



ISTITUTO COMPRENSIVO "Aldo PALAZZESCHI"

Via Lancia 140 – 10141 Torino – tel. 01101166270

C.F. 97770410013 Codice ministeriale TOIC8AY00L

www.icaldopalazzeschi.edu.it ✉ toic8ay00l@istruzione.it

✉ posta certificata : toic8ay00l@pec.istruzione.it codice univoco fatture :

U F 7 6 D O

Approvata dal Consiglio di Istituto con delibera 35 dell'11/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA.....	2
Principi fondamentali.....	2
1. Uguaglianza.....	2
2. Imparzialità e regolarità.....	3
3. Accoglienza e integrazione.....	3
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.....	5
5. Partecipazione efficienza e trasparenza.....	5
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.....	8
7. Area didattica.....	9
8. Servizi Amministrativi.....	10
9. Condizioni ambientali della scuola.....	12
10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio.....	12

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via). I principi fondanti dell'azione

educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

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

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà, in fase di iscrizione, la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni:

- *le Attività Alternative all'IRC;*
- *lo studio assistito;*
- *l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali indicate nel Protocollo relativo pubblicato sul sito della scuola:

- Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.
- Vigilanza sugli studenti presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile. La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile ed inclusivo, cercando di favorire negli alunni il superamento di eventuali situazioni di disagio.

Il Collegio dei docenti elabora progetti d'accoglienza e il Piano di Inclusione per favorire e migliorare il benessere di ogni alunno a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza/accoglienza, nell'ambito del Progetto Continuità, per gli alunni delle "classi ponte": ultimo anno della Scuola dell'Infanzia/classe prima della scuola Primaria e classe quinta Scuola Primaria e classe prima Scuola secondaria di I grado.

Viene garantita inoltre l'attività di accompagnamento per orientare gli studenti e le famiglie nella scelta della Secondaria di secondo grado.

Sono previste assemblee dei genitori per creare momenti di raccordo e conoscenza con i docenti. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione dell'Offerta formativa in fase di iscrizione.

Nelle prime settimane di scuola i genitori sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare o approfondire la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni sul nuovo anno scolastico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme di accomodamento ed organizzazione flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze.

La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di alternanza scuola lavoro - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento. In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte della scuola in sinergia con tutte altre istituzioni coinvolte. Gli organi collegiali deliberano le deroghe rispetto alla regolare frequenza nel rispetto della normativa vigente.

5. Partecipazione efficienza e trasparenza

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare 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 su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il PTOF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe tramite prove di ingresso, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità,

adeguandola alle necessità degli alunni. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si basano su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Documentazione messa a disposizione dei genitori, visibile sul sito istituzionale:

- Carta dei Servizi,
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.),
- Regolamento di Istituto,
- Regolamento di disciplina degli alunni,
- Regolamento delle attività di ampliamento dell'Offerta formativa, delle uscite didattiche, gite scolastiche e viaggi studio,
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature,
- Regolamento per il comodato d'uso gratuito dei testi e dei dispositivi elettronici,
- Curricolo verticale di Istituto,
- Protocollo di valutazione,
- Protocollo per la Didattica Digitale Integrata,
- Protocolli di sicurezza,
- Curricolo Verticale di istituto,
- Delibere del Consiglio di istituto
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento,
- Attività svolte in classe e da svolgere a casa tramite il Registro elettronico.

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati.

Pubblicizzazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la condivisione, tramite pubblicazione sul sito o Registro elettronico, dei seguenti documenti:

- 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. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il PTOF viene pubblicato sul sito e sulla piattaforma Scuola in Chiaro accessibile a tutti anche tramite Qcode.
- Regolamento di Istituto e tutti i regolamenti che disciplinano i vari processi amministrativi, organizzativi e didattici della scuola.

Programmazione didattica (sul Registro elettronico)

La programmazione didattica, elaborata in varie fasi dagli insegnanti del Dipartimento/interclasse/classe/sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere, gli strumenti metodologici adottati, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze educative e didattiche, che emergono in itinere.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora la programmazione e la pianificazione delle attività riguardanti le attività relative ai progetti di ampliamento dell'offerta formativa, i corsi di recupero e di potenziamento, l'orientamento e tutte le attività di formazione integrata ed extracurricolare che integrano il curriculum.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di novembre di ogni anno e viene caricata sul Registro elettronico in modo da essere condivisa con le famiglie. Le programmazioni sono integrate nel

Curricolo Verticale di Istituto, documento cardine della missione educativa ed istruttiva della scuola.

Patto educativo di corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07) e **Patto di corresponsabilità pasto domestico** (sul sito) All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del PTOF, del Regolamento di Istituto, del Patto Educativo di Corresponsabilità e del Patto di corresponsabilità pasto domestico per chi non si avvale della refezione didattica. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con

l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico). I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il Piano Annuale per l'Inclusione. Il PAI rappresenta con il PDP e il PEI gli strumenti indispensabili, previsti dalle norme, per garantire l'inclusione di ogni studente e, così, rispondere ai loro Bisogni Educativi Speciali.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente Carta dei servizi.

- PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA
- RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO

Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e dei collaboratori scolastici, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, i servizi essenziali come da Protocollo sugli scioperi.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità. Il Collegio cura la costruzione del Piano Annuale di Formazione del personale sulla base di monitoraggi dei bisogni formativi del personale.

7. Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 129/2018.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione concordata a **livello Dipartimentale**, esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Sulla base del **Patto di Corresponsabilità**, elaborato nell'ambito e in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum, le modalità, i criteri, le scadenze delle verifiche periodiche, le attività di recupero, sostegno e valorizzazione.

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare i propri interventi didattici
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato/personalizzato
- Lavoro per classi parallele
- Attività laboratoriali

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali; compiti di realtà);
- Definizione dei criteri e dei descrittori di valutazione
- Utilizzazione
 - del voto (di profitto e di comportamento) per la Scuola Secondaria di primo grado;
 - del livello di apprendimento per la Scuola Primaria;
 - dei crediti scolastici e formativi.

Tutti gli aspetti afferenti la valutazione sono indicati nel Protocollo di Istituto per la Valutazione degli studenti, inserito nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

8. Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà secondo le modalità indicate nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione sono visibili on line nella data indicata nel Piano delle attività.

Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria:

- **area Didattica:** per il personale interno dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 9.30; per gli esterni nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 16.00 (escluso mesi estivi e sospensione dell'attività didattica).
- **area Personale:** tutti i giorni dalle 11.30 alle 13.00; previo appuntamento per orari diversi da quelli indicati.

Durante il periodo di apertura delle iscrizioni, la segreteria garantisce un orario potenziato, disposto dal Dirigente, per offrire alle famiglie supporto tecnologico e amministrativo nelle procedure di compilazione e di invio delle domande di iscrizione on line.

La scuola garantisce all'utente un contatto telefonico costante con l'istituzione da parte del centralino, che smista, dopo aver dichiarato la propria qualifica, le telefonate agli uffici competenti.

Il rilascio di certificati è effettuato nell'orario di apertura al pubblico. Le richieste dovranno essere effettuate online con l'invio della modulistica specifica o mediante richieste formali firmate dal richiedente. La tempistica per il rilascio è la seguente:

- entro i 5 giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza o dichiarazioni;
- entro 7 giorni lavorativi per i certificati con votazioni c/o giudizi, certificati di servizio del personale.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni su appuntamento.

Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione sono pubblicati sul sito della scuola:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente
- Organigramma della sicurezza

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

9. Condizioni ambientali della scuola (aspetto sviluppato nei Protocolli di sicurezza per l'attuale situazione emergenziale da COVID-19)

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.