



ISTITUTO COMPRENSIVO

STATALE "L. SETTEMBRINI"

Via Brecciamme, 46 - 81024 MADDALONI (CE) – Distretto Scolastico 13

CONTATTI: Tel. DS 0823-408602 Tel./Fax Segr. 0823-408721 E-mail:

ceic8au001@istruzione.it ; pec: ceic8au001@pec.istruzione.it

www.icluigisettembrini.gov.it

CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2019/2022

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell' Istituto Comprensivo "L. Settembrini".

Lo scopo della carta dei Servizi è quello di :

- Garantire uno standard adeguato di servizio
- Migliorare la qualità del servizio a tutti i livelli
- Rendere trasparente, grazie ad una completa informazione, il funzionamento dell'attività scolastica
- Definire diritti e doveri di operatori ed utenti, promuovendone la responsabilità e la collaborazione

La Carta dei Servizi dell' Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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 gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e 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. 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.

La Carta dei Servizi si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e Valutazione del servizio

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

- **UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale 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 psicofisiche e socioeconomiche.

La Scuola si impegna a valorizzare le risorse e le capacità individuali, ad adottare ogni misura per rimuovere eventuali ostacoli che limitano la crescita culturale e la formazione degli allievi/e. La Scuola assicura, inoltre, accoglienza e adeguato servizio a tutti gli alunni, con particolari forme di sostegno agli alunni con disabilità, in situazioni di svantaggio e/o appartenenti ad altre culture. Per realizzare questa pari opportunità formativa, la Scuola si attiva attraverso:

1. l'utilizzo di insegnanti di sostegno 2. l'utilizzo di insegnanti con ore a disposizione 3. L'efficace utilizzo dell'organico dell'autonomia 4. convenzioni sottoscritte con Enti ed Associazioni 5. progetti formativi previsti nel P.T.O.F.

- **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. 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 disabili, svantaggiati e stranieri. 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.

- **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, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande si terrà conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio) e si demanderà al Consiglio di Istituto, opportunamente convocato, la delibera di ulteriori criteri. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica a tutti i livelli attraverso una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti interpersonali, attività, organizzazione delle strutture e degli orari. I genitori degli alunni, a seguito di accoglimento della domanda di iscrizione, devono impegnarsi a rispettare gli orari previsti dal Regolamento scolastico. Le domande di iscrizione nei loro contenuti e opzioni si intendono convalidate per l'intera durata del corso. La Scuola dell'Infanzia è di durata triennale, nel momento in cui il genitore iscrive il proprio figlio si assume l'impegno di rispettare il regolamento interno, il turno scelto, gli orari stabiliti e il metodo di lavoro che ivi si utilizza.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Alla responsabilità della scuola, aperta ad assicurare l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, l'obbligo della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. Nell'Istituto si prediligono modalità organizzative che favoriscono il dialogo con la famiglia e le Istituzioni presenti sul territorio. La Scuola si impegna a rendere i servizi amministrativi e didattici efficaci, efficienti e trasparenti, in questa ottica favorisce le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico ad Enti e/o Associazioni aventi scopi e finalità di ordine formativo e culturale. Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza. Questa Istituzione si adopera per promuovere ogni forma corretta e responsabile di partecipazione, garantendo la massima semplificazione possibile delle procedure ed una informazione chiara e trasparente.

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

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- I docenti si impegnano ad equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva; per gli alunni del tempo pieno non è prevista assegnazione di compiti pomeridiani se non semplici esercitazioni per il fine settimana o assegni programmati per tempi lunghi.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.
- La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: Piano Triennale dell'Offerta Formativa, Regolamento d'Istituto, Patto di Corresponsabilità.

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

- Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della Scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione e le azioni, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d' Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

- La progettazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce i percorsi formativi correlati alle finalità e agli obiettivi delineati nei documenti ministeriali. Al fine di armonizzare l'attività delle équipes dei docenti, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la valutazione dei percorsi didattici.
- La progettazione didattica:
 - delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità educative;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La documentazione relativa alla progettualità educativa e didattica della scuola sarà elaborata collegialmente e contenuta nel curriculum di scuola, dettagliata dal team docente e documentata nel registro della programmazione settimanale, e può essere consultata dalle famiglie che ne facciano richiesta.

ORARIO DELLE LEZIONI

| | | | |
|---|---|---|-----------------------------|
| Scuola dell'Infanzia plesso "R. Lambruschini" | Dal lunedì al venerdì | Ore 8.20 - 16.20 | Sabato sospensione attività |
| Scuole dell'Infanzia plessi "San Domenico" - "Via Canello" | Dal lunedì al venerdì | Ore 8.15 - 16.15 | Sabato sospensione attività |
| Scuola Primaria plesso "R. Lambruschini" tempo pieno | Dal lunedì al venerdì | Ore 8.15 - 16.15 | Sabato sospensione attività |
| Scuola Primaria plesso "R. Lambruschini" tempo modulare | Dal lunedì al giovedì Venerdì | Ore 8.15 - 13.45 Ore 8.15- 13.15 | Sabato sospensione attività |
| Scuola Primaria plesso "Via Canello" tempo pieno | Dal lunedì al venerdì | Ore 8.15 - 16.15 | Sabato sospensione attività |
| Scuola Secondaria "L.Settembrini" | Dal lunedì al venerdì | Ore 8.00 - 14.00 | Sabato sospensione attività |
| Scuola Secondaria "L.Settembrini" sezioni ad indirizzo musicale | lunedì e giovedì martedì-mercoledì- venerdì | Ore 14.15 - 17.15 Ore 14.15- 18.15 *a ciascun allievo sarà garantita un'ora di lezione individuale ed un'ora di lezione di musica d'insieme | Sabato sospensione attività |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

VIGILANZA ALUNNI

Gli insegnanti della Scuola dell'Infanzia accolgono i bambini all'ingresso secondo gli orari di ciascun plesso;

gli insegnanti della Scuola Primaria accolgono gli alunni all'ingresso della scuola al suono della campanella ed in ordine accedono alle proprie aule;

gli insegnanti della Scuola Secondaria accolgono i propri alunni nelle rispettive aule.

Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe come da organigramma orario; tale responsabilità è prevista anche per le attività ricreative svolte negli spazi esterni dell'edificio scolastico.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il docente in servizio deve assistere l'alunno e fare intervenire il personale preposto al primo soccorso, inoltre deve informare prontamente la famiglia e redigere su apposito modulo la relazione dell'accaduto.

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, il genitore è tenuto a presentare apposita richiesta con allegato certificato medico attestante la necessità dell'assunzione del farmaco. Il Dirigente, preso atto della richiesta, individua e delega due o più docenti per la somministrazione del medicinale.

D.L. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il registro elettronico, gli incontri scuola-famiglia e i consigli di sezione/classe sono un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia. Per la Scuola dell'Infanzia e Primaria, dopo cinque giorni, le assenze vanno giustificate dal genitore con certificato medico o apposita dichiarazione personale.

Per gli allievi della Scuola Secondaria le giustifiche, sottoscritte dai genitori, devono essere riportate sul libretto personale dell'alunno sul quale i genitori o chi ne fa le veci depositano le firme all'inizio dell'anno. Dopo cinque giorni di assenza la giustificica sul libretto deve accompagnata da certificato medico. I ritardi e le uscite anticipate degli allievi della Scuola Primaria e Secondaria devono essere giustificate al momento dal genitore su apposito modulo rilasciato dal personale ATA all'ingresso della scuola. Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Coordinatore di classe, attraverso la segreteria, contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite sito web.

VISITE GUIDATE

All'interno della normale programmazione didattico - educativa, le visite guidate sono molto importanti per l'ampliamento dell'offerta formativa. Nei consigli di sezione/classe vengono proposte le visite guidate, le uscite sul territorio e il viaggio di istruzione per le classi terze della Scuola Secondaria. Tali proposte successivamente vengono approvate dal Consiglio d'Istituto. Le uscite vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo predisposto dalla Funzione Strumentale preposta.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- Il personale amministrativo, tecnico, ausiliario, secondo il proprio profilo, assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza, nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti e dal CCNL, in rapporto alla collaborazione con il Dirigente Scolastico e con il personale docente. All'ingresso di ogni plesso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni all'utenza. Il personale di segreteria assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per il disbrigo delle principali pratiche.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria, dai tre ai cinque giorni lavorativi. Qualora sia necessaria una ricerca storica la consegna è prevista entro dieci giorni.
- Gli Uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico così distribuito: lunedì-

mercoledì-venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30; martedì-giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico il lunedì-mercoledì-venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:00 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, www.icluigisettembrini.gov.it

PARTE IV

SCUOLA SICURA

Si garantisce che tutti gli ambienti scolastici dell'Istituto Comprensivo risultano puliti, accoglienti, sicuri. Al fine della tutela della salute e della sicurezza, il Dirigente Scolastico si impegna:

- a sensibilizzare costantemente gli Enti Locali per garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito delle pertinenze scolastiche), la conformità degli edifici alle disposizioni di legge sull'edilizia scolastica, la messa a norma dei diversi impianti e l'adeguamento alle normative antinfortunistiche.
L'Istituto ha un Responsabile per la Sicurezza (RSPP), che redige un Documento di valutazione dei Rischi al fine di eliminare, ridurre, prevenire i pericoli derivanti da situazioni a rischio. Inoltre predispone un piano di evacuazione in ogni plesso.

❖ COMPORTAMENTI CORRETTI AI FINI DELLA SICUREZZA

Il personale docente e non docente, nell'ambito delle rispettive competenze, deve:

1. Ricordare agli allievi le norme del Regolamento interno della Scuola e l'elenco dei comportamenti da assumere ai fini della sicurezza all'interno dell'Istituto.
2. Verificare che gli allievi si attengano ai comportamenti previsti in caso di emergenza e siano a conoscenza del punto di ritrovo in caso di evacuazione.
3. Adoperarsi affinché l'attrezzatura antincendio sia facilmente raggiungibile senza intoppi ed il percorso verso l'esterno sia sgombro da qualsiasi ostacolo (banchi, sedie, zaini, ecc.).
4. Rispettare e far rispettare il divieto di fumare in ogni locale scolastico.
5. Dare specifiche istruzioni agli allievi affinché eseguano le esercitazioni in sicurezza.
6. Verificare l'idoneità degli strumenti, degli utensili, degli attrezzi e delle macchine utilizzate per le esercitazioni.
7. Organizzare gli spazi in modo che garantiscano la sicurezza dei movimenti.

8. Informare tempestivamente il Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione e il Dirigente Scolastico di ogni eventuale "incidente", segno premonitore di infortunio (incidenti con danni concreti alle persone).

❖ SITUAZIONI DI PERICOLO

➤ UTILIZZO APPARECCHIATURE ELETTRICHE

1. L'Ente Locale deve assicurare la perfetta rispondenza dell'impianto elettrico alle norme.
2. Nel "Documento Valutazione dei Rischi" sarà prevista la verifica periodica degli impianti.
3. Tutto il personale che deve utilizzare l'impianto e le attrezzature è, comunque, tenuto ad osservare le seguenti precauzioni:
 - a. Non manomettere o modificare parti dell'impianto elettrico o di macchine collegate ad esso.
 - b. Segnalare al personale preposto interruttori o scatole di derivazione danneggiate.
 - c. Non tirare il cavo di un apparecchio elettrico, ma tirare direttamente la spina premendo la presa verso il muro.
 - d. Sospendere qualsiasi attività se si riscontrano anomalie, quali fiamme o scintille nell'inserire o togliere le spine nelle prese o il surriscaldamento della presa e segnalarne subito l'anomalia.
 - e. Non usare le apparecchiature elettriche con le mani bagnate o umide.

➤ L'IGIENE E IL RISCHIO CHIMICO

I collaboratori scolastici e il personale del servizio esternalizzato di pulizia devono:

1. Ogni giorno, al termine delle lezioni, effettuare un'accurata e puntuale pulizia di aule e degli altri locali scolastici, assicurando l'indispensabile ricambio d'aria.
2. Pulire i servizi igienici utilizzando strumenti (guanti, panni, ecc.) destinati esclusivamente a quei locali.
3. Utilizzare prodotti chimici seguendo puntualmente le istruzioni riportate sull'etichetta.
4. Non miscelare prodotti diversi.
5. Riporre i contenitori in luoghi inaccessibili a terzi e sempre chiusi con il tappo.
6. Non lasciare prodotti per l'igiene degli ambienti vicino a fonti di calore, in quanto possono infiammarsi e/o esplodere.

• USO DEI VIDEOTERMINALI

1. Insegnanti ed allievi devono usare l'attrezzatura munita di videoterminale per un tempo inferiore a tre ore consecutive giornaliere.
2. L'immagine sullo schermo deve essere stabile, esente da sfarfallamento o da altre forme di instabilità.

3. I caratteri devono essere ben definiti, sufficientemente grandi e chiari.
4. Lo schermo non deve avere riflessi e riverberi.
5. E' necessario uno spazio sufficiente che permetta una posizione comoda.

- LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

1. E' compito dei docenti presenti nella classe conformarsi alle indicazioni del Piano di Evacuazione relativo alla propria scuola in caso di grave ed immediato pericolo.
2. Il personale ATA collaborerà con i docenti.
3. Il preposto alla sicurezza, presente in ogni plesso, organizzerà una squadra di primo intervento che sappia utilizzare gli estintori portatili e l'attrezzatura minima per un primo soccorso.
4. Due volte all'anno saranno attuate le prove di evacuazione dell'edificio scolastico.
5. L'impresa incaricata provvederà alla revisione o alla ricarica periodica degli estintori.

- PIANO DI EVACUAZIONE

- a. Ogni classe ha un punto di raccolta.
- b. In nessun caso si dovrà uscire dal perimetro della scuola. La campanella segnalerà a tutto il personale del plesso la necessità di abbandonare rapidamente lo stabile.
- c. Ogni docente dovrà guidare i propri allievi verso l'uscita con passo svelto ma senza correre, seguendo il percorso previsto dal piano.
- d. Come da procedura formalizzata nell'Istituto, gli alunni collaboreranno responsabilmente con gli Insegnanti nelle operazioni di emergenza ed evacuazione.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si premette che, nel clima di collaborazione che caratterizza la vita dell'Istituto, va fortemente e prioritariamente incentivata ogni forma di collaborazione finalizzata a corresponsabilizzare le famiglie, promuovendo e sostenendo la cultura della partecipazione.

- PROCEDURA DEI RECLAMI

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Qualora insorgesse un problema, si verificasse un disservizio o venissero rilevati comportamenti o atti che potessero risultare in contrasto con quanto è contenuto nella presente Carta dei servizi, gli utenti potranno darne segnalazione seguendo le modalità qui di seguito indicate:

1. in primo luogo risulterà opportuno cercare una soluzione tra i diretti interessati;

2. se si tratta di aspetti generali o se il problema investe l'intero Istituto, potrà essere fatta segnalazione al docente collaboratore o responsabile di plesso;

3. nel caso il disservizio rimanesse o se ne venissero rilevati i caratteri di gravità e di urgenza, ci si potrà rivolgere al Dirigente Scolastico.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 Parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere espletato ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

- VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto Comprensivo si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli insuccessi scolastici
- Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca .

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto lavorerà il docente Funzione Strumentale. La valutazione del servizio sarà effettuata mediante questionari rivolti ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento di quanto offerto e realizzato dalla scuola. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte. La Funzione Strumentale preposta provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente elaborate dal Collegio dei Docenti e sottoposte all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Deliberata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 11-01-2019 (verbale n°12 delibera n°61)