



# ISTITUTO COMPRENSIVO "D.D.2 - BOSCO"

MARCIANISE (CE)



**DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE:** PIAZZA DELLA REPUBBLICA – 81025 MARCIANISE (CE) – ☎ 0823.826345  
P.E.C.: [ceic8ar004@pec.istruzione.it](mailto:ceic8ar004@pec.istruzione.it) E-MAIL: [ceic8ar004@istruzione.it](mailto:ceic8ar004@istruzione.it) WEB: [www.istitutocomprensivodd2bosco.gov.it](http://www.istitutocomprensivodd2bosco.gov.it)

**PLESSI SCUOLA DELL'INFANZIA:** "Via Veneto" – tel. 0823.635282; "Via Pizzetti" – tel. 0823.838299

**PLESSI SCUOLA PRIMARIA:** "G. Pascoli" – tel. 0823.826345; "Via Pizzetti" – tel. 0823.838299

**SCUOLA SECONDARIA I GRADO:** "S. G. Bosco" – tel. 0823.635253



## CARTA DEI SERVIZI



## ANNO SCOLASTICO 2019/2020

Approvato con Delibera n. del Consiglio di Istituto del 29/10/2019

# INDICE

<i>Premessa</i> .....	pag. 2
<i>Principi fondamentali</i> .....	pag. 2
<b>PARTE PRIMA</b>	
<b>Area Didattica</b> .....	pag. 5
<b>PARTE SECONDA</b>	
<b>Servizi amministrativi</b> .....	pag. 8
<b>PARTE TERZA</b>	
<b>Condizioni ambientali della Scuola</b> .....	pag. 9
<b>PARTE QUARTA</b>	
<b>Reclami e Valutazione del Servizio</b> .....	pag. 10



## *PREMESSA*

L'istituzione scolastica "D.D.2<sup>^</sup>-Bosco" di Marcianise (CE) è stata istituita il 1° settembre 2013 con la natura di *Istituto Comprensivo Statale* in forza della D.G.R. n° 32/2013.

L'Istituto è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.

L' Istituto Comprensivo nasce dalla fusione di due istituzioni storiche del nostro territorio, il 2<sup>^</sup> Circolo Didattico di Marcianise e la Scuola Secondaria di I grado "S. G. Bosco", ed è attualmente costituito da cinque Plessi:

- **n° 2 Plessi di Scuola dell'Infanzia**  
("Via Veneto", Via Vittorio Veneto, 86 – "Via Pizzetti", Via Benedetto Marcello);
- **n° 2 Plessi di Scuola Primaria**  
("G. Pascoli", Piazza della Repubblica – "Via Pizzetti", Via Ildebrando Pizzetti);
- **n° 1 Plesso di Scuola Secondaria di Primo Grado**  
("S.G. Bosco", via De Felice 2).

La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede nel plesso di scuola primaria "G. Pascoli", in Piazza della Repubblica, Marcianise (CE).

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento giuridico idoneo (istituito dal D.P.C.M. 7/6/1995) attraverso cui un soggetto erogante un servizio pubblico- nel nostro caso l'I.C.S. "D.D.2<sup>^</sup>-Bosco" di Marcianise - predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, i principi fondamentali, i criteri, le regole, cui deve uniformarsi per realizzare il suo progetto educativo–didattico garantendo, al contempo, l'erogazione di un servizio efficace per qualità e trasparenza.

L'adozione della Carta è un obbligo; pertanto, tutti devono attenersi ai suoi principi.

Si rivolge, nella sua interezza, a tutti gli addetti ai lavori, dalla sfera didattica a quella amministrativo-gestionale, prevedendo il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A. e degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione.

La presente Carta dei servizi scolastici è adeguatamente pubblicizzata, mediante affissione all'albo dell'istituto, pubblicazione sul sito web della scuola, circolazione presso il personale, i genitori e gli alunni.

## *PRINCIPI FONDAMENTALI*

La **Carta dei Servizi** ha come fonte di ispirazione gli art. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

L'I.C.S. "D.D.2<sup>^</sup>- Bosco", in tutte le sue componenti, rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Opererà con equità, imparzialità, obiettività, avendo come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione, impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della formazione culturale e civile.

## **1) UGUAGLIANZA**

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 La Scuola, pertanto, garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica anche personalizzata, per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

La Scuola, inoltre, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.

## **2) IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliaria.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3) ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE, CONTINUITÀ**

3.1 **Accoglienza:** La Scuola, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorisce l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà. Accoglierà, senza alcuna discriminazione, ragazzi appartenenti a realtà socio-culturali diverse, proseguendo l'esperienza già consolidata di presenza di alunni provenienti da aree geografiche diverse con usi, costumi e religioni differenti.

3.2 **Integrazione:** La Scuola si impegna a creare le condizioni più idonee per favorire l'integrazione degli alunni portatori di Bisogni Educativi Speciali e rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno. Per la piena consapevolezza delle opportunità formative, si promuovono iniziative sia per la diffusione dei progetti educativi e dell'offerta scolastica, sia per restituire all'utenza stessa i risultati delle azioni realizzate.

3.3 **Continuità:** La Scuola assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano, potenziando il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, in conformità alle "Indicazioni Nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione". Saranno concordati, altresì, con gli Istituti Superiori del territorio attività di raccordo e di orientamento.

## **4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari ecc.).

4.2 Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che, pertanto, è oggetto di attenzione e di controllo continuo. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con

interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico

- 4.3 Attività di orientamento comune saranno rivolte agli alunni di tutte le classi della scuola Secondaria di 1<sup>a</sup> grado, per garantire il successo nel processo di orientamento permanente, attraverso un più forte accento su: sviluppo delle competenze di base e di quelle trasversali (responsabilità, spirito di iniziativa, motivazione e creatività, fondamentali anche per promuovere l'imprenditorialità giovanile); apprendimento delle lingue straniere; un crescente utilizzo delle tecnologie digitali.
- 4.4 Attività di orientamento informativo saranno sviluppate con i docenti delle Scuole Secondarie di II grado operanti sul territorio. Gli alunni saranno informati sui curricoli di studio delle diverse Scuole al fine di un'adeguata scelta del corso di studi superiori di II grado.

## **5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

- 5.1 Istituzioni, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della **CARTA dei SERVIZI** e della gestione partecipata della Scuola, garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi.
- 5.2 La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro. I genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori, possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, scuola o istituto.
- 5.3 L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto.
- 5.4 Il Dirigente Scolastico attribuisce un rilievo assoluto al rapporto con i genitori degli alunni i quali possono in qualunque momento fissare - tramite la segreteria ed anche telefonicamente - un appuntamento per essere ricevuti.
- 5.5 Tutti i documenti più rilevanti per la vita della comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, PTOF, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso le sedi scolastiche e pubblicati sul sito della Scuola.
- 5.6 All'inizio di ciascun anno scolastico vengono fatti pervenire ai genitori il calendario scolastico, il calendario relativo agli incontri periodici con i docenti, l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni.
- 5.7 In ciascun edificio scolastico sono predisposti spazi (Albi) per l'affissione di Atti pubblici, di comunicazioni interne per l'utenza, di informazioni sindacali e di altri stampati. Ogni affissione deve essere disposta o autorizzata dal dirigente scolastico con propria vidimazione. Tutti gli Atti pubblici sono visibili sul sito web della Scuola.
- 5.8 L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali che prevedono la partecipazione dei genitori. I verbali delle riunioni sono posti in visione ai signori genitori che ne fanno richiesta. Chi ha interesse alla visione e/o alla duplicazione degli atti dovrà seguire le procedure che regolamentano il diritto di accesso, presentando formale richiesta al dirigente e facendosi anche carico dei costi relativi.
- 5.9 L'Istituto, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica-organizzativa, per controllarne validità e funzionalità e vagliare eventuali proposte e suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione.

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

5.11 L'Istituzione Scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

## **6) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.

6.2 La legge 107/2015 impone un nuovo quadro di riferimento per lo sviluppo professionale di tutti gli operatori della scuola. In particolare, la formazione in servizio del personale docente, "obbligatoria, permanente e strutturale" (comma 124), è ripensata attraverso alcuni passaggi innovativi:

a. il principio della obbligatorietà della formazione in servizio in una logica strategica e funzionale al miglioramento;

b. l'inserimento, nel piano triennale dell'offerta formativa di ogni scuola, della ricognizione dei bisogni formativi e delle conseguenti azioni di formazione da realizzare;

c. il riconoscimento della partecipazione alla ricerca e alla documentazione di buone pratiche, come criteri per valorizzare e incentivare la professionalità docente.

Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono - la Scuola si impegna a promuovere corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale che tendono ad accrescerne ed a migliorarne la professionalità.

## ***PARTÈ PRIMA AREA DIDATTICA***

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo della persona e della personalità degli allievi.

La Scuola, con l'apporto delle conoscenze e competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile 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.

## **7) AZIONE DIDATTICA**

7.1 La Scuola individua ed elabora gli 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.

7.2 La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA;

2. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA;

3. REGOLAMENTO DI ISTITUTO;

7.3 Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti ed è

possibile aggiornarlo ogni anno. Le sue linee di indirizzo vengono deliberate dal Dirigente Scolastico e viene approvato dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta, di fatto, la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituto. Nel PTOF sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

7.4. All'inizio di ogni anno scolastico, i docenti elaborano – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche e gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

#### 7.5 Programmazione educativa

Elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

#### 7.6 Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione/di interclasse/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 degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

7.7. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione educativo-didattica, a partire dall'assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe/sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi definiti siano effettivamente raggiunti.

7.8. Per promuovere la collaborazione con le famiglie, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti.

7.9 Nel rapporto con gli alunni, i docenti si attengono alle norme generali che regolano e disciplinano il Sistema Nazionale di Istruzione e rispettano il codice deontologico che è parte integrante del PTOF. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

#### 7.10 Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse/classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali: l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del proprio curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del proprio curriculum il *docente* deve:
  - esprimere la propria offerta formativa
  - motivare il proprio intervento didattico
  - esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione il *genitore* deve:
    - conoscere l'offerta formativa
    - esprimere pareri e proposte
    - collaborare nelle attività.

7.11 Il Regolamento d'Istituto, che disciplina in via permanente le norme generali di comportamento degli alunni e del personale tutto, al fine di rendere più funzionale e più efficace la gestione delle varie attività scolastiche, è parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## **8) SCELTA DEI LIBRI DI TESTO**

8.1 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

8.2 Nel valutare i testi, i docenti devono rilevare:

- l'adeguatezza del linguaggio alla fascia di età degli alunni;
- la corretta impostazione della materia sul piano scientifico;
- l'idoneità a stimolare la capacità di apprendimento e l'acquisizione di un personale metodo di studio;
- l'adeguamento alle vigenti normative in merito alla digitalizzazione;
- la snellezza, l'economicità ed il peso.

## **9) FORMAZIONE DELLE CLASSI**

9.1 Alla formazione delle classi provvede il Dirigente Scolastico, sulla base di criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto su indicazioni del Collegio dei Docenti.

9.2 Il Dirigente procede alla formazione delle classi tenendo anche conto delle richieste dei genitori in merito alla sezione, nei limiti dei posti disponibili e sempre che le richieste non siano in contrasto con i criteri stabiliti dagli Organi Collegiali.

## **10) ORGANI COLLEGIALI**

10.1) Gli OO.CC. (Consiglio di Classe, Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto) vengono convocati periodicamente dai rispettivi presidenti mediante avviso scritto sul registro delle comunicazioni, o con lettera personale almeno 5 gg. prima, in ore pomeridiane non coincidenti con le attività didattiche, salvo situazioni di particolare gravità e/o urgenza.

10.2) Delle sedute degli OO.CC. vanno redatti, seduta stante o immediatamente dopo, i relativi verbali a cura dei coordinatori e/o dei segretari che sono responsabili del prelievo, del deposito e della compilazione dei registri dei verbali, che consegneranno entro e non oltre il termine di gg. 5.

## **11) SERVIZI AMMINISTRATIVI**

11.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

11.2 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli di valutazione;

11.3 Ugualmente, nel tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla richiesta vengono rilasciati i certificati di servizio; gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

11.4 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

11.5 L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato mediante avvisi. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Le R.S.U. con il Dirigente scolastico delibereranno eventuali modifiche all'orario anche sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

11.6 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

### **11.7 Orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria:**

- dalle ore 11:00 alle ore 12:00 dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 15:00 alle ore 17.30 del martedì.

### **Orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Presidenza:**

- martedì e giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 (salvo impegni istituzionali).

11.8 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri di diffusione:

- pubblicazione delle tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti (docenti e personale ATA) con relative funzioni e dislocazione;
- pubblicazione degli organigrammi degli Uffici;
- pubblicazione dell'organigramma degli OO.CC.;
- pubblicazione dell'organico del personale docente ed ATA;
- Albo dell'Istituto;
- Sito web dell'istituto.

11.9 Presso gli ingressi, infine, si assicura la presenza di operatori in grado di fornire le prime informazioni.

11.9 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo e sul sito web dell'Istituto

**PARTE TERZA**  
**CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

**12) IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

12.1 Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della Scuola sono controllate dal personale ausiliario.

12.2 La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.

12.3 La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna.

12.4 La Scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.). orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori.

- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.

- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.

- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).

- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.

- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.

- Esistenza di barriere architettoniche.

- Esistenza di ascensori e montacarichi.

- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non.

- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Il dirigente assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

12.5. Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;

- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;

- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

- 12.6 Agli Albi di tutte le sedi scolastiche, nonché sul sito dell'Istituto, viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili. In forza di quanto stabilito dal D.lvo n° 196/2003, viene redatto e annualmente aggiornato il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

***PARTÉ QUARTA***  
***RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

### **13) RECLAMI**

- 13.1 I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere comunicati in forma:

- orale, scritta, per telefono, via fax o via web e seguire le procedure specificamente elaborate;
- devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente
- i reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione

- 13.2 Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

- 13.3 Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. La suddetta relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

- 13.4 Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'istituto.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**(dott.ssa Michelina AMBROSIO)**

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3, co. 2, DL.vo39/1993)