

ISTITUTO COMPRENSIVO
STATALE

“A. MAZZARELLA”

Cerreto Sannita (Bn)

**CARTA DEI SERVIZI
SCOLASTICI**

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “A. MAZZARELLA” *Cerreto Sannita (Bn)*

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3 : E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

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

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e Gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

1. Uguaglianza

Le diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono assunte come fonte di arricchimento, di crescita e di confronto.

Le classi nascono in maniera eterogenea, sono omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

I fondi di cui l'Istituto dispone sono utilizzati anche per colmare nei limiti del possibile le occasioni di svantaggio socioeconomico con modalità proposte dai Consigli di Classe e di Interclasse in relazione alle necessità esistenti.

2. Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (*v. Regolamento*) e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

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, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

3. Accoglienza e integrazione

La continuità verticale dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Primo Grado e, poi, di Secondo Grado rappresenta il principio ispiratore dell'intera azione educativa fornita dall'Istituto; in tal senso una particolare cura sarà rivolta ai momenti dei raccordi fra i diversi ordini di scuola.

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:

- Presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente;
- Coordinamento in assoluta continuità educativa delle attività didattiche, formative ed orientative;
- Visita agli edifici della scuola primaria;
- Inserimento graduale dei bambini;
- Raccolta di informazioni sugli alunni anche tramite specifici consulti con i genitori;
- Definizione di prove di uscita e di ingresso.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

- Iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado;
- Coordinamento in assoluta continuità educativa delle attività didattiche, formative ed orientative;
- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- Partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico);
- Definizione di prove di uscita e di ingresso.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di 1° grado da parte del Dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni diversamente abili;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per:
- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- attività integrative e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- collaborazione con le psicopedagogiste presenti nelle scuole e con i servizi sociali-assistenziali.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- somministrazione di test psico-attitudinali;
- realizzazione di specifiche strategie per l'orientamento;
- organizzazione di incontri docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici;
- compilazione e distribuzione di una guida multimediale per l'orientamento nel territorio urbano, nella valle telesina, nella provincia, in province confinanti e accessibili.

Il rapporto con le scuole superiori prevede in particolare:

- L'attivazione di Progetti in rete

4. Diritto di scelta

Ai genitori spetta il diritto di operare la scelta formativa per i propri figli e di iscriverli in una scuola di loro fiducia.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e Dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

5. Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco dei 6 giorni della settimana. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola sec. di I grado è praticamente inesistente. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado, è poco significativo; tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

6. Partecipazione

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- Corsi di formazione
- Corsi linguistici
- Corsi musicali
- Corsi sportivi
- Corsi per il conseguimento del patentino per la guida dei ciclomotori
- Corsi di informatica

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

7. Trasparenza

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- informazioni date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;
- i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola sec. di I grado sono depositati in presidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative/didattiche vengono consegnate su richiesta;
- Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili all'Albo dell'istituto.

8. Efficienza

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni :

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:
 - rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
 - razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
 - mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari , di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche;
 - garanzia di uno spazio funzionale per l'attuazione dei laboratori opzionali obbligatori .

9. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

- La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, ne rispetta le potenzialità evolutive e lo sviluppo armonico della personalità, il tutto in conformità agli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
- La libertà di insegnamento del docente riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse, d'Intersezione e dal Collegio.
- Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo, contitolari di classe con pari diritti e doveri.
- L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di formazione e auto-formazione che prevede:

- attività di aggiornamento nella scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso Enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

AREA DIDATTICA

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'interclasse. Il Collegio dei docenti delibera l'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del Consiglio di classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

I compiti, comunque, sono caratterizzati da:

- gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe;
- tendono a promuovere un apprendimento non meccanico;
- sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i Consigli di classe, d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e sul rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e della presidenza.

REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel Regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, d'interclasse e di intersezione, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

PROGRAMMAZIONE

La programmazione di Istituto è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività e calendario delle riunioni.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici;
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

Contratto Formativo

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione.

Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curricolo, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante l'assemblea di classe tenuta periodicamente:

- ❑ colloqui individuali periodici;
- ❑ l'assemblea d'interclasse e di intersezione periodica;
- ❑ l'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- ❑ la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (colloqui e schede quadrimestrali).

Nella scuola secondaria di 1° grado, durante:

- un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre;
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale previa richiesta e in tre pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino;
- la comunicazione dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (colloqui e schede quadrimestrali);
- i Consigli di classe, con la partecipazione dei genitori, nei mesi di novembre e aprile.

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

All'atto della prima iscrizione, viene consegnato ad ogni alunno il fascicolo informativo relativo ai rischi ed alla sicurezza nella scuola.

Servizi Amministrativi

La scuola, per quanto concerne l'aspetto amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure

- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

L'entrata in vigore del regolamento attuativo dell'Autonomia organizzativa, didattica, di ricerca e sviluppo ha segnato l'avvio di una radicale trasformazione della vita e dell'attività delle scuole e questo ha portato al superamento definitivo di quell'antica separazione tra gestione amministrativa da una parte, educativa e didattica dall'altra.

Ne derivano, quindi, nella scuola nuove modalità dei rapporti, sia all'interno che all'esterno, dovendo, essa, perseguire le reali aspettative dell'utenza e soddisfare le esigenze del territorio.

Di conseguenza il personale ATA viene ad essere determinante nella realizzazione del progetto comune della scuola, per il ruolo che si trova ad esplicare che non è solo contabile o di mera pratica gestionale di atti amministrativi ma di partecipazione e coinvolgimento all'azione educativa e formativa.

Sensibilità, disponibilità, senso di responsabilità, comunicatività sono coordinate di manifesta professionalità valide per la qualità del servizio.

Organizzazione Servizi Amministrativi

L'articolazione dei servizi amministrativi e generali è predisposta prendendo in considerazione le funzioni istituzionali che caratterizzano l'istituto e le specifiche esigenze prospettate nel piano dell'offerta formativa.

Le finalità istituzionali che rientrano nell'ambito dei servizi amministrativi e generali sono articolate in sezioni così distinte:

- Sezione contabilità e finanza
- Sezione didattica e affari generali
- Sezione amministrazione personale e patrimonio.

Organizzazione dei Servizi Ausiliari

I servizi ausiliari vengono espletati dai:

- n. 11 collaboratori scolastici
- n. 8 lavoratori socialmente utili.

Orario di servizio

▪ *Collaboratori scolastici*

L'orario di servizio è distribuito in sei giorni lavorativi per sei ore al giorno e per un totale di 36 ore settimanali dalle ore 7.30 alle ore 16.42.

• *Assistenti amministrativi*

L'orario di servizio degli assistenti amministrativi è distribuito in sei giorni dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Per esigenze di servizio possono essere utilizzati anche in turni pomeridiani.

• *Direttore dei S.G.A.*

L'orario di servizio del Direttore dei S.G.A. è articolato in sei giorni lavorativi settimanali dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Chiusura prefestiva

E' prevista la chiusura dell'Istituto Comprensivo nelle giornate prefestive, durante i mesi di luglio e di agosto. La programmazione dell'attività di recupero verrà concordata con il personale interessato. Tenuto presente i reali bisogni legati al funzionamento dell'Istituto si farà ricorso a orari unici, orari flessibili, turnazioni e rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi.

Norme di carattere generale

1. L'orario di ricevimento del Dirigente Scolastico è dalle ore 9.00 alle ore 13.00 di tutti i giorni lavorativi; in orari diversi il ricevimento sarà possibile previo appuntamento.
2. L'orario di ricevimento del D.S.G.A. è dalle ore 9.00 alle ore 13.00 di tutti i giorni lavorativi; in orari diversi il ricevimento sarà possibile previo appuntamento.
3. Gli Uffici di Segreteria sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00.
4. Il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane sarà disposto solo in previsione di particolari esigenze
5. Nel periodo delle iscrizioni alle scuole secondarie di secondo grado la distribuzione dei modelli e l'elenco della documentazione da allegare sarà effettuata per le classi terminali durante i colloqui con i genitori per il consiglio orientativo
6. Per le classi di passaggio le iscrizioni verranno effettuate d'ufficio
7. Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza, previa domanda su moduli predisposti dall'ufficio di segreteria, avverrà nel tempo massimo di tre giorni lavorativi mentre il rilascio di quelli con votazioni e/o giudizi nel tempo massimo di cinque giorni, salvo esigenze particolari
8. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma di licenza media sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali
9. Prima e dopo l'orario di ricevimento da parte dell'ufficio di segreteria il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento
10. A garanzia di un'informazione completa e trasparente la scuola attiverà i seguenti servizi:
 - Tabella di lavoro dell'orario dei docenti
 - Orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo
 - Orario, funzioni e dislocazione dei collaboratori scolastici
 - Organigramma degli uffici di presidenza e amministrativi
 - Organigramma degli organi collegiali (Collegio dei docenti, Consigli di classe, Consigli di interclasse, Consigli di intersezione, Consiglio d'Istituto)
 - Organigramma delle commissioni di lavoro
 - Organico del personale docente
 - Organico del personale ATA
 - Albi d'Istituto
 - Bachecca sindacale
 - Bachecca dei genitori.
11. Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno sempre presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; gli stessi indosseranno un cartellino di identificazione in maniera ben visibile.
12. L'assegnazione dei compiti di servizio è effettuata tenendo presente:
 - Obiettivi e finalità che la scuola intende raggiungere
 - Professionalità individuali delle persone
 - Esigenze personali quando possono coincidere con quelle della scuola
 - Normativa vigente.
13. L'ufficio garantisce una comunicazione chiara e univoca utilizzando una terminologia e usi linguistici adeguati.

Condizioni Ambientali della Scuola

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

La struttura degli edifici scolastici di Cerreto Sannita e San Lorenzello sono complessivamente buoni.

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve termine, essere riformulati per iscritto al Dirigente Scolastico il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

All'inizio e alla fine di ciascun anno scolastico le scuole predispongono questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

Disposizioni finali

1. I regolamenti delle scuole e la carta dei servizi sono adottati o modificati previa consultazione dei genitori.
2. Del presente regolamento viene consegnata una copia agli studenti all'atto dell'iscrizione.

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata dal Collegio dei docenti in data 25.01.2012
Adottata dal Consiglio di Istituto in data 09.02.2012 .

LA DIRIGENTE SCOLASTICA
(prof.ssa Angela Maria Pelosi)