



Istituto Comprensivo Statale ad Indirizzo Musicale “D. Cimarosa - IV Circolo”

Via P. Rivero, 27 - 81031 AVERSA (CE) - Tel. e Fax 0815039947

e-mail: ceic84500l@istruzione.it - e-mail PEC: ceic84500L@pec.istruzione.it

sito web: www.cimarosaaversa.edu.it -



CARTA DEI SERVIZI

dell'I.C.S. “Cimarosa – IV Circolo” di Aversa

approvata dal Consiglio di Istituto

nella seduta del 12 dicembre 2019

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

IL PRESIDENTE DEL C.d.I.

Mario Autore

Rosanna Bovino

INDICE

PREMESSA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
AREA DIDATTICA.....	4
AREA ORGANIZZATIVA-DIDATTICA.....	5
PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'	6
FORMAZIONI CLASSI E SEZIONI	7
RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA.....	7
SERVIZI AMMINISTRATIVI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	9
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	9
ATTUAZIONE.....	9

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, è il Documento attraverso il quale la Scuola esplicita la sua azione, che si identifica nei valori di:

- ❖ accoglienza, cortesia, affidabilità, trasparenza e flessibilità e mira alla promozione culturale, umana e sociale dell'utenza.

Lo scopo è quello di rispondere ad una gestione dei servizi sempre più attenta alle aspettative di alunni, famiglie e territorio. Pertanto, non ha carattere definitivo, ma è aperto ad adeguamenti continui in relazione agli esiti della valutazione interna ed esterna.

Tale documento è stato elaborato dal Dirigente Scolastico ed è stato approvato in sede di Consiglio di Istituto.

Il DS è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto e si impegna a integrarla con proposte e critiche presentate dalle famiglie tramite i loro rappresentanti e/o direttamente con l'utilizzo della prevista procedura dei reclami.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "D. Cimarosa – IV Circolo" di Aversa ha come fonte di ispirazione i principi fondamentali della Costituzione Italiana, con particolare riguardo agli articoli 2, 3, 30, 33, 34, 38.

1. UGUAGLIANZA: il rispetto e la valorizzazione degli alunni senza distinzione di sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche sono garantiti da un servizio scolastico che offre a tutti gli alunni pari opportunità educative e formative e criteri collegiali di scelta didattica e di formazione delle classi.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA': il servizio scolastico è erogato con obiettività ed equità ed assicura la regolarità e la continuità degli interventi didattico-formativi, l'obiettività nella valutazione degli alunni, la condivisione collegiale, l'attenta distribuzione dei carichi disciplinari nell'orario degli alunni, nel pieno rispetto delle norme sancite dalle Leggi ed affermate dagli accordi contrattuali.

3. ACCOGLIENZA: l'integrazione degli alunni è particolarmente curata con un clima prosociale nella vita quotidiana ed iniziative didattiche volte a valorizzare la "diversità". Prima dell'inizio delle lezioni sono convocati i genitori degli alunni delle classi prime per un primo incontro con l'Istituzione. Riguardo alle situazioni di svantaggio o di disabilità, si predispongono percorsi educativo-didattici individualizzati e/o personalizzati, garantendo il diritto all'uguaglianza e alle pari opportunità. La scuola si impegna a programmare iniziative inerenti le tematiche del disagio giovanile, della salute, della prevenzione, a favorire le iniziative degli studenti in tale contesto.

4. DIRITTO DI SCELTA DELLE FAMIGLIE: i genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. La conoscenza della nostra scuola avviene mediante la presentazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) attraverso incontri delle famiglie con Docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene visitato l'edificio scolastico e i laboratori che connotano la didattica dell'Istituto. Agli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, viene data la possibilità di svolgere attività alternative o di studio assistito o di altra forma di esonero, come da legislazione vigente.

5. OBBLIGO SCOLASTICO E REGOLARITA' DELLE FREQUENZE: sono assicurati con interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli alunni e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. Tutto ciò con la collaborazione di Enti e Istituzioni presenti nel territorio.

6. PARTECIPAZIONE: tutte le componenti (Personale, Genitori, altri Portatori di interesse) partecipano alla vita dell'Istituto, quali protagonisti e corresponsabili della piena attuazione della presente "CARTA DEI

SERVIZI". Nell'Organizzazione è prevista una **Gestione Collegiale** della Scuola che si esprime anche nell'attribuzione di incarichi specifici: i Coordinatori di Classe, d'Interclasse e d'Intersezione, le Funzioni Strumentali, i Collaboratori del DS, i Referenti, i Responsabili di laboratori e di attività progettuali. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, viene garantita la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'Istituto garantisce l'esercizio del diritto di associazione, del diritto degli studenti, singoli e associati, a svolgere iniziative all'interno dell'Istituto e a utilizzare a tal fine i locali dello stesso.

7. EFFICIENZA ED EFFICACIA: Nello svolgimento delle attività scolastiche vige il principio del rispetto della personalità e delle competenze di ciascuno, nel riconoscimento che l'obiettivo del servizio è quello di assicurare il diritto allo studio e alle pari opportunità formative intese come acquisizione di operatività culturale, professionale e sociale.

Per tale fine la Scuola opera come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente gli Enti Locali e le Associazioni del territorio.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

8. TRASPARENZA: tutti gli Atti della scuola (amministrativi, contabili e didattici) rispettano il principio della trasparenza attraverso una comunicazione completa e corretta, fatti salvi i diritti personali di privacy e riservatezza.

Le classi iniziali sono formate con equa distribuzione degli allievi a seconda delle classi di merito e in applicazione dei principi stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Il Collegio dei Docenti definisce i criteri di valutazione e la scala di misurazione del rendimento scolastico, cui i docenti si attengono, favorendo l'utilizzo di prove oggettive e/o comuni. I genitori hanno diritto di richiedere in visione i compiti scritti.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, i verbali del Consiglio di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'Istituzione Scolastica (www.cimarosaaversa.edu.it).

In sede di Consiglio di Classe, d'Interclasse e Intersezione vengono date informazioni circa i criteri adottati nella valutazione degli alunni; l'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

9. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO. La programmazione educativo-didattica, elaborata dagli insegnanti nel rispetto degli indirizzi nazionali vigenti e del P.T.O.F., garantisce la libertà di insegnamento per quanto concerne la metodologia da usare e la scelta dei contenuti e delle attività da svolgere, ma si collega al tempo stesso alle esigenze della classe e delle capacità individuali nel rispetto del personale ritmo di crescita sociale, affettiva e cognitiva. In tal modo garantisce la formazione dell'alunno facilitandone la potenzialità evolutiva e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

10.FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO: la Scuola garantisce la FORMAZIONE e l'AGGIORNAMENTO del personale docente e ATA, anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie stabilite dall'Amministrazione e dagli Organi collegiali.

L'aggiornamento e la formazione, considerata condizione indispensabile per un servizio di qualità, costituiscono un impegno professionale per tutto il personale scolastico e un compito per il Collegio che autonomamente ne elabora il piano annuale, coerentemente con gli obiettivi contenuti nel PTOF.

Oltre all'aggiornamento in sede, si incoraggia la partecipazione a corsi di aggiornamento esterni, anche sulla base di scelte individuali.

AREA DIDATTICA

La Scuola

- ❖ **predispone** un'azione educativa ispirata ai valori universalmente condivisi, quali il diritto di ogni cittadino al proprio sviluppo e alla propria educazione, il riconoscimento ed il rispetto della dignità della Persona Umana, l'apertura agli "Altri", l'accettazione della diversità, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente che costituiscono i punti cardini della "Vision" e della "Mission" della nostra Scuola;

- ❖ **si impegna**, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi fissati nel PTOF;
- ❖ **collabora** con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare gli strumenti atti a garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- ❖ **garantisce** la continuità didattico-educativa all'interno dell'Istituto;
- ❖ **assume** nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, la rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- ❖ **assicura** razionali tempi di studio e lascia agli alunni il tempo indispensabile da dedicare alle attività extrascolastiche che i genitori ritengono opportuno far seguire;
- ❖ **evita** che alcuni alunni vengano esclusi da attività aggiuntive (visite guidate, viaggi d'istruzione, fruizione spettacoli teatrali...) per motivi economici.

I Docenti

- ❖ **si propongono**, nel rapporto con gli allievi, aperti al dialogo e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portarli alla acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli;
- ❖ **predispungono** la programmazione educativo - didattica, i piani degli interventi individualizzati e personalizzati, le verifiche periodiche, in coerenza al Piano dell'Offerta Formativa;
- ❖ **pianificano** attività progettuali facoltative, in orario aggiuntivo, finalizzate all'ampliamento dell'offerta formativa;
- ❖ **prevedono** interventi individualizzati a favore di alunni stranieri e/o svantaggiati;
- ❖ **si impegnano** ad attuare percorsi educativi tesi a favorire l'integrazione nel gruppo classe di alunni diversamente abili, con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e Bisogni Educativi Speciali (BES);
- ❖ **preparano e somministrano** test di osservazione e di rilevazione delle competenze iniziali e prove oggettive di verifica;
- ❖ **assicurano** imparzialità nella valutazione degli alunni.

AREA ORGANIZZATIVA-DIDATTICA

L'OFFERTA FORMATIVA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, avverte la responsabilità della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali e delle possibilità degli alunni stessi.

Essa, inoltre, realizza sul triplice piano pedagogico, curricolare ed organizzativo la continuità del processo educativo tra scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Collegio dei Docenti elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) che definisce il piano organizzativo ed attuativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare il Documento regola l'utilizzo delle risorse di Istituto e la pianificazione delle attività che viene elaborata dalle Funzioni Strumentali o dallo Staff del Dirigente.

La progettazione didattica

La progettazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse e di classe:

- ❖ delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi;
- ❖ utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità educative indicate dal Consiglio di intersezione, di interclasse di classe e dal Collegio dei Docenti;
- ❖ è sottoposta sistematicamente a momenti di valutazione dei risultati, al fine di calibrare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La documentazione relativa alla progettualità educativa e didattica della scuola è elaborata dai Dipartimenti e pubblicata sul sito della scuola entro il mese novembre di ogni anno scolastico. Il

documento può essere consultata dalle famiglie sul sito web della scuola.

Criteri generali per la conduzione delle attività didattiche

I criteri generali adottati per la conduzione delle attività didattiche sono:

- a. *Valorizzare l'esperienza e le conoscenze degli alunni*, per ancorarvi nuovi contenuti. Nel processo di apprendimento l'alunno porta con sé esperienze e conoscenze, mette in gioco aspettative ed emozioni, possiede informazioni, abilità, modalità di apprendere, che l'azione didattica può opportunamente richiamare, esplorare, problematizzare.
- b. *Attuare interventi adeguati nei riguardi delle diversità*, per fare in modo che le varie problematiche che esprimono diversi modi di apprendere non diventino disuguaglianze. La scuola è chiamata, quindi, a progettare e realizzare percorsi didattici specifici per rispondere ai vari bisogni educativi degli allievi. Particolare attenzione sarà rivolta agli alunni diversamente abili o vittime di svantaggi socio-culturali, assicurando il pieno rispetto dei diritti, degli interessi individuati e dei bisogni formativi di ognuno. Per costoro si richiede una rinnovata progettualità, facendo anche ricorso, se del caso, alle varie forme di flessibilità previste dall'autonomia, nonché alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie.
- c. *Favorire l'esplorazione e la scoperta*, al fine di promuovere l'interesse per la ricerca di nuove conoscenze, sollecitando gli alunni a individuare problemi, a porre domande, a mettere in discussione le mappe cognitive già elaborate, a trovare piste d'indagine adeguate ai problemi, a cercare soluzioni, anche originali, attraverso un pensiero divergente e creativo.
- d. *Incoraggiare l'apprendimento collaborativo*. L'imparare non è solo un processo individuale. La dimensione comunitaria dell'apprendimento svolge, infatti, un ruolo significativo. In tal senso molte sono le forme di interazione e collaborazione che possono essere introdotte (dall'aiuto reciproco all'apprendimento nel gruppo cooperativo, all'apprendimento tra pari...), sia all'interno della classe, sia attraverso la formazione di gruppi di lavoro con alunni di classi e di età diverse.
- e. *Promuovere la consapevolezza del proprio modo di apprendere*, al fine di "imparare ad imparare". Riconoscere le difficoltà incontrate e le strategie adottate per superarle, prendere atto degli errori commessi, ma anche comprendere le ragioni di un insuccesso, conoscere i propri punti di forza, sono tutte competenze necessarie a rendere l'alunno consapevole del proprio stile di apprendimento e capace di sviluppare autonomia nello studio. Ogni alunno va posto nelle condizioni di capire il compito assegnato, valutare le difficoltà e stimare le proprie abilità, imparando, così, a riflettere sul proprio comportamento, valutare gli esiti delle proprie azioni e trarne considerazioni per migliorare.
- f. *Realizzare percorsi in forma di laboratorio*, per favorire l'operatività e allo stesso tempo il dialogo e la riflessione su quello che si fa. Il laboratorio è una modalità di lavoro che incoraggia la sperimentazione e la progettualità, coinvolge gli alunni nel pensare-realizzare-valutare attività vissute in modo condiviso e partecipato con altri, e che può essere attivata sia all'interno sia all'esterno della scuola, valorizzando il territorio come risorsa per l'apprendimento.
- g. *La scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche*: si assumono come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riferimento agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della libertà metodologica di insegnamento. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- h. *L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa*: ogni docente opera in coerenza con la programmazione delle unità di apprendimento, nel rispetto dei tempi e dei ritmi degli alunni, assicurando in tal modo, nelle ore extrascolastiche il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o ad altre esperienze significative.

Nella relazione con gli allievi i docenti assumono atteggiamenti improntati alla salvaguardia della serenità del rapporto, evitando comportamenti che potrebbero mortificare e quindi demotivare la loro partecipazione attiva.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, che si sostanzia nella pubblicizzazione all'utenza, e quindi alle famiglie, dei percorsi progettuali e programmatici che essa

scuola si impegna a promuovere. Esso comporta il riconoscimento da parte dell'istituzione scolastica delle particolari esigenze formative degli alunni e, per converso, l'accettazione, da parte dei genitori, di quanto collegialmente stabilito per l'attuazione dei predetti percorsi. Tale accordo si realizza all'inizio di ogni anno scolastico nel corso delle riunioni rispettivamente d'intersezione, di Interclasse, di classe e delle assemblee con i genitori ed è sancito con la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa e del Regolamento d'Istituto.

FORMAZIONI CLASSI E SEZIONI

Le classi delle scuole primarie, le sezioni delle scuole dell'infanzia e le classi della secondaria di primo grado sono miste e formate secondo i criteri indicati nel Regolamento d'istituto.

RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA

L'Istituto si prefigge di interpretare le aspettative delle famiglie, rilevandole nelle varie occasioni di incontro che caratterizzano la vita scolastica e leggendole alla luce delle complesse dinamiche del contesto sociale attuale.

L'Istituto intende rispondere a tali aspettative e bisogni e realizzare un rapporto positivo con i genitori degli alunni, basato sulla condivisione del progetto formativo e sulla collaborazione educativa attraverso:

- la creazione di un clima sereno e produttivo per lo sviluppo dell'alunno;
- l'informazione alle famiglie sui percorsi formativi offerti dall'Istituzione scolastica;
- l'informazione alla famiglia dell'alunno riguardo al comportamento e all'apprendimento;
- il coinvolgimento nel processo educativo;
- la ricerca di strategie e di comportamenti comuni da assumere in rapporto al lavoro scolastico;
- il coinvolgimento della famiglia in progetti ed attività;
- la comunicazione con la famiglia tramite affissione all'ingresso della scuola di appositi avvisi, affissione di appositi avvisi in bacheche o specifici spazi situati nell'atrio di ogni edificio, comunicati cartacei letti direttamente agli alunni, nel corso degli incontri periodici scuola-famiglia, mediante pubblicazione sul sito web dell'istituto e tramite e-mail e, in particolari circostanze, tramite lettera o telefonicamente.
- assemblee, colloqui individuali, incontri su richiesta dei genitori e/o degli insegnanti, informazioni scritte e questionari.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola, per erogare un servizio di qualità ispirato a principi di efficienza ed efficacia, fissa i seguenti Fattori di Qualità nel servizio amministrativo:

- rispetto delle procedure;
- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- apertura al pubblico degli sportelli secondo l'orario stabilito all'inizio dell'anno scolastico;
- disponibilità del Dirigente Scolastico per incontri con i genitori degli alunni;
- iscrizione on-line effettuata nei giorni e nelle ore di apertura della segreteria;
- rilascio di certificazioni effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con giudizi e per i certificati di servizio (per il personale docente e ATA);
- rilascio di attestati finali effettuato dai Docenti della classe nel giorno stabilito o dal Personale Amministrativo nei giorni seguenti;
- tempestività del contatto telefonico con l'utente: chi riceve la telefonata dà indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica e del proprio nome, e della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- presenza di operatori scolastici dotati di cartellino di identificazione ben visibile, presso l'ingresso e gli Uffici, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- pubblicazione della Carta dei Servizi sul Sito Web della scuola.

Negli Uffici di Direzione e di Segreteria e nei diversi plessi dell'Istituto si assicura la presenza di Operatori in grado di fornire agli utenti servizi utili al buon funzionamento dell'Organizzazione Scolastica.

ISCRIZIONI

Le iscrizioni degli alunni vanno effettuate entro il termine fissato da apposita ordinanza ministeriale e sono gratuite. Previa delibera di adozione del Consiglio d'istituto e definizione delle specifiche modalità, è previsto un contributo volontario per l'ampliamento dell'offerta formativa e la quota di assicurazione obbligatoria per gli infortuni, che i genitori verseranno in un'unica quota per l'intera durata dell'anno scolastico.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

- rappresenta l'Istituto;
- coordina, promuove e valorizza tutte le risorse (umane, strumentali, finanziarie) nel rispetto delle Leggi e delle Norme vigenti;
- coordina e gestisce tutte le iniziative volte alla efficienza e all'efficacia della Istituzione Scolastica e al miglioramento della qualità del servizio;
- dà le linee di indirizzo per la progettazione delle attività annuali;
- coordina le attività degli OO.CC. e realizza le loro delibere;
- mantiene i rapporti con gli EE.LL.;
- nomina i suoi collaboratori;
- stipula contratti di lavoro a tempo determinato;
- presiede gli OO.CC. secondo le norme sancite dalla legge.

IL DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI

- organizza i servizi amministrativi;
- coordina il personale ATA;
- provvede al rilascio delle certificazioni e copie di documenti;
- provvede all'esecuzione delle delibere di ordine contabile degli OO.CC.;
- definisce ed esegue atti a carattere amministrativo e contabile;
- collabora con il DS per l'efficienza, l'efficacia e il miglioramento qualitativo dell'Istituzione Scolastica di appartenenza.

GLI ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

- collaborano con il Direttore amministrativo e lo sostituiscono in caso di assenza;
- predispongono, istituiscono e redigono atti amministrativo-contabili, nell'ambito delle direttive ricevute;
- curano il protocollo e l'archivio;
- svolgono servizi esterni connessi con il proprio lavoro;
- partecipano alle iniziative di formazione e di aggiornamento;
- accolgono e forniscono informazioni all'utenza;
- rispondono alle chiamate telefoniche fornendo, nei limiti delle loro competenze, indicazioni sull'Istituzione Scolastica.

I COLLABORATORI SCOLASTICI

- svolgono compiti di custodia e di sorveglianza dei locali, degli spazi e degli arredi;
- si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi;
- provvedono alla cura e alla pulizia dei locali scolastici, degli spazi e degli arredi nelle scuole dove non è prevista la presenza della ditta delle pulizie, mentre, lì dove opera la ditta esterna, garantiscono l'igiene dei servizi e degli spazi loro assegnati;
- svolgono compiti di accoglienza e di sorveglianza degli alunni all'entrata e all'uscita degli stessi e durante momentanee assenze degli Insegnanti;
- accolgono i genitori ed il pubblico in genere fornendo loro semplici informazioni e prime indicazioni;
- collaborano con i docenti per la riuscita dell'opera educativa della Scuola;
- accompagnano gli alunni durante il trasferimento da una sede all'altra della scuola;
- svolgono servizi di assistenza degli alunni portatori di handicap, anche nell'uso dei servizi igienici;
- svolgono servizi esterni inerenti la loro qualifica;
- provvedono agli spostamenti degli arredi e delle suppellettili da un locale all'altro.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Il personale ausiliario e i dipendenti di un'eventuale Ditta di pulizia si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi ed una confortevole permanenza a scuola per alunni e personale.

La Scuola si impegna, inoltre, a sensibilizzare il personale e gli Enti preposti, al fine di garantire all'utenza la sicurezza interna ed esterna.

Pertanto, attua un piano di evacuazione dal Plesso di Scuola dell'Infanzia, dal plesso di Scuola Primaria e dalla Scuola secondaria di I grado. Tale piano è affisso in ogni struttura scolastica.

L'Istituto è dotato dei seguenti spazi didattici sia nella scuola primaria che nella secondaria:

- ❖ aule con LIM, laboratorio di scienze, laboratori di informatica, laboratorio musicale, laboratorio linguistico, biblioteca scolastica (scuola primaria), palestra, ambiente di lavoro innovativo.

La scuola dell'Infanzia è dotata di attrezzature didattiche e ludiche.

In presenza di atti ritenuti in contrasto con la Carta dei Servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità previste nella procedura specifica e qui di seguito descritte:

- in caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti della classe. Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi personalmente, verbalmente o in forma scritta, tramite l'utilizzo dell'apposito modulo. Se presentati in quest'ultima forma, devono essere firmati e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. In tal caso, il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, convoca i genitori e discute personalmente del problema o, se impossibilitato, delega un suo collaboratore.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Qualora il reclamo riguardi un operatore scolastico, questi deve essere tempestivamente informato, anche verbalmente, dal Dirigente Scolastico. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante saranno fornite, ove possibile, indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del Servizio

Allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio erogato, in alcuni settori di attività viene effettuata un'indagine, utilizzando questionari rivolti ai genitori e al personale.

I dati raccolti danno preziose indicazioni circa i punti deboli, le criticità e le proposte formulate.

Alla fine di ciascun anno scolastico i Responsabili dell'Autovalutazione della Scuola redigono un rapporto utilizzando i dati raccolti che, opportunamente valutati, costituiscono un riferimento oggettivo per interventi di miglioramento.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate dal Consiglio d'Istituto.

Possono formulare valutazioni, suggerimenti e proposte:

- il Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici;
- il Consiglio d'Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola;
- i genitori;
- i docenti;
- il personale ATA.