

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta con DPCM del 7/06/1995 per documentare il servizio erogato dalla pubblica amministrazione. È un documento di garanzia rivolto alla tutela dei diritti degli utenti e del personale, attribuendo loro un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati. La carta dei servizi della comunità scolastica contiene i principi a cui deve ispirarsi il servizio educativo - didattico ed amministrativo gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo di Lastra a Signa.

La carta dei servizi parte e trae riferimento dagli art.3, 33, e 34 della nostra Costituzione:

Art. 3. Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È 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 e sociale del Paese.

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 i gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi per le scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni delle scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art.34. La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

I contenuti della carta dei servizi sono costituiti da:

- 1 Principi Fondamentali
- 2 Gestione della scuola
- 3 Area Didattica
- 4 Area Amministrativa
- 5 Condizioni ambientali della scuola

- 6 Valutazione del servizio
- 7 Reclami

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

In base al dettato costituzionale italiano e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati; i genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni diversamente abili, svantaggiati e non italofoni.

Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo dell'I.C, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto").

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La scuola favorisce e valorizza la partecipazione dell'utenza alla sua attività attraverso:

- gli organi collegiali previsti dalla normativa vigente;
- un fattivo rapporto di collaborazione con i Comitati dei Genitori dei vari plessi;
- commissioni e/o gruppi di lavoro;
- assemblee di sezione/classe;
- colloqui periodici;
- colloqui su richiesta.

Rispetto alle risorse organiche assegnate, l'efficienza è sviluppata nel garantire:

- la continuità e la regolarità del servizio;
- un'organizzazione flessibile nel rispetto dei ritmi di apprendimento di ciascuno;
- risposte adeguate ai bisogni dell'utenza;
- proposte educative e risorse presenti nel territorio con una continua attenzione al raggiungimento di obiettivi di qualità.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso informazioni e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza).

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

- un proprio sito web
- albo d'istituto
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A
- bacheche per l'informazione sindacale

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

La libertà d'insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio Docenti dal Consiglio di Classe e di Interclasse.

La scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

GESTIONE DELLA SCUOLA

La gestione della scuola è realizzata dal Dirigente Scolastico insieme agli Organi Collegiali previsti dalla normativa (Consiglio d'Istituto, Collegio Docenti, Consiglio di intersezione/interclasse/classe, Comitato dei genitori, Organo di garanzia).

Il Dirigente Scolastico assicura la gestione unitaria dell'Istituzione, ne ha la legale rappresentanza, e' responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Nel rispetto delle competenze degli organi collegiali scolastici, spettano al Dirigente Scolastico autonomi poteri di direzione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane. In particolare, egli organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative ed è titolare delle relazioni sindacali.

Il Dirigente Scolastico promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio, per l'esercizio della libertà di insegnamento, intesa anche come libertà di ricerca e innovazione metodologica e didattica, per l'esercizio della libertà di scelta educativa delle famiglie e per l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli alunni. Nell'ambito delle funzioni attribuite alle istituzioni scolastiche, spetta al dirigente l'adozione dei provvedimenti di gestione delle risorse e del personale.

Il Dirigente presenta periodicamente al consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica.

CONSIGLIO DI ISTITUTO

Il Consiglio di Istituto è l'organo collegiale in cui sono rappresentate le diverse componenti scolastiche: genitori, docenti e non docenti.

Esso ha soprattutto una funzione di indirizzo nella gestione della scuola ed ha potere deliberante su:

- programma annuale e conto consuntivo;
- adozione del Regolamento interno;
- criteri per la programmazione e l'attuazione delle attività parascolastiche, interscolastiche, ed extrascolastiche (corsi di recupero e sostegno, visite guidate, viaggi di istruzione);
- utilizzazione degli edifici e delle attrezzature della scuola;
- partecipazione dell'Istituto ad attività culturali, sportive e ricreative di interesse educativo;
- accordi di rete con altre scuole o realtà del territorio (Comune, Enti, associazioni, ecc.);
- criteri per la redazione del Piano dell'Offerta Formativa da parte del Collegio dei Docenti;
- adozione del P.T.O.F. elaborato dal Collegio dei Docenti.

Il Consiglio di Istituto indica, inoltre, i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle classi, all'adattamento del calendario scolastico e dell'orario alle condizioni ambientali e allo svolgimento del P.T.O.F.; esprime il parere sull'andamento generale, didattico ed amministrativo dell'Istituto.

COLLEGIO DEI DOCENTI

E' l'organo composto da tutto il personale docente. Esso ha potere deliberante in materia di funzionamento didattico. In particolare:

- elabora il Piano dell'Offerta Formativa, lo attua e ne valuta periodicamente l'efficacia;
- provvede, su indicazione dei Consigli di intersezione/classe/interclasse, alla scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici;
- approva sperimentazioni ed iniziative di aggiornamento;
- formula proposte in merito alla formazione delle sezioni/classi, alla stesura dell'orario, all'assegnazione dei docenti alle sezioni/classi;
- opera, normalmente, mediante Dipartimenti disciplinari e Gruppi di lavoro.

CONSIGLIO DI INTERSEZIONE – CONSIGLIO DI INTERCLASSE – CONSIGLIO DI CLASSE

Consiglio di Intersezione – Consiglio di Interclasse

Sono composti rispettivamente da tutti gli insegnanti dello stesso plesso della scuola dell'infanzia e dello stesso plesso della scuola primaria; sono presieduti da un docente membro del consiglio, su delega del dirigente scolastico; si riuniscono in ore non coincidenti con l'orario delle lezioni.

I Consigli di interclasse e di intersezione si riuniscono con il compito di formulare al Collegio dei Docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione, e con quello di agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti e genitori, valutano la scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici ed indicano eventuali attività integrative, inclusi viaggi di istruzione e visite guidate. Le competenze relative alla realizzazione del coordinamento didattico e dei rapporti interdisciplinari spettano al consiglio di interclasse con la sola presenza dei docenti.

Nell'adottare le proprie deliberazioni il Collegio dei Docenti tiene conto delle eventuali proposte e pareri dei Consigli di interclasse.

Consiglio di classe

E' composto dai docenti della medesima classe della scuola secondaria di I grado e quattro rappresentanti dei genitori e dura in carica un solo anno scolastico, è presieduto dal Dirigente Scolastico oppure da un docente, membro del consiglio, suo delegato e si riunisce in ore non coincidenti con l'orario delle lezioni.

I suoi compiti principali sono:

- predisporre la programmazione didattica realizzando, in base all'analisi della situazione iniziale della classe e dei singoli alunni, le attività didattiche, le strategie, le modalità di intervento e gli strumenti di lavoro comuni per il conseguimento degli obiettivi fissati;
- attuare le forme più opportune per il recupero ed il sostegno degli alunni in difficoltà, in base a quanto definito nel P.T.O.F.;
- definire e realizzare le attività interdisciplinari;

- proporre le attività parascolastiche ed extrascolastiche, l'adozione dei libri di testo e l'acquisto dei sussidi didattici;
- illustrare al Collegio dei Docenti proposte riguardanti l'azione educativa e didattica e le iniziative di sperimentazione;
- elaborare la programmazione didattica, i traguardi formativi, le metodologie, le attività integrative e differenziate, le modalità di verifica e di valutazione.

ORGANO DI GARANZIA

E' composto dal Dirigente Scolastico, un docente e due genitori, e viene eletto dal Consiglio di Istituto. Il docente viene proposto dal Collegio della Scuola Secondaria di primo grado; i genitori vengono scelti tra i rappresentanti di classe disponibili.

Vengono eletti anche un sostituto per gli insegnanti e due sostituti per i genitori. In caso di incompatibilità o di decadenza di qualcuno dei membri effettivi, i due sostituti ne prendono il posto.

COMITATO DEI GENITORI

Il **Comitato dei genitori** è formato da tutti i genitori eletti nei Consigli di intersezione/interclasse/classe. Esso collabora con tutti gli altri Organi collegiali per la realizzazione di iniziative a favore dei genitori, degli alunni e della scuola nel suo complesso ed ha un proprio regolamento che ne disciplina il funzionamento.

DIDATTICA

Aspetti Educativi

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. Esse devono essere programmate e realizzate tenendo conto delle finalità e delle indicazioni fissate a livello nazionale e delle esigenze culturali e formative degli alunni.

La scuola si impegna a :

- elaborare una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- scegliere le strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- individuare i contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- scegliere i sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- scegliere libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti ne delibera l'adozione;
- assegnare i compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Essi sono assegnati con

criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;

- attuare periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

Tutti gli alunni sono tenuti a frequentare regolarmente le lezioni e a rispettare gli orari scolastici; di tale obbligo sono responsabili i genitori.

I docenti si rapportano, stimolano e coinvolgono gli allievi nel rispetto della loro personalità; nella programmazione delle attività didattiche adottano soluzioni idonee per prevedere un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana o all'interno di moduli didattici, in modo da evitare il sovraccarico di materiali scolastici nella stessa giornata.

Le attività educative, didattiche e progettuali programmate dai Consigli di Classe e dal Collegio dei Docenti vengono di norma illustrate ai genitori in un'assemblea da tenersi entro il mese di ottobre/novembre di ciascun anno scolastico.

L'offerta formativa è presente nel P.T.O.F (Piano Triennale Offerta Formativa). Tale documento esplicita le intenzioni educative dell'Istituto Comprensivo Lastra a Signa che si impegna a realizzarle e a rispondere dei risultati ottenuti. In esso vengono individuate le scelte culturali e pedagogiche, le attività, i progetti, l'organizzazione, le risorse per conseguire le finalità previste.

Il P.T.O.F. è pubblicato nel sito della scuola e può essere liberamente consultato e stampato.

CONTINUITÀ

L'Istituto Comprensivo individua ed elabora gli strumenti e i percorsi per garantire la continuità fra i diversi ordini di scuola e per favorire un armonico sviluppo della personalità dell'alunno.

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte del dirigente e dei docenti;
- distribuzione dei fascicoli informativi;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- formazione delle classi con protocollo di osservazione nella prima settimana di scuola.

E' in atto il percorso 0 - 6, previsto anche dalla normativa nazionale, che prevede momenti di continuità con i nidi d'infanzia presenti nel territorio.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di Primo grado.

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di primo grado:

- presentazione della scuola secondaria di primo grado ai genitori da parte del dirigente e dei docenti;
- visita alla scuola
- progettazione di attività condivise tra ordini di scuola nell'ambito del protocollo continuità.

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- la definizione di prove di uscita e di ingresso;
- la progettazione di attività nell'ambito del progetto continuità.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado.

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

Contratto Formativo

E' una dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, degli studenti e delle loro famiglie. Esso ha lo scopo di rendere tutti compartecipi e responsabili del progetto culturale e formativo degli alunni. Viene sottoscritto annualmente dalla scuola e dalle famiglie degli alunni delle classi I della scuola secondaria di I grado.

Tale documento è previsto come Patto di Corresponsabilità.

Forme di comunicazione

Le informazioni sulle attività previste dal P.T.O.F. avvengono attraverso :

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali;
- incontri collettivi;
- comunicazioni specifiche;
- sito dell'Istituto.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno

scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio Docenti.

Documenti istituzionali

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

- Piano Triennale Offerta Formativa
- Curricoli verticali;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Carta dei servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Lo Statuto delle studentesse e degli studenti.

AREA AMMINISTRATIVA

Il personale amministrativo ed ausiliario assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza, nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti, dal CCNL, delle direttive del Dirigente Scolastico e del Piano di Lavoro predisposto dal D.S.G.A..

In ogni plesso sono presenti i collaboratori scolastici o personale della ditta esterna che svolge attività di sorveglianza alunni, sono riconoscibili attraverso il cartellino identificativo e che svolgono attività sia accoglienza e di prima informazione per la fruizione dei servizi.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- celerità e dematerializzazione (informatizzazione) delle procedure;
- trasparenza;
- tutela della privacy.

Il personale di segreteria, ad organico completo, assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per il disbrigo delle principali pratiche.

Il rilascio dei certificati è sempre più ridotto da quando sono entrate in vigore le modifiche alla disciplina dei certificati e delle dichiarazioni sostitutive contenuta nel "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" (DPR 28 dicembre 2000 n. 445, modificato dall'articolo 15 della legge n.183 del 2011).

Queste norme hanno avuto come obiettivo la completa decertificazione del rapporto tra Pubblica amministrazione e cittadini. Le amministrazioni pubbliche e i gestori di servizi pubblici non possono richiedere o accettare atti o certificati contenenti informazioni già in possesso di un'altra amministrazione. Dal 1 gennaio 2012, quindi, le certificazioni rilasciate dalle pubbliche amministrazioni sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati.

Qualora per l'utenza sia necessario il rilascio di certificati nei rapporti tra privati, fatta salva l'applicazione dell'imposta di bollo se dovuta, il rilascio è effettuato, compilando l'apposito modulo di richiesta messo a disposizione dall'Istituto, nel normale orario di apertura della segreteria, entro tre giorni lavorativi, per quelli d'iscrizione e frequenza, entro cinque giorni lavorativi per quelli con giudizi e per ogni altro certificato sia del personale scolastico che dei genitori ed alunni. Qualora sia necessaria una ricerca storica la consegna è prevista entro quindici giorni.

Gli Uffici di segreteria che sono ubicati in via Togliatti, 41 negli stessi locali dell'ufficio Scuola del Comune di Lastra a Signa, compatibilmente con la turnazione del personale amministrativo e delle previsioni orarie del CCNL Scuola, garantiscono un orario di ricevimento al pubblico così distribuito: Il Martedì e il Giovedì Orario dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 17.00

L'Istituto assicura all'utente il contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto Comprensivo, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Il contatto telefonico di norma avviene negli stessi giorni e orari del ricevimento al pubblico il Martedì e il Giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 17.00. Inoltre, per esigenze effettivamente urgenti e inderogabili o per prendere appuntamento con il Dirigente Scolastico o il D.S.G.A.

L'Istituto assicura comunque il contatto telefonico dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 14.00.

L'Istituto assicura, nel rispetto delle mansioni e dell'organigramma, il più ampio ricorso alla comunicazione con l'utenza attraverso l'informatica (e mail, registro elettronico, sistemi interni di comunicazione), previa la registrazione e l'accertamento dell'identità dell'utente (genitore o personale docente e ATA) e dell'indirizzo e-mail di comunicazione.

Nei mesi di luglio e agosto e nei periodi delle vacanze natalizie e pasquali, o altri periodi si sospende delle attività didattiche, il ricevimento pomeridiano è sospeso, ma viene garantito il ricevimento mattutino nei giorni di Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e il contatto telefonico nello stesso orario dal lunedì al venerdì. In tali periodi, o per partecipazione a corsi di aggiornamento che coinvolgano tutto il personale amministrativo, possono essere decise giornate di sospensione del ricevimento o chiusura degli uffici, delle quali viene data preventiva pubblicità all'utenza attraverso il sito web dell'istituto e con l'affissione di avvisi sulle porte degli uffici. Il personale dirigente, amministrativo e ausiliario nei periodi di sospensione attività didattica in caso di chiusura degli uffici fruisce di ferie o recupero di ore di straordinario.

Il Dirigente Scolastico e il Direttore dei servizi generali e amministrativi ricevono il pubblico su appuntamento. Per situazioni di particolare urgenza l'appuntamento è immediato compatibilmente con gli impegni istituzionali già programmati.

La richiesta formale di accesso agli atti amministrativi sarà presentata direttamente al Dirigente Scolastico, che potrà concedere l'autorizzazione nei modi e nei tempi previsti dalle leggi vigenti.

Come da normativa vigente, la Scuola garantisce l'informazione all'utenza mediante il proprio sito istituzionale nel quale sono consultabili in particolare:

- a. gli orari del personale
- b. organigramma d'Istituto
- c. Albo dove viene pubblicata tutta la documentazione per la quale è prevista pubblicità
- d. Sezione Trasparenza ove sono pubblicati gli atti, anche in forma sintetica, previsti dalla legge

Sono altresì disponibili appositi spazi per:

- a. bacheca sindacale in ogni plesso
- b. bacheca RSU a cura delle stesse

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente Scolastico, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause accertate che hanno provocato il disservizio. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il personale amministrativo e ausiliario svolge le mansioni previste dai CCNL con spirito di collaborazione con il Dirigente Scolastico con il D.S.G.A. e con i docenti, secondo i profili professionali.

Per ogni altro servizio e regola non espressa nel presente documento, si fa preciso riferimento alla normativa vigente.

CONDIZIONI AMBIENTALI SCUOLA

La scuola si impegna per garantire accoglienza, pulizia e sicurezza tali da assicurare una permanenza agli alunni e al personale scolastico nel rispetto del T.U. D.L 81/2008. La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza e si impegna a sensibilizzare l'Amministrazione Locale per quanto di sua competenza.

Presso ogni plesso scolastico è consultabile il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

In tutti i plessi vengono periodicamente effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (piano di evacuazione).

Valutazione del servizio

Per l'autovalutazione della scuola sono utilizzati questionari, somministrati ai genitori, agli alunni e ai docenti. Attraverso il questionario si chiede ai genitori la

propria opinione sull'organizzazione funzionale degli spazi scolastici, sul grado di accoglienza e pulizia degli stessi e dei servizi offerti, sulle motivazioni che rendono difficoltosa la loro collaborazione con la scuola, su quanto le varie iniziative didattiche (curricolari ed extracurricolari) abbiano aiutato il proprio figlio ad affrontare più volentieri lo studio delle discipline. Ai genitori viene chiesto il grado di soddisfazione riguardo le attività extrascolastiche offerte dalla scuola e frequentate dal proprio figlio, l'efficacia delle modalità di informazione e comunicazione utilizzate dalla scuola, la qualità del servizio svolto dal personale di segreteria e ausiliario. Inoltre, alle famiglie si chiede di valutare il livello di educazione socio - relazionale del proprio figlio in rapporto al lavoro scolastico, ai docenti, ai compagni, all'ambiente scolastico.

Attraverso il questionario proposto agli alunni, viene chiesta la percezione della qualità dell'insegnamento, la relazione con i compagni e con gli insegnanti, il grado di soddisfazione sugli ambienti scolastici e sulle attività collaterali curricolari ed extracurricolari offerte dalla scuola. Ai docenti si chiede il grado di soddisfazione sull'organizzazione e il funzionamento della scuola, il clima scolastico, la collegialità, la progettazione didattica, la formazione. Anche attraverso la lettura dei dati acquisiti, si realizza il rapporto di auto-valutazione.

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.(vedi modulo allegato). I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il capo di istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il capo di istituto formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Per inviare eventuale reclamo, cliccare sul seguente link:

<https://goo.gl/forms/lvvVCjK7uGT1WTFI3>

Via Togliatti 41 - tel. 055 3270137 055 3270102
e-mail : fiiic86900v@istruzione.it fax: 055