

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
SAN VENANZO  
V.le Gorizia,04 05010 San Venanzo (TR)

Tel. e fax 075/875529

C.f. 90017950552 COD.MIN.TRIC824003

[tric824003@istruzione.it](mailto:tric824003@istruzione.it)

Sito web: <http://scuole.provincia.terni.it/icsanvenanzo/>

## CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA



### ARTICOLAZIONE :

#### PREMESSA

- PARTE I - Principi fondamentali
- PARTE II - Area didattica
- PARTE III - Area dei servizi amministrativi
- PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola
- PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- PARTE VI - Criteri di attuazione e forme di pubblicizzazione

## PREMESSA

La carta dei servizi si propone di fornire alcune linee indicative ai fruitori del servizio scolastico, riguardo al funzionamento delle attività didattiche ed amministrative messe in atto dalla scuola, essa costituisce, inoltre, anche un riferimento per gli operatori, un contributo di riflessione per commisurare i loro comportamenti ad alcuni principi condivisi dalla comunità scolastica e da questa, posti a fondamento del servizio didattico e amministrativo fornito dalla scuola.

La Carta dei servizi ha lo scopo di aiutare l'utenza ad esercitare tre fondamentali diritti, secondo criteri di imparzialità ed efficienza :

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla partecipazione
- Il diritto all'autotutela

Essa costituisce, nei confronti del cittadino, la garanzia relativa agli standard di prestazione del servizio. Per servizio si intende l'organizzazione delle risorse strumentali e delle prestazioni lavorative finalizzate ai servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione.

Si tratta quindi di un documento «dinamico» che visualizza i meccanismi di funzionamento dei servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione e ne fissa i livelli di prestazione garantiti per l'utenza.

L'attività didattica trova la sua collocazione nel POF, luogo deputato alla garanzia dell'esplicazione della professionalità docente, soggetto a revisioni periodiche e le informazioni qui esposte in modo sintetico sono descritte in maniera dettagliata nel piano dell'Offerta Formativa.

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

Visto il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi", l' I. C di S. Venanzo stabilisce gli obiettivi e le modalità della propria attività istituzionale, didattica, formativa ed amministrativa.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli della Costituzione Italiana:

Art.3 : 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, economica e sociale del Paese.

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

Art.30: È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche 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 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.

## PARTE I

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 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. L'azione della scuola sarà caratterizzata dal principio dell'uguaglianza delle opportunità, soprattutto per le fasce più deboli e per gli alunni che esprimono particolari bisogni formativi.

#### IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I docenti ritengono basilare, ai fini della crescita globale di ciascun alunno, che i soggetti erogatori dei servizi scolastici agiscano secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative.

Anche in situazioni particolari sarà prioritariamente garantita la continuità delle attività educative e della sorveglianza, nel rispetto delle norme vigenti. In situazioni di conflitto sindacale sarà comunque garantita la continuità essenziale delle attività educative e/o della sorveglianza con le modalità e nei limiti previsti dalla Legge n° 146 del 12/06/1990 e dalle disposizioni contrattuali in merito.

L'attività della pubblica amministrazione, volta alla realizzazione dell'interesse pubblico, si conforma ai criteri di efficacia ed efficienza (art. 49 C.I.).

#### ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- atteggiamenti di serenità, disponibilità, attenzione ai bisogni specifici degli alunni e alle istanze dei genitori;
- predisposizione di un ambiente materialmente ed emotivamente sicuro, adeguato all'età dell'alunno, atto a suscitare curiosità ed interesse. A questo proposito, all'inizio delle lezioni di ogni nuovo anno scolastico, saranno predisposte iniziative di accoglienza per gli alunni in ingresso alle classi/sezioni iniziali;
- nelle attività di accoglienza si cercheranno forme e modi opportuni per far comprendere all'alunno le motivazioni della sua permanenza a scuola e il suo ruolo in essa e per instaurare i primi rapporti di collaborazione con i genitori;

- nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Per coloro che scelgono la scuola statale la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

Per quanto riguarda l'inserimento dei bambini anticipatori nella Scuola dell'Infanzia si fa riferimento a specifico protocollo pubblicato sul sito.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono soggetti a continuo controllo da parte della scuola. La scuola promuove ogni utile forma di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con tutte le altre istituzioni coinvolte sul territorio.

Nei casi di irregolarità della frequenza, gli insegnanti cercheranno di capirne le ragioni e si attiveranno per trovare soluzioni, infine informeranno il Dirigente scolastico che procederà:

- sollecitando le famiglie
- attivando gli Enti preposti.

#### PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi e delle procedure vigenti.

La scuola vede al suo interno intrecciarsi le responsabilità dei tre principali elementi dell'educazione: alunno - docente - famiglia. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola attiverà gli incontri istituzionali previsti, quelli resi necessari dalle programmazioni educative specifiche delle varie realtà educative e quelli che si renderanno comunque opportuni.

La scuola, come agenzia privilegiata nelle attività di educazione permanente e centro di promozione culturale, si impegna a favorire le attività extrascolastiche consentendo, dove è possibile, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo le norme vigenti e compatibilmente con il servizio scolastico. Va precisato che:

- la determinazione dei criteri e dei pareri per l'utilizzazione, al di fuori dell'orario scolastico e durante i periodi di sospensione delle lezioni, dei locali e delle attrezzature della scuola è di competenza del Consiglio di Istituto;
- l'esercizio della potestà autorizzativa spetta all'Ente proprietario dei locali;
- la concessione è subordinata a preventivi accordi che fissino con chiarezza le modalità d'uso dei locali e le conseguenti responsabilità in ordine alla sicurezza, all'igiene ed alla salvaguardia del patrimonio.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce, nei limiti previsti dalla normativa vigente, la massima possibile semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

#### AGGIORNAMENTO / FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per le stesse finalità, la scuola, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione, progetta annualmente e realizza l'aggiornamento e la formazione del personale, anche in collaborazione con altre Scuole, Istituti, Enti culturali, Enti locali, sulla base delle esigenze emergenti. È data facoltà al Collegio dei Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento, nei casi in cui lo stesso lo ritenga necessario e comunque in coerenza con i progetti educativi assunti, sulla base di tematiche o problematiche emergenti.

L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un diritto e un dovere per tutto il personale scolastico.

#### LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti nelle nuove indicazioni nazionali dalla normativa vigente.

Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare - in ragione degli obiettivi indicati nel POF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento. Le famiglie degli alunni

ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

**1. I docenti nella loro programmazione sono garanti:**

di fedeltà alle indicazioni Ministeriali;  
dell'identità dell'Istituto e del Piano dell'offerta formativa;  
di una comunicazione il più possibile trasparente all'utenza;

**2. allo stesso tempo ritengono fondamentale:**

avere tutelata la libertà di insegnamento e garantito il pluralismo culturale;  
- disporre di autonomia didattica nel rispetto degli indirizzi di base individuati collegialmente e delle scelte operate in sede di progettazione e programmazione collegiale.

## PARTE II

### AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali nonché delle varie realtà presenti nel territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire una risposta adeguata alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto dei loro tempi e stili d'apprendimento, orientata al conseguimento delle competenze chiave di cittadinanza. Attraverso la progettualità descritta nel Piano della offerta formativa, la scuola garantisce il proprio servizio educativo ispirato all'inclusività, all'apertura al territorio e alla cultura della cittadinanza attiva.

La scuola si impegna a garantire il successo formativo per ogni singolo alunno, favorendo lo sviluppo di tutte le sue potenzialità, articolando percorsi di recupero dello svantaggio e di valorizzazione delle eccellenze.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse e di attenzione, favorendo l'apprendimento cooperativo ed il coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adotteranno soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici nella stessa giornata.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con le linee programmatiche dell'equipe pedagogica, raccordandosi anche con eventuali operatori extrascolastici e tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, assicurando agli alunni tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni attraverso:

- Elaborazione del Curricolo Verticale che accompagni i tre ordini di scuola, allo scopo di condividere e uniformare le competenze disciplinari, i profili in entrata e uscita e le metodologie adottate



- Valutazione su criteri condivisi nelle classi ponte, riflessione sui dati Invalsi, trasmissione dei dati da un ordine di scuola all'altro nell'ambito dell'istituto.
- Realizzazione del progetto Continuità per le classi ponte di ogni ordine di scuola.
- Pianificazione di incontri fra gli insegnanti delle classi ponte dei vari ordini di scuola.

Particolare attenzione e cura vanno rivolte all'inclusione ed all'integrazione degli alunni con bisogni educativi speciali, al fine di predisporre condizioni che possano garantire pari opportunità educative e prevenire situazioni di disagio e difficoltà.

In merito si fa riferimento ai protocolli Bes e Alunni stranieri.

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

a. Il P.T.O.F ( piano triennale dell'offerta formativa ), contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta il documento fondamentale degli interventi formativi ed organizzativi che identificano l'identità culturale dell'istituto e definisce il piano organizzativo e didattico in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola, nella prospettiva del raggiungimento del successo formativo. In particolare, regola l'uso delle risorse umane e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di arricchimento e di personalizzazione degli interventi formativi.

b. Il Regolamento di Istituto esplicita le regole a cui devono fare riferimento tutte le componenti scolastiche per un migliore funzionamento della scuola, in vista di una condivisione sempre più ampia che faccia sì che la scuola sia un luogo veramente formativo, esso comprende le norme relative a:

- Vigilanza degli alunni
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze
- Uso degli spazi
- Regolamentazione svolgimento organi collegiali
- Orari di funzionamento della scuola

a. Il Patto di corresponsabilità, finalizzato ad offrire agli insegnanti, agli alunni e alle loro famiglie un'occasione di confronto responsabile, di accordo partecipato, di condivisione di metodologie ed obiettivi fondanti la vita comunitaria in ambiente scolastico.

## ORARIO DELLE LEZIONI

Tutte le scuole dell'Istituto funzionano cinque giorni settimanali con l'esclusione del sabato e della domenica per un totale rispettivamente di 40 ore settimanali per la Scuola dell'Infanzia, 30 ore settimanali per la scuola primaria e 30 ore per la scuola secondaria di primo grado, alla porta di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

Su richiesta può essere attivato un servizio di pre-scuola, motivato da precise esigenze lavorative da parte delle famiglie.

## PARTE III

### AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, garantendone l'osservanza ed il rispetto, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità in tutte quelle procedure amministrative i cui tempi non siano già fissati da leggi, regolamenti od ordinanze ministeriali;
- trasparenza delle procedure amministrative ed accesso agli atti dei procedimenti, in applicazione della Legge 241/90 e successive integrazioni, anche alla luce del nuovo Decreto L.vo 33/2013 e seguenti per ciò che compete alle ISTITUZIONI SCOLASTICHE (Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità).
- modificazioni e/o integrazioni.
- riduzione dei tempi di attesa degli utenti, garantendo personale a disposizione in orari antimeridiani;
- informatizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità dei sistemi automatizzati in dotazione.

### **PROCEDURE SPECIFICHE**

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia i moduli di iscrizione sono ancora cartacei, la Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (alla Scuola Primaria e alla Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione, tutte le iscrizioni avvengono nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero

Il rilascio di certificazioni è effettuato su richiesta scritta nell'orario di apertura della segreteria e nel tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni e gli attestati, debitamente compilati, sono consegnati dai docenti alle famiglie in orario e giorni tempestivamente comunicati e comunque non oltre 15 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio o degli esami. I documenti non ritirati dai genitori sono consegnati in segreteria; della loro giacenza sono informati i genitori.

La scuola assicura all'utenza la tempestività della risposta telefonica fornendo tutte le informazioni utili richieste.

All'interno o all'esterno dell'edificio scolastico o nel sito web dell'Istituto, sono assicurati spazi adibiti all'informazione, in particolare:

- orario delle lezioni degli alunni;
- orario di servizio dei docenti;
- orario di funzionamento della segreteria;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico e organigramma del personale docente ed A.T.A.;
- albo di Istituto;
- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

È vietato l'ingresso a scuola durante le ore di lezione ad estranei senza autorizzazione del Dirigente Scolastico o del Docente Vicario e i collaboratori scolastici sono tenuti a far rispettare la presente disposizione.

Genitori e loro rappresentanti possono accedere ai locali scolastici previo accordo col personale docente e comunque nel rispetto del Regolamento d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento, telefonando in segreteria

La scuola, garantendone l'osservanza ed il rispetto, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità in tutte quelle procedure amministrative i cui tempi non siano già fissati da leggi, regolamenti o ordinanze ministeriali;
- trasparenza delle procedure amministrative ed accesso agli atti dei procedimenti, in applicazione della Legge 241/90 e successive modificazioni e/o integrazioni;
- informatizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità dei sistemi automatizzati in dotazione.

## PARTE IV

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

#### **Igiene**

È impegno di tutti gli operatori scolastici adoperarsi affinché l'ambiente, nel suo complesso, soddisfi il benessere psicofisico dei bambini, dei ragazzi e degli adulti, ambiente inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come positiva esperienza nell'ambito emotivo, relazionale e cognitivo. Gli spazi scolastici verranno organizzati e gestiti in modo da rendere la scuola accogliente, esteticamente piacevole, stimolante e di immediata lettura da parte dell'utenza.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro, le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale che in essa opera.

Compatibilmente con le risorse umane assegnate all'istituto e con il sostegno dell'amministrazione comunale, il personale collaboratore si impegna a mantenere la costante igiene dei locali scolastici e a garantire una continua vigilanza.

#### **Sicurezza**

La Scuola:

- a)** garantisce la vigilanza sui minori, secondo quanto previsto dal Regolamento, anche in caso di sciopero;
- b)** stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;
- c)** sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;
- d)** garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione, fermo restando la possibilità di poter aumentare il numero degli insegnanti accompagnatori in base ad effettive esigenze;
- e)** dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.

Gli interventi sull'edificio sono di competenza del Comune, Ente proprietario degli edifici. La segreteria ha il compito di segnalare al Comune la necessità di interventi per garantire maggior sicurezza interna ed esterna e maggior funzionalità, pertanto tutti gli

operatori scolastici, gli organi collegiali ed in particolare i docenti coordinatori di plesso ed i responsabili per la sicurezza sono chiamati a segnalare le situazioni di potenziale pericolo e a proporre eventuali interventi di prevenzione e protezione per migliorare la qualità della vita negli edifici scolastici ( d.l. n. 626/94 ).

In ogni plesso è presente il documento della rilevazione dei rischi stilato il 18/12/2014.

Per ciò che riguarda il servizio di Prevenzione e Protezione, come previsto dal T.U. 81/08, la Scuola si avvale di un responsabile esterno (RSPP), i cui compiti sono quelli previsti dalla normativa vigente.

Viene predisposto per ogni plesso scolastico appartenente all'Istituto un Piano di Evacuazione e si programmano almeno due prove d'evacuazione all'anno.

Sulla base di quanto suggerito dal protocollo USR Umbria, anche il nostro Istituto può, sulla base di domanda scritta da parte dei genitori, attivare speciali Protocolli per alunni con bisogni peculiari e certificati. I Protocolli hanno validità di un anno scolastico e la certificazione medica va rinnovata annualmente.

Per quanto concerne le condizioni ambientali (orario di funzionamento, organizzazione giornata scolastica, orario servizio docenti) delle singole scuole dell'Istituto, si fa riferimento al Piano dell'offerta Formativa.

## SPAZI SCOLASTICI

### **Scuola dell'Infanzia**

Il plesso dispone di:

- N° 2 aule per il regolare funzionamento didattico, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle attività
- N° 1 aula polivalente con televisore, lettore DVD, PC, stereo, carrello attrezzi motoria, carrello pittura...
- N° 1 servizi igienici per gli alunni
- N° 1 servizio igienico per i docenti e per i disabili
- N° 1 spogliatoio per i bambini e i docenti
- N° 1 ripostiglio
- N° 1 salone per attività varie ( gioco libero, attività motoria, percorsi motori...), con angolo adibito a biblioteca per i bambini
- Spazio esterno alberato, ma non recintato, per attività ludiche, libere o guidate, attrezzato con due casette in legno, due molle in legno, una sabbiera in legno, che necessitano di adeguato trattamento di pulizia e restauro

Al piano seminterrato :

- N° 2 Mense scolastiche, di cui solo una utilizzata
- N° 1 Locale cucina per il porzionamento dei cibi ed il lavaggio delle stoviglie
- N° 1 servizi igienici per i bambini
- N° 2 servizi igienici adulti
- N° 1 lavanderia

### **Scuola Primaria**

Il plesso dispone di:

- N° 5 aule per le regolari attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni e Aula Snappet.
- N° 4 servizi igienici per gli alunni
- N° 2 servizi igienici per i docenti.
- N° 1 servizio igienico per disabili
- N° 1 Biblioteca alunni / docenti
- N° 1 Aula per attività di sostegno
- N° 1 Palestra
- N° 1 Laboratorio informatica con 2 LIM e n. 17 postazioni pc ( utilizzato anche dagli alunni degli altri ordini di scuola)
- N° 1 Laboratorio/spazio per attività varie.

### **Scuola Secondaria di Primo Grado**

Il plesso dispone di:

- N° 3 aule per le regolari attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni.
- N° 2 servizi igienici per gli alunni.
- N° 1 servizio igienico per i docenti.
- Biblioteca alunni ( spazio comune con la Scuola Primaria).
- Biblioteca Alunni/docenti ( spazio comune con la Scuola Primaria).
- Palestra ( spazio comune con la Scuola Primaria).
- Laboratorio informatica in comune con la Scuola Primaria.
- N° 5 PC e 1 LIM
- N° 1 aula professori
- Spazio esterno alberato per attività all'aperto delle classi (spazio comune con la scuola primaria ).

## PARTE V

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### **Informazioni e reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta direttamente al D.S. o al docente Vicario; deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può non essere divulgato. I reclami orali o telefonici debbono successivamente essere sottoscritti, i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver appurato la fondatezza del reclamo attraverso ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo D'Istituto, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del sistema scolastico, possono essere effettuate rilevazioni dirette mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori, al personale in servizio, sugli aspetti organizzativi-relazionali e sul funzionamento del servizio. Tali questionari, volti a monitorare gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, dovranno prevedere una graduatoria delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei docenti verifica e valuta l'attività formativa complessiva della Scuola; i risultati di tale analisi vengono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito web della Scuola.

La valutazione del servizio è riservata agli organi individuali e/o collegiali interni ed è finalizzata ad individuare e migliorare atti e comportamenti che possano far raggiungere i fini e gli obiettivi istituzionali sempre più efficacemente.

L'istituto è chiamato a stilare un Rapporto di Autovalutazione a cui fare seguire idonee azioni regolatrici o correttive, i dati emersi saranno utilizzati anche per progettare il Piano di Miglioramento.



Il Rapporto di Autovalutazione e il Piano di Miglioramento sono visibili sul sito Scuola in Chiaro.

## PARTE VI

### CRITERI DI ATTUAZIONE E FORME DI PUBBLICIZZAZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto nella riunione del 15/06/2016

Essa si applica a partire dall'a. s. 2015/16; ha validità quinquennale o fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative.

Nel corso degli anni scolastici successivi potrà subire parziali adeguamenti .

Il presente Documento sarà consultabile nel sito della Scuola e affisso all'albo in tutti i plessi.