

## ISTITUTO COMPRENSIVO "1 SORA"

Scuola Infanzia

Scuola Primaria

Scuola Secondaria I<sup>^</sup> Grado

"RIONE NAPOLI"

"A, CARBONE"

"G. ROSATI"

Indirizzo: Viale Simoncelli snc - 03039 Sora (Fr) - Tel. 0776/83.10.98

e-mail [fric849002@istruzione.it](mailto:fric849002@istruzione.it) Cod. Fisc. 91024420605 - Cod. mecc. FRIC849002

# CARTA

# dei

# Servizi

## IC "1 SORA"

Approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 28/11/2024 con Delibera n°16

## **SOMMARIO**

### **La “Carta dei servizi scolastici”**

1. PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 1.1 Uguaglianza
  - 1.2 Imparzialità e regolarità
  - 1.3 Accoglienza e integrazione
  - 1.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
  - 1.5 Partecipazione, trasparenza ed efficienza
  - 1.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale
  
2. AREA DIDATTICA
  - 2.1 Continuità educativa
  - 2.2 Libri di testo
  - 2.3 Compiti a casa
  - 2.4 Ambito relazionale
  - 2.5 Documenti dell’Istituto
  - 2.6 Innovazione digitale, piattaforme digitali
  - 2.7 Visite guidate e viaggi di istruzione
  
3. AMMINISTRAZIONE
  - 3.1 Servizi amministrativi
  - 3.2 Standard specifici delle procedure
  - 3.3 Rapporti con il pubblico
  - 3.4 Informatizzazione degli Uffici di Segreteria
  
4. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA
  - 4.1 Cura ed utilizzo degli edifici scolastici
  
5. PROCEDURA DEI RECLAMI
  
6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI
  
7. ATTUAZIONE

# LA "CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI"

La "Carta dei servizi" è uno dei documenti identificativi di un Istituto scolastico previsto dal D.P.C.M. 7 giugno 1995. Scopo di essa è far conoscere all'esterno, ed all'utenza in particolare, i principi ai quali si ispira l'attività della scuola, la sua struttura ed il suo funzionamento, i mezzi di cui dispone, la qualità e quantità dei servizi che svolge, le procedure per la verifica dell'attività svolta.

L'Istituto Comprensivo "1 Sora" pone al centro del suo progetto educativo la formazione integrale dell'alunna e dell'alunno. Nel rispetto della Costituzione Italiana artt. 3, 33, 34 che tutelano l'istruzione come diritto primario di tutti i cittadini e delle norme vigenti:

- D.P.C.M. del 7/06/95
- Direttiva n° 254 del 21/07/95
- C.M. n° 255 del 21/07/95

L'Istituto offre il seguente servizio scolastico:

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 UGUAGLIANZA

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. Le risorse finanziarie dell'Istituto sono finalizzate alla realizzazione delle iniziative atte a garantire le pari opportunità per ogni alunna ed alunno.

Per gli alunni con BES, sia con o senza certificazione, è garantita la collaborazione e l'intervento di specialisti dell'ASL, degli Enti Locali e di associazioni del territorio, l'assistenza igienico-sanitaria e gli ausili pedagogici.

E' garantito il rispetto delle confessioni religiose, l'insegnamento della religione cattolica e le attività alternative per chi non si avvale di esso.

### 1.2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed imparzialità nel rispetto della personalità del singolo alunno.

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative; in caso di sciopero ed assemblea sindacale le famiglie saranno avvisate per tempo delle eventuali variazioni dell'orario delle lezioni, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. In ogni caso, è assicurata la vigilanza sugli alunni.

### 1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto favorisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori e l'informazione didattica attraverso:

- ✓ l'organizzazione di vari momenti (open day, open week) precedenti la data delle iscrizioni di incontri tra le famiglie dei nuovi alunni, il Dirigente e i docenti, per una reciproca conoscenza;
- ✓ assemblee e/o incontri individuali tra docenti e famiglie;
- ✓ l'accoglienza per alunni stranieri;
- ✓ comunicazioni relative alle iniziative dell'Istituto attraverso vari canali (registro elettronico, posta

elettronica, sito web istituzionale, canali social);

- ✓ momenti di apertura al territorio (es: giornate dello sport, spettacoli teatrali, concerti di Natale, mostre e feste per l'inclusione);

L'Istituto favorisce l'inserimento, l'integrazione e l'inclusione di ogni alunna ed alunno attraverso:

- ✓ attività di raccordo tra i tre ordini di scuola;
- ✓ la conoscenza e la condivisione del regolamento interno;
- ✓ la partecipazione degli alunni alle uscite didattiche e ai viaggi di istruzione;
- ✓ la promozione di attività adeguate alle esigenze degli alunni stranieri e in situazione di disabilità.

#### 1.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Questo Istituto riconosce che: l'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni presenti nella zona che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, fratelli o sorelle già frequentanti, disagi derivati dal mancato trasporto ecc.).

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 attraverso:

- ✓ controllo delle assenze;
- ✓ contatti con la famiglia e/o operatori sociali
- ✓ attuazione di progetti finalizzati alla prevenzione del disagio e della dispersione

#### 1.5 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA ED EFFICIENZA

L'Istituzione, con tutto il personale, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti in modo da favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche 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 fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

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.

L'informazione relativa a tutte le attività svolte viene garantita dalla diffusione di circolari interne e di comunicazioni alle famiglie.

Tutti gli atti relativi alle attività che si svolgono nell'Istituto, di cui la normativa vigente prevede la pubblicazione sono resi pubblici attraverso:

- ✓ la comunicazione diretta agli interessati;
- ✓ l'esposizione all'albo on line, al sito web.

## 1.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nell'Istituto, la libertà dell'insegnamento, che garantisce la formazione del discente e ne facilita le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, tesa alla piena conquista degli obiettivi formativi, avviene a diversi livelli e si esercita attraverso:

- ✓ l'elaborazione del PTOF
- ✓ l'elaborazione delle programmazioni educative e didattiche
- ✓ l'elaborazione delle programmazioni disciplinari

Le attività formative per i docenti sono organizzate in coerenza con il PTOF e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse sia dal personale docente che dal personale ATA. L'Istituto garantisce l'organizzazione di corsi interni ed esterni in rete con altre scuole del territorio per l'aggiornamento e la formazione, diritto-dovere dei docenti nonché prevede la possibilità per loro di attività di autoaggiornamento.

## 2. AREA DIDATTICA

L'Istituto svolge il proprio servizio offrendo attività educative e formative adeguate ai bisogni socio-culturali degli alunni ed attua le finalità istituzionali anche attraverso la creazione di commissioni (designate dal collegio docenti, che si occuperanno di problematiche inerenti all'attuazione dei progetti, la continuità didattica, l'intercultura e l'aggiornamento, l'inclusione) e dipartimenti (raggruppati per ambiti disciplinari, si occuperanno della didattica, della valutazione e della revisione dei curricula), avvalendosi delle competenze professionali dei docenti come risorsa attiva e operativa. Attraverso la progettazione, i docenti mirano alla formazione degli alunni affinché possano esprimere le proprie potenzialità, affrontare con successo gli studi superiori e sviluppare le competenze necessarie al loro inserimento attivo nella società.

### 2.1 CONTINUITÀ EDUCATIVA

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione con attenzione particolare ai momenti di passaggio tra un ordine e l'altro, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. A tal fine, grazie alla elaborazione del Curricolo Verticale e del Progetto di istituto

- ✓ si garantisce continuità alla didattica, alla metodologia ed ai contenuti dell'apprendimento tra i diversi gradi di scuola,
- ✓ si promuovono attività legate all'**orientamento** attraverso percorsi di tipo laboratoriale per far sì che ciascuno possa riconoscere e seguire le proprie inclinazioni sin dalla scuola dell'infanzia
- ✓ si persegue il raggiungimento del successo scolastico di ciascuno

### 2.2 LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzione educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella *Scuola Primaria*: i libri di testo sono forniti gratuitamente per tutti gli alunni e le alunne come previsto dalla normativa. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adotteranno, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco di una settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di

materiali didattici da trasportare. Le proposte per l'adozione dei nuovi testi sono illustrate e condivise con i genitori ed approvate dal Consiglio di Interclasse e dal collegio dei Docenti

Nella *Scuola Secondaria di Primo Grado*: la scelta dei libri di testo, nel rispetto degli ambiti di competenza dei soggetti interessati e della relativa normativa, tiene presente i seguenti criteri:

- ✓ adozione dello stesso testo nelle classi parallele
- ✓ adozione di soluzioni per favorire una limitazione del peso degli zaini.

### 2.3 COMPITI A CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti dei due ordini di scuola tengono conto delle attività che gli allievi svolgono nelle ore extrascolastiche, del tempo da dedicare al gioco o alle attività sportive, ricreative o anche della partecipazione alle attività pomeridiane proposte dalla stessa istituzione scolastica nel corso dell'anno (corsi di strumento, corsi di potenziamento lingue straniere, laboratori di Stem, Arte, Teatro, etc...)

### 2.4 AMBITO RELAZIONALE

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione.

### 2.5 DOCUMENTI DELL'ISTITUTO

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- ✓ P.T.O.F.
- ✓ R.A.V e P.d.M
- ✓ REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- ✓ PATTO DI CORRESPONSABILITA'
- ✓ PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

**P.T.O.F.:** Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Il Piano raccoglie e valorizza il patrimonio di pratiche didattiche ed educative maturate negli anni e ne sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione e con i moderni orientamenti pedagogici e didattici nonché con le sollecitazioni e gli orientamenti espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato, esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni; dall'altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

**R.A.V:** IL **RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE**, secondo il procedimento previsto dall'art. 6 del D.P.R. n. 80/2013, costituisce un passo importante per completare il processo iniziato con l'attribuzione dell'autonomia alle istituzioni scolastiche. E' lo strumento che accompagna e documenta il primo processo di valutazione previsto dal Sistema Nazionale di Valutazione ed ha come fine il "miglioramento della qualità dell'offerta formativa e degli apprendimenti". Autonomia, valutazione e miglioramento sono, dunque, concetti strettamente connessi. Mediante la valutazione, interna ed esterna, le scuole possono individuare gli aspetti positivi da mantenere e consolidare e gli elementi di criticità in relazione ai quali realizzare azioni di miglioramento.

**P.d.M.:** il **PIANO DI MIGLIORAMENTO** prevede interventi di miglioramento che si collocano su due livelli: quello delle pratiche educative e didattiche e quello delle pratiche gestionali ed organizzative, per agire in

maniera efficace sulla complessità del sistema scuola. All'interno del SNV, il miglioramento si configura come un percorso mirato all'individuazione di una linea strategica, di un processo di problem solving e di pianificazione che si mettono in atto sulla base di priorità e traguardi individuati nella sezione 5 del RAV.

Il **REGOLAMENTO D'ISTITUTO** e, per la Scuola Secondaria di I grado, il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola.

Il Regolamento di Disciplina, redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n. 249,) così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende. In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

Il **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ** fra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la patria potestà si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola.

All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

#### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno, favorire l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

Tenendo conto di questi e di altri elementi di contesto, l'Istituto Comprensivo elabora il **Curricolo Verticale di Istituto** e organizza le attività didattiche e formative improntandole al conseguimento degli obiettivi di apprendimento e delle competenze indicate nel Profilo dello Studente al termine del primo ciclo di istruzione con riferimento alle "competenze chiave per l'apprendimento permanente".

La programmazione didattica è elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- ✓ delinea il percorso formativo della classe del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi,
- ✓ utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- ✓ è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Si suddivide in:

- ✓ annuale
- ✓ periodica

## 2.6 INNOVAZIONE DIGITALE, PIATTAFORME DIGITALI

Nell'Istituto la figura dell'Animatore Digitale e dei docenti del Team di innovazione digitale progettano e promuovono:

- ✓ attività di formazione interna e supporto rivolte al personale scolastico docente e non docente, prodotti delle attività collegiali, dei gruppi di lavoro e della stessa attività didattica in formato digitale
- ✓ Attività di alfabetizzazione digitale rivolte alle studentesse e agli studenti dell'Istituto, finalizzate all'acquisizione delle abilità di base per l'utilizzo degli strumenti digitali e, in particolare, delle piattaforme in dotazione alla Scuola per le attività didattiche.

Le piattaforme digitali istituzionali in dotazione all'Istituto sono:

- ✓ il Registro elettronico Spaggiari: presenta varie funzionalità, consente di gestire il registro personale dei docenti, l'Agenda di classe, le valutazioni, le note e le sanzioni disciplinari, la Bacheca delle comunicazioni e i colloqui scuola-famiglia
- ✓ Google Workspace. fornita gratuitamente da Google a tutti gli istituti scolastici, comprende un insieme di applicazioni sviluppate direttamente da Google, quali Gmail, Drive, Calendar, Documenti, Fogli, Presentazioni, Moduli, Meet, Classroom, utili in ambito didattico

I docenti hanno la possibilità di creare per ciascuna disciplina e per ciascuna classe un corso su Google Classroom, utilizzando gli account istituzionali come ambiente digitale di riferimento per comunicazioni e condivisione di materiale. Per l'utilizzo di Google Workspace le studentesse, gli studenti e chi ne esercita la responsabilità genitoriale

- ✓ prendono visione dell'informativa sulla privacy dell'Istituto ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- ✓ sottoscrivono la dichiarazione liberatoria sull'utilizzo della Google Workspace Education, comprendente anche l'accettazione della Netiquette ovvero dell'insieme di regole che disciplinano il comportamento delle studentesse e degli studenti in rapporto all'utilizzo degli strumenti digitali
- ✓ sottoscrivono il Patto educativo di corresponsabilità che comprende impegni specifici per prevenire e contrastare eventuali fenomeni di bullismo e cyberbullismo

## 2.7 VISITE GUIDATE E VIAGGI DI ISTRUZIONE

Le uscite didattiche e i viaggi di istruzione sono parte integrante della progettazione e vengono effettuate nei giorni di lezione, in relazione alle esigenze dei contenuti disciplinari affrontati. Possono essere effettuati viaggi di istruzione di più giorni sia nella scuola primaria che nella secondaria di primo grado.

# 3. AMMINISTRAZIONE

## 3.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI

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
- ✓ efficienza
- ✓ trasparenza

- ✓ informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ flessibilità nell'organizzazione dei servizi

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### 3.2 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- ✓ Le iscrizioni alle scuole primaria e secondaria sono effettuate on line accedendo alla procedura dal sito istituzionale del MIUR, le iscrizioni alla scuola dell'infanzia si effettuano tramite cartacei reperibili sul sito istituzionale o in segreteria
- ✓ La Segreteria garantisce il supporto in presenza negli orari e nei giorni previsti.
- ✓ Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- ✓ Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- ✓ I documenti di valutazione degli alunni sono visibili e scaricabili dal registro elettronico 2/3 giorni successivi all'espletamento delle procedure di scrutinio

### 3.3 RAPPORTI CON IL PUBBLICO

- ✓ 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.
- ✓ Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento durante l'orario di servizio secondo i criteri di flessibilità e sulla base delle esigenze connesse all'esercizio delle funzioni di competenza.
- ✓ 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 ma anche tramite la normale corrispondenza (posta elettronica o ordinaria)

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- ✓ L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito. In home page sono presenti i link necessari per ottenere tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012)
- ✓ Per favorire una maggiore fruizione da parte degli interessati, alcuni documenti sono predisposti anche in forma cartacea.
- ✓ 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.
- ✓ Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- ✓ Il Regolamento d'Istituto riceve adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito dell'istituzione scolastica.

Sono predisposti spazi informativi relativi a:

- ✓ Organigramma del personale
- ✓ Organigramma degli organi collegiali
- ✓ Organici del personale docente

- ✓ Organici del personale A.T.A

### 3.4 INFORMATIZZAZIONE DEGLI UFFICI DI SEGRETERIA

L'ufficio di Segreteria dell'Istituto ha da tempo informatizzato la maggioranza delle procedure (D.Lgs. n°82/2005). In particolare:

- ✓ Tutti i dati anagrafici e scolastici degli alunni e dei loro genitori
- ✓ Le circolari interne e le convocazioni degli organi collegiali
- ✓ I modelli per le richieste del personale scolastico
- ✓ I documenti contabili

## **4. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto attua forme di prevenzione del rischio ed organizza le risorse in funzione del Piano di sicurezza e di evacuazione; è presente nell'Istituto la figura dell'RLS per la sicurezza; il personale periodicamente è chiamato a formarsi in tema di sicurezza con corsi interni e tutti gli alunni svolgono prove di evacuazione in vari periodi dell'anno.

Il Dirigente Scolastico segnala all'Ente Locale, proprietario degli edifici scolastici, la necessità di interventi ordinari e straordinari per garantirne la sicurezza e l'igiene (D.Lgs. n° 81 del 2008)

L'Istituto adotta tutte le misure previste dall'attuale normativa sulla sicurezza (D.Lgs. n° 81 del 2008 e successive modifiche e integrazioni) e sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. n°196/2003 e successive modifiche ed integrazioni)

## **5. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non saranno 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. Per i provvedimenti disciplinari, il ricorso può essere presentato all'Organo di Garanzia preposto entro 15 giorni dall'erogazione della sanzione.

## **6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'autovalutazione di Istituto, riveste un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia poiché consente la rilevazione e l'identificazione di eventuali problematiche esistenti e la riprogettazione delle azioni poste in essere dalla scuola. Inoltre, ha lo scopo di rilevare dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e dell'efficacia dell'azione didattica, nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la

scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa. La riflessione della scuola su sé stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici, per il nostro Istituto si impone come un'attività importante e sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine. A tal fine si predispone un Piano di miglioramento teso a verificare ed accertare l'efficacia dell'azione dell'istituzione anche alla luce degli obiettivi e delle priorità stabilite nel Rapporto di autovalutazione.

Nel mese di maggio il NIV (Nucleo Interno di Valutazione) predispone questionari opportunamente tarati con Google Moduli rivolti a Docenti, Personale ATA, Genitori e alunni delle classi IV e V primaria e secondaria di primo grado per raccogliere informazioni aggiornate sull'azione della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti prende visione dei risultati provvedendo a migliorare eventuali situazioni di criticità emerse.

## **7. ATTUAZIONE**

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.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi sono declinate nel dettaglio, in modo particolare per quanto attiene all'area didattica nel Piano triennale dell'Offerta Formativa, di durata triennale ma che viene aggiornato di anno in anno, nel Patto di Corresponsabilità e nel Regolamento di Istituto.

---