



REPUBBLICA  
ITALIANA



Istituto Comprensivo  
del Chiese  
don Lorenzo Milani



PROVINCIA AUTONOMA  
DI TRENTO

# *CARTA DEI SERVIZI*

- 
- ***Deliberata dal Collegio docenti nella seduta del 24.02.2022***
  - ***Approvata e deliberata dal Consiglio dell'Istituzione nella seduta del 22.03.2022***

## ***INDICE***

<b>PREMESSA</b>	p. 3
<b>CONTENUTI</b>	p. 3
<b>PRINCIPI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	p. 4
<b>AREA DIDATTICA</b>	p. 6
a) Documenti dell'autonomia	p. 7
b) Programmazione di Istituto	p. 7
c) Organizzazione dell'Istituto	p. 9
d) Patto formativo	p. 10
e) Comunicazione scuola-famiglia	p. 10
<b>AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	p. 11
a) Organizzazione degli uffici	p. 12
b) Standard specifici delle procedure	p. 13
<b>CONDIZIONI AMBIENTALI E SERVIZI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA</b>	p. 13
<b>PROCEDURA PER RECLAMI</b>	p. 14
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	p. 14
<b>ATTUAZIONE</b>	p. 14

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo del Chiese è il documento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'Istituto e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa, al fine di assicurarne un'attuazione corretta ed omogenea da parte di tutto il personale che lavora nei diversi plessi dell'Istituto.

Essa è redatta in armonia e coerenza con lo Statuto, il Progetto di Istituto, il Regolamento interno e si ispira, in primo luogo, agli articoli 2-3-21-30-33-34 della Costituzione Italiana che sanciscono il diritto-dovere di tutti all'istruzione, il principio di pari dignità sociale dei cittadini, il principio della libertà di pensiero, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educazione dei figli, la libertà di insegnamento e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi, impegnando tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Questo documento fa inoltre riferimento alle finalità e ai principi previsti dalla Legge Provinciale 07 agosto 2006, n. 5 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino", attuando anche quanto disposto dall'art. 19 dello Statuto dell'Istituto Comprensivo del Chiese.

## **CONTENUTI**

La Carta dei Servizi descrive in particolare i seguenti aspetti:

- a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza e imparzialità, accoglienza e inclusione, partecipazione, trasparenza ed efficienza, regolarità, diritto di scelta, frequenza e obbligo scolastico, libertà di insegnamento e formazione del personale;
- b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'Istituto;
- c) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia e le modalità di comunicazione;
- d) i servizi amministrativi e le relative procedure con indicazione dei tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami;
- e) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- f) le procedure per i reclami.

# PRINCIPI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è predisposto nel rispetto dei seguenti principi che alimentano l'organizzazione di questo Istituto:

- *Uguaglianza e imparzialità*

Il servizio scolastico è erogato tramite un'azione continua e regolare improntata alla massima equità e imparzialità, volta ad evitare qualsiasi discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Gli elementi di diversità culturale sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto.

La pari opportunità formativa viene garantita a tutti gli alunni attraverso l'adozione di:

- a) provvedimenti atti ad eliminare le eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico;
- b) criteri collegiali di formazione delle classi che tengano conto delle necessità pedagogiche di favorire il massimo di socializzazione possibile tra genere, di integrazione culturale tra alunni di diversa religione, lingua, etnia;
- c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate.

- *Accoglienza e inclusione*

La scuola, in quanto luogo di benessere e valorizzazione delle differenze, ha come obiettivo quello di favorire le relazioni tra le varie componenti, al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità; promuove principalmente nel primo anno di scuola primaria e secondaria di primo grado attività di accoglienza, per accompagnare gli studenti nella graduale conoscenza dell'ambiente e delle regole che lo caratterizzano.

Particolare attenzione viene posta per garantire l'effettiva inclusione di alunni con bisogni educativi speciali, fornendo adeguati supporti di competenze specialistiche da parte di operatori sanitari, assistenziali e scolastici, secondo quanto previsto dal "Regolamento per favorire l'integrazione e l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali" (Decreto del Presidente della Provincia 08 maggio 2008, n.17-124/Leg.).

L'Istituto favorisce anche l'inserimento degli alunni di origine straniera di recente immigrazione, attuando il protocollo siglato tra gli Istituti della "Rete Scuole della Comunità delle Giudicarie" e quanto previsto dal "Regolamento per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri nel sistema educativo provinciale" (Decreto del Presidente della Provincia 27 marzo 2008, n. 8-115/Leg.), ferme restando le responsabilità dell'amministrazione centrale e periferica e degli enti locali nel garantire le risorse umane e finanziarie necessarie.

- *Partecipazione, trasparenza ed efficienza*

L'Istituto attua la partecipazione favorendo e supportando la rappresentanza negli organi collegiali, elettivi e non, nonché le riunioni della Consulta dei genitori. Inoltre agevola le riunioni assembleari e ogni altra attività promossa a fini informativi e di confronto tra le varie componenti dell'Istituto.

La scuola, con il concorso di altri soggetti del territorio (Comunità di valle, Comuni, Azienda provinciale per i Servizi Sanitari, Cassa rurale, Associazioni locali, Enti territoriali tra cui le Cooperative del privato-sociale), si propone come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata viene privilegiato l'utilizzo di strumenti informatici; sono rispettati gli adempimenti in materia di pubblicità degli atti sul sito istituzionale [www.istitutodelchiese.it](http://www.istitutodelchiese.it) e tutelato il diritto di accesso alla documentazione da parte dell'utenza.

Il sito internet nella sezione *Privacy* raccoglie le informative in materia di trattamento dei dati personali e altri documenti di interesse dell'utenza, mentre nella sezione *Amministrazione trasparente – attività e procedimenti* sono illustrati i procedimenti attivabili d'ufficio e, su istanza di parte, gli eventuali termini per la presentazione dell'istanza fissati dalla legge e la relativa modulistica.

L'Istituto, ai sensi dell'art. 37, par. 1, lett a), del Regolamento Ue 2016/679, ha individuato un Responsabile della Protezione Dati, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa, al fine di garantire una corretta applicazione della stessa, nel rispetto di tutti i soggetti interessati.

L'Istituto organizza i propri servizi in modo da valorizzare e favorire il miglior utilizzo delle sue risorse umane e materiali.

- *Regolarità*

L'Istituto si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio scolastico e delle attività educative nel rispetto dei principi, delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali.

L'Istituto garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di assenza o impedimento del docente, si provvede alla sua tempestiva sostituzione, nel rispetto delle norme che disciplinano la materia.

In presenza di mobilitazioni sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo in merito all'eventuale modifica dell'orario scolastico e dei servizi attivi.

- *Diritto di scelta*

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita nel rispetto dei criteri fissati annualmente con delibera della Giunta provinciale di Trento in materia di iscrizioni.

L'iscrizione in un plesso diverso da quello di pertinenza territoriale deve rivestire carattere eccezionale ed essere adeguatamente giustificata. Tale richiesta viene valutata dal Dirigente scolastico, in funzione di quanto previsto dalla delibera

annuale in materia di iscrizioni della Giunta provinciale di Trento, dai criteri stabiliti dal Consiglio dell'istituzione e compatibilmente con la capienza delle strutture scolastiche.

L'Istituto fornisce tutte le informazioni necessarie affinché ogni studente, con la propria famiglia, possa scegliere in modo consapevole e responsabile il proprio percorso di studio, offrendo attività di supporto per accompagnare l'orientamento nella scelta scolastica o professionale al termine del primo ciclo di studi.

La famiglia ha facoltà di esprimere annualmente l'eventuale adesione alle attività opzionali proposte dall'Istituto e può scegliere se avvalersi o meno dell'insegnamento della Religione cattolica; in caso decidesse di non avvalersi, sono previste scelte alternative secondo la normativa vigente.

- *Frequenza e obbligo scolastico*

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di cinque giorni a settimana, dal lunedì al venerdì. La presenza delle alunne e degli alunni viene controllata quotidianamente dai docenti attraverso il Registro elettronico.

L'obbligo formativo e la regolarità della frequenza sono garantiti e tutelati con interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica.

- *Libertà di insegnamento e formazione del personale*

La normativa vigente, la progettazione e la programmazione delle attività educative e didattiche assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti per quanto concerne la scelta dei contenuti e delle metodologie in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di classe e dal Collegio docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo.

La progettazione delle attività didattiche garantisce la formazione delle alunne e degli alunni, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della loro personalità.

L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un impegno fondamentale per tutto il personale e un compito per l'Amministrazione scolastica che assicura interventi organici e regolari e favorisce la partecipazione ai percorsi di altri enti accreditati.

Per gli insegnanti, in particolare, ogni decisione viene presa dal Collegio dei docenti e dalle sue articolazioni in Segmenti, Gruppi di lavoro e Commissioni, in base ad un'accurata fase di studio della fattibilità e della funzionalità rispetto alle prospettive dell'Istituto.

## **AREA DIDATTICA**

L'Istituto è responsabile della qualità delle attività educative, offerte compatibilmente e proporzionalmente alla quantità delle risorse umane e professionali, dei mezzi e materiali messi a disposizione e alla collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

L'Istituto individua ed elabora strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza.

### **a) Documenti di Istituto**

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

- Statuto: documento che contiene i principi e le procedure per l'efficace funzionamento dell'Istituto;
- Progetto di Istituto: documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'Istituzione. Esso tiene conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri dei diversi cicli scolastici;
- Carta dei Servizi: documento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione del servizio dell'Istituto e informa l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa;
- Regolamento interno: documento che disciplina gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento dell'Istituzione e dei relativi organi;
- Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti: documento redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle studentesse e degli studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1988, n. 249), in cui vengono esplicitati i diritti e doveri degli alunni e le sanzioni previste nel caso non rispettino le regole disciplinari e organizzative.

### **b) Programmazione di Istituto**

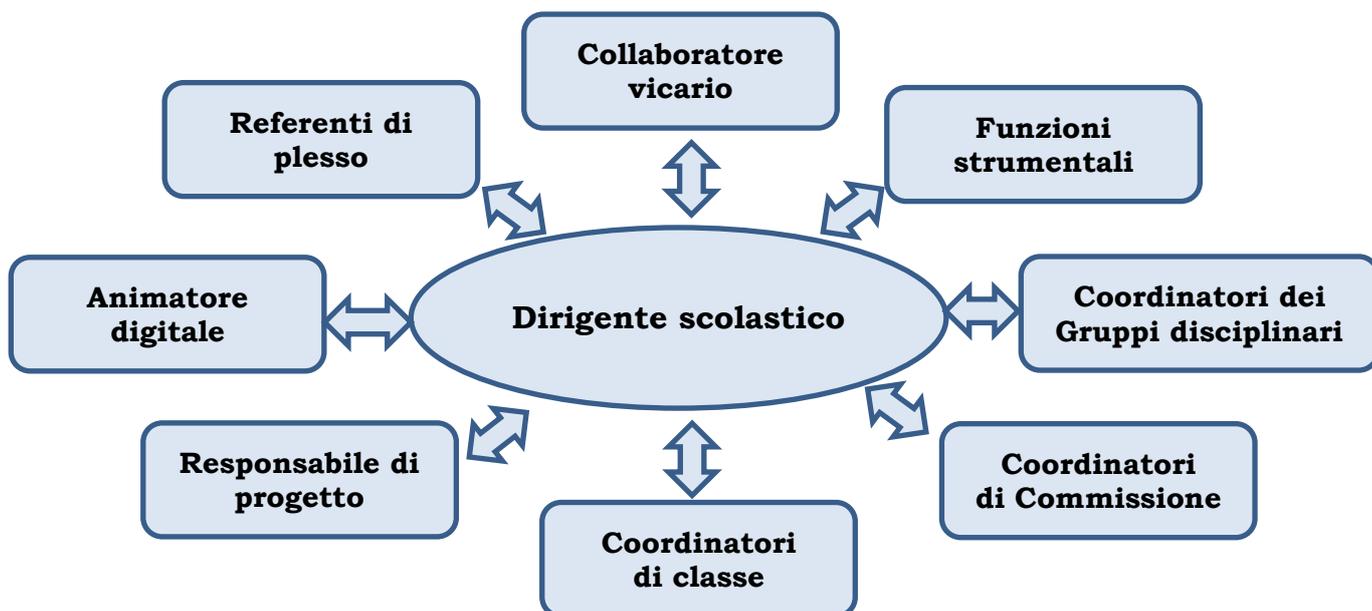
Le varie forme di programmazione adottate nel nostro Istituto sono:

- Programmazione educativa dei Consigli di Classe: è la documentazione di riferimento per l'azione educativa nella scuola in relazione al contesto in cui opera, al cui interno è presente il piano annuale dell'offerta formativa, ovvero l'elenco di tutte le attività progettate dai Consigli di classe. Viene illustrata nelle Assemblee di classe, convocate per l'elezione dei rappresentanti dei genitori entro il 31 ottobre di ogni anno;
- Programmazione didattica annuale: è responsabilità del singolo docente, che la elabora sulla base dei curricoli disciplinari di Istituto e ne esplicita il percorso formativo, le metodologie e gli strumenti di verifica.

Il documento viene consegnato entro la prima settimana di novembre ed è soggetto a revisione periodica. I docenti si impegnano, se necessario, ad introdurre integrazioni e miglioramenti. Tali adattamenti costituiscono il tramite tra la programmazione annuale e l'azione quotidiana;

- Programmazione per alunni con bisogni educativi speciali: le referenti dell'area BES, gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i docenti, gli operatori del privato-sociale e i genitori di alunni con bisogni educativi speciali partecipano agli incontri istituzionali con gli specialisti sanitari per l'elaborazione, la stesura e l'aggiornamento del profilo dinamico funzionale (PDF), del piano educativo individualizzato (PEI) o del progetto educativo personalizzato (PEP), delle azioni programmate per progetti di integrazione/inclusione. Tali documenti vengono verificati in appositi incontri di équipe verbalizzati e aggiornati periodicamente;
- Programmazione per alunni stranieri: i docenti, nelle cui classi sono inseriti alunni stranieri di prima alfabetizzazione, anche in collaborazione con figure di riferimento, quali referente intercultura, referenti del laboratori di italiano L2, facilitatori linguistici o mediatori culturali, ai sensi del "Regolamento per favorire l'integrazione e l'inclusione degli studenti con bisogni educativi speciali" (Decreto del Presidente della Provincia 08 maggio 2008, n.17-124/Leg.) predispongono gli interventi inclusivi, mirati a favorire l'integrazione degli alunni neo-arrivati ed elaborano un piano didattico personalizzato (PDP) che deve essere periodicamente verificato e aggiornato in appositi incontri di programmazione;
- Programmazione per gruppi disciplinari: riunioni tra docenti di una stessa disciplina, organizzate per segmento (scuola primaria/scuola secondaria di primo grado) o in verticale (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado) per analizzare e condividere i saperi essenziali della singola disciplina, confrontarsi sugli aspetti metodologici e valutativi anche secondo criteri di ricerca-sperimentazione;
- Programmazione per classi parallele nella scuola primaria: riunioni a cadenza bimestrale, per favorire il confronto e lo scambio metodologico sulle singole discipline tra insegnanti dei vari plessi;
- Programmazione settimanale di modulo per la scuola primaria: è basata per lo più sugli aspetti metodologici del curriculum, in particolare con l'obiettivo di individuare eventuali problemi del singolo e/o della classe e definire strategie di intervento. Il team concorda, durante tali riunioni, le modalità di accoglienza di alunni e genitori, la cadenza delle verifiche, il carico dei compiti a casa, un'equa ripartizione del materiale scolastico, i modelli comportamentali da offrire come esempio agli alunni e ogni altro elemento utile a qualificare l'offerta formativa. Per i docenti di Scuola secondaria di primo grado, non essendo previste ore contrattuali di programmazione settimanale in orario, tali argomenti vengono trattati in sede di Consiglio di Classe o in specifici incontri, previsti generalmente ad inizio anno scolastico.

### c) Organizzazione di Istituto



Il *Dirigente scolastico* è legale rappresentante dell'Istituto, responsabile dell'utilizzo e della gestione delle risorse finanziarie e strumentali, nonché dei risultati del servizio.

Nello svolgimento delle proprie funzioni organizzative e amministrative si avvale di *docenti collaboratori* (vicario e referenti di plesso) ed è supportato dalle *funzioni strumentali* che svolgono mansioni di supporto alla realizzazione delle finalità istituzionali operando in specifiche aree individuate dal Collegio dei docenti.

L'*animatore digitale* è un docente che ha il compito di coordinare la diffusione dell'innovazione digitale nell'ambito del Progetto di Istituto e le attività del Piano provinciale scuola digitale, stimolare la formazione interna alla scuola, attraverso l'organizzazione di laboratori formativi, favorendo l'animazione e la partecipazione della comunità scolastica alle attività formative e coordinando il team dell'innovazione.

I *Gruppi disciplinari* e le *Commissioni*, articolazioni del Collegio dei docenti, presieduti da un Coordinatore, sono gruppi di lavoro e di ricerca didattica che supportano l'elaborazione della programmazione didattica del Collegio docenti e dei Consigli di classe, stabilendone gli obiettivi didattici e formativi, i contenuti, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

Il *Coordinatore di classe*, nominato dal Dirigente, è la figura di riferimento per gli studenti e i loro genitori e per i docenti della classe, riguardo a questioni didattiche e/o formative. Coordina l'attività del Consiglio di classe, relaziona in merito all'andamento generale della classe, assicura la puntuale verbalizzazione delle riunioni, promuove e favorisce i rapporti tra i suoi membri attivando il confronto per il raggiungimento di modalità condivise, con particolare riferimento alla programmazione.

Ogni attività progettuale ha come referente un *Responsabile di progetto* che ne cura la progettazione, la realizzazione e la rendicontazione.

#### **d) Patto formativo**

Attraverso il patto formativo, che coinvolge alunne e alunni, famiglie e Istituzione scolastica, viene esplicitato e partecipato l'operato della scuola:

Lo studente deve:

- collaborare responsabilmente nelle attività proposte;
- conoscere e impegnarsi a raggiungere gli obiettivi proposti nel progetto educativo-didattico.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare le linee generali del proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- comunicare alla famiglia i risultati e le tappe dell'apprendimento dell'alunno.

I responsabili dei minori sono tenuti a:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare con la scuola nelle attività.

#### **e) Comunicazioni scuola-famiglia**

Il dialogo tra scuola e famiglia è un presupposto imprescindibile e fondamentale per una proficua azione formativa ed educativa. Le comunicazioni tra scuola e famiglia possono avvenire attraverso:

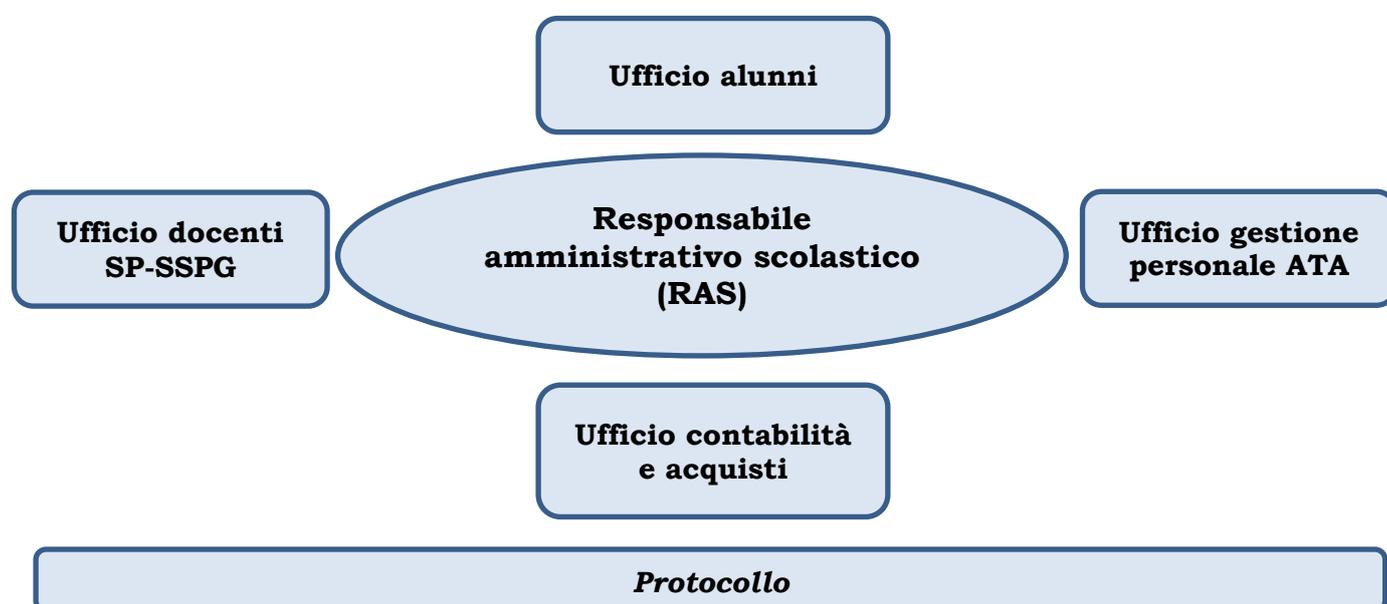
- Colloqui individuali: il numero di ore e la periodizzazione sono stabilite annualmente dal Collegio dei docenti. Nei periodi interessati i docenti mettono a disposizione un'ora settimanale secondo un calendario che viene comunicato alle famiglie mediante Registro elettronico;
- Colloqui generali/di team – incontri per la restituzione degli esiti di fine quadrimestre/di fine anno: aperti a tutte le famiglie degli studenti dell'Istituto, si svolgono in orario pomeridiano e vengono calendarizzati a seconda di quanto stabilito annualmente dal Collegio docenti;
- Registro elettronico: è il canale di comunicazione diretto delle scelte organizzative e didattiche dell'Istituto. Attraverso un nome utente e una password, la famiglia può monitorare quotidianamente la vita scolastica dei propri figli con accesso ai giudizi, alle assenze, ai documenti di valutazione, agli argomenti delle lezioni e alle comunicazioni da parte della scuola;
- Assemblee con genitori e studenti: sono momenti organizzati per illustrare programmi, risultati e problematiche inerenti alla vita della scuola;
- Sito web di Istituto: [www.istitutodelchiese.it](http://www.istitutodelchiese.it)  
è il mezzo con cui l'Istituto si presenta nel contesto geografico, storico e culturale e illustra la propria offerta formativa e i servizi che fornisce.

## **AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e si impegna a garantirne l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi ridotti di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- rispetto per la riservatezza nel trattamento dei dati personali;

### **a) Organizzazione degli uffici**



<b>Sede amministrativa</b>	<b>Scuola secondaria di primo grado di Storo</b>
Indirizzo	Via. G. Papaleoni, 5 – 38089 Storo (TN)
Telefono	0465-686039
Codice Fiscale	95013050224
E-mail	segr.ic.chiese@scuole.provincia.tn.it
Posta elettronica certificata	ic.chiese-storo@pec.provincia.tn.it
Sito istituzionale	www.istitutodelchiese.it
Codice meccanografico	TNIC838005

<b>Plessi</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
<b>Lodrone: scuola primaria</b>	Via 24 maggio, 115 - Lodrone	0465-898999
<b>Storo: scuola primaria</b>	Via G. Papaleoni, 5 - Storo	0465-686039
<b>Condino: scuola primaria</b>	Via La Marmora, 13 – Borgo Chiese	0465-621797
<b>Pieve di Bono: scuola primaria</b>	Via Fiera, 1 – Pieve di Bono	0465-674247
<b>Storo: scuola secondaria di primo grado</b>	Via G. Papaleoni, 5 - Storo	0465-686039
<b>Pieve di Bono: scuola secondaria di primo grado</b>	Via Fiera, 1 – Pieve di Bono	0465-674049

La sede amministrativa dell'Istituto (SSPG di Storo) è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.30, nei mesi di luglio e agosto solo al mattino dalle 07.30 alle 13.00.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, consultabile sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento fissato dalla Segreteria e salvo impegni istituzionali.

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, avvalendosi di un servizio adeguato con un addetto che risponde indicando il nome dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica e inoltrando la chiamata alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Lo spazio principale per l'informazione relativa all'organizzazione dei servizi è costituito dal sito web di Istituto, raggiungibile al link [www.istitutodelchiese.it](http://www.istitutodelchiese.it).

In particolare sul sito web sono pubblicati:

- nella sezione Pubblicità legale:
  - determinazioni del Dirigente scolastico;
  - delibere del Consiglio dell'Istituzione;
  - delibere del Collegio docenti;
  - graduatorie e nomine;
  - tutti gli atti amministrativi soggetti all'obbligo di pubblicazione;
- accesso alla sezione "Amministrazione trasparente";
- documenti dell'autonomia (Statuto, Progetto di Istituto, Carta dei servizi, Regolamento interno, Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti, protocolli di rete);
- piani di studio di Istituto;
- graduatorie interne docenti;
- albo sindacale personale docente;
- graduatorie interne personale ATA;
- albo sindacale personale ATA;
- atti amministrativi e modulistica varia;
- organigramma funzionale dell'Istituto;
- organigramma degli uffici;

- organigramma del Servizio prevenzione e protezione ai sensi del Decreto legislativo 09 aprile 2008, n. 81 “Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”;
- sezioni informative sulle varie attività di Istituto.

## **b) Standard specifici delle procedure**

L'iscrizione alle classi prime è effettuata online. L'Istituto offre un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria, 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.

I certificati sono firmati dal Dirigente scolastico, ove non sia prevista firma sostitutiva: accanto alla firma viene apposto il timbro tondo della scuola.

Nella scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione.

Il diploma di superamento dell'Esame di stato conclusivo del primo ciclo viene rilasciato, di norma, a partire da dieci giorni lavorativi successivi alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli studenti sono disponibili tramite Registro elettronico. I genitori sprovvisti di strumentazione informatica ne possono richiedere in Segreteria copia cartacea.

Tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi e candidati, compresi quelli degli elaborati scritti, degli scrutini e degli esami, sono oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia un interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti, senza alcun pagamento.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI E**

### **SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. A tale scopo il personale ausiliario si configura come risorsa principale nelle sedi in cui non è appaltato il servizio di pulizia a ditte esterne.

L'Istituto si impegna a ottemperare tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e ad effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti, avvalendosi di esperti esterni e dei competenti servizi, in stretta collaborazione con le Amministrazioni comunali, proprietarie degli edifici.

Ai sensi del Decreto legislativo 09 marzo 2008, n. 81 “Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro” è predisposto il Documento di Valutazione dei rischi (DVR) in cui sono esplicitate le procedure e l'organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.

In ogni aula scolastica e laboratorio sono affissi il Piano di evacuazione con le vie di fuga e le norme di comportamento in caso di pericolo.

Per garantire un elevato standard di sicurezza l'Istituto si impegna ad alimentare e diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria, sia attraverso attività specifiche. Vengono periodicamente programmate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, anche con la partecipazione dei corpi locali dei Vigili del fuoco volontari.

Viene assicurata inoltre per i dipendenti la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di primo soccorso.

## ***PROCEDURA PER RECLAMI***

I reclami devono essere espressi in forma scritta e indirizzati al Dirigente scolastico; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde ai reclami scritti con celerità, nel rispetto dei termini fissati dalla legge o, ove non previsti, non oltre 15 (quindici) giorni dalla ricezione.

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

Eventuali controversie o contrasti interpretativi di norme del Regolamento vanno segnalati al Dirigente scolastico che li sottoporrà all'esame del Consiglio dell'Istituzione.

## ***VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio possono essere effettuate rilevazioni mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e, per talune tematiche, anche agli alunni.

Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e dal Comitato di Valutazione Provinciale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I dati raccolti sono oggetto di lavoro della Commissione per l'autoanalisi e autovalutazione di Istituto.

## ***ATTUAZIONE***

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative e/o integrative.