



# **ISTITUTO COMPRENSIVO «G. CARDELLI»**

**SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

**- MOSCIANO SANT'ANGELO (TE) -**

[www.moscianoscuola.it](http://www.moscianoscuola.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SOMMARIO**

---

|  |      |
|--|------|
| <b><u>Premessa</u></b>   | p. 2 |
| <b><u>Che cos'è la Carta dei Servizi</u></b>                   | p. 2 |
| <b>1. <u>Principi fondamentali</u></b>                         | p. 2 |
| ○ <u>Uguaglianza</u>   | p. 2 |
| ○ <u>Imparzialità e Regolarità</u>                             | p. 3 |
| ○ <u>Accoglienza e integrazione</u>                            | p. 3 |
| ○ <u>Diritto di scelta, Obbligo scolastico e Frequenza</u>     | p. 3 |
| ○ <u>Partecipazione, Efficienza e Trasparenza</u>              | p. 3 |
| ○ <u>Libertà di insegnamento e Aggiornamento del Personale</u> | p. 4 |
| <b>2. <u>Le persone della scuola</u></b>                       | p. 4 |
| <b>3. <u>Parte I</u></b>                                       | p. 7 |
| ○ <u>Area didattica</u>  | p. 7 |
| ○ <u>Piano dell'offerta formativa</u>                          | p. 7 |
| ○ <u>Programmazione educativa e didattica</u>                  | p. 8 |
| ○ <u>Contratto formativo</u>                                   | p. 8 |
| <b>4. <u>Parte II</u></b>                                      | p. 9 |
| ○ <u>Servizi amministrativi</u>                                | p. 9 |
| ○ <u>Standard specifici delle procedure</u>                    | p. 9 |
| <b>5. <u>Parte III</u></b>                                     | p.10 |
| ○ <u>Condizioni ambientali della scuola</u>                    | p.10 |
| ○ <u>Procedura dei reclami e valutazione del servizio</u>      | p.10 |
| <b>6. <u>Attuazione</u></b>                                    | p.11 |

## **PREMESSA**

---

L'Istituto Comprensivo Statale «G. Cardelli » - Mosciano Sant' Angelo (TE) è stato istituito il 1° settembre 2000 con la natura di istituto comprensivo in forza del DPR n° 233/1998. L'Istituto è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.

L'Istituto è formato da otto edifici scolastici di cui:

---

|  |   |
|--|---|
| - n° 4 plessi della Scuola dell'Infanzia             | SCUOLA DELL'INFANZIA MOSCIANO CAPOLUOGO |
|  | SCUOLA DELL'INFANZIA MONTONE            |
|  | SCUOLA DELL'INFANZIA MOSCIANO STAZIONE  |
|  | SCUOLA DELL'INFANZIA SELVA PIANA        |
| - n° 3 plessi della Scuola Primaria                  | SCUOLA PRIMARIA MOSCIANO CAPOLUOGO      |
|  | SCUOLA PRIMARIA MONTONE                 |
|  | SCUOLA PRIMARIA MOSCIANO STAZIONE       |
| - n° 1 plesso della Scuola Secondaria di Primo Grado | «G. CARDELLI», VIA P. TOGLIATTI, s.n    |

La Direzione dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede presso l'edificio scolastico della Scuola secondaria di Primo Grado in via P. Togliatti, s.n.

La presente Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana; si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la *Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo*; si ispira agli artt. 126/127/128 del *Trattato di Maastricht*.

L'Istituto ha 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 sua formazione culturale e civile.

## **CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

---

La "**Carta dei Servizi**" definisce e rende noto alle famiglie, agli studenti e alla comunità che cosa devono aspettarsi rivolgendosi alla nostra Scuola, in termini di corso di studi, di regole di funzionamento, di livelli formativi e di condizioni ambientali.

Essa ha come fonte d'ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

Tutte le componenti della nostra comunità scolastica, pur auspicando il controllo sulla qualità dei servizi degli organi preposti, sono consapevoli che l'autocontrollo è il miglior fattore, capace di assicurare concretamente la qualità del servizio erogato.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

### **1.1 UGUAGLIANZA**

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

[torna a sommario](#)

## 1.2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

**1.2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico** agiscono secondo criteri d'obiettività ed equità.

**1.2.2 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.

[torna a sommario](#)

## 1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

**1.3.1 La scuola s'impegna**, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti, ai nuovi cittadini, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili.

**1.3.2 Nello svolgimento delle proprie attività**, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

[torna a sommario](#)

## 1.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

**1.4.1 L'utente** ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta s'esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

**1.4.2 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.

Il proseguimento degli studi superiori viene stimolato attraverso percorsi di orientamento.

[torna a sommario](#)

## 1.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

**1.5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni**, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso un gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

**1.5.2 L'istituzione scolastica e gli Enti Locali** si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

**1.5.3 L'istituzioni scolastica**, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

**1.5.5 Per le stesse finalità**, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

[torna a sommario](#)

## 1.6 LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

**1.6.1 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, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

**1.6.2. L'aggiornamento e la formazione** costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

[torna a sommario](#)

## 2. LE PERSONE DELLA SCUOLA

### 2.1 Idee guida

Per la realizzazione del POF, l'Istituto favorisce e promuove:

- l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale;
- la continuità didattica;
- la definizione di una chiara e riconosciuta struttura organizzativa delle responsabilità;
- l'informazione riguardo le figure preposte ai vari compiti, ruoli o settori.

In particolare:

|  |   |
|--|---|
| Il Dirigente scolastico  | Rappresenta l'Istituto; ne assicura la gestione unitaria; ha compiti di direzione e coordinamento; promuove e valorizza le risorse umane e professionali del personale.   |
| I Collaboratori del Dirigente scolastico e le funzioni strumentali | Sono i dipendenti a cui sono stati delegati dal Dirigente scolastico o dal Collegio dei docenti compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro.  |
| I Docenti  | Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola. |
| Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi                | Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale non docente sulla base delle direttive avute dal dirigente scolastico.   |
| Gli Assistenti amministrativi                                      | Collaborano con il Direttore SGA, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza.   |
| Gli Assistenti tecnici   | Svolgono attività di supporto tecnico nei laboratori e di manutenzione delle relative apparecchiature.  |
| I Collaboratori scolastici   | Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia, di custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi scolastici. Collaborano con i docenti.                         |

Il dirigente scolastico inoltre individua ed incarica le figure deputate a garantire la sicurezza degli edifici, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio:

- responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto;
- squadra di primo soccorso;
- squadra di lotta antincendio ed incaricati della gestione delle emergenze;
- medico competente.

| IMPEGNI CHE LA SCUOLA SI ASSUME  | FATTORI DI QUALITÀ   |
|--|--|
| <p>L' Istituto assicura adeguata informazione anche riguardo l'organizzazione e le mansioni del personale.</p>   | <p>Sono pubblicati all'albo dell'Istituto e nel sito web:</p> <p>organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi), con precisati incarichi e ruoli;</p> <p>organico del personale docente e A.T.A.;</p> <p>orario di funzionamento dei singoli plessi</p>   |
| <p>Docenti e Dirigente scolastico sono disponibili ed interessati al colloquio con le famiglie.</p> <p>Il personale della scuola garantisce la massima riservatezza riguardo ad ogni informazione ricevuta dai genitori e dagli alunni ed esulante gli aspetti strettamente didattici.</p> | <p>Entro il mese di ottobre viene pubblicato l'orario settimanale di ricevimento dei docenti.</p> <p><b>I docenti di classe e di sezione</b> possono essere contattati durante la loro ora di ricevimento settimanale o, in caso di motivata richiesta, in altro orario con essi concordato per il tramite della Segreteria.</p> <p><b>Il Dirigente Scolastico</b> riceve il pubblico (preferibilmente previo appuntamento) con il seguente orario:</p> <p style="text-align: center;">dal <b>LUNEDÌ</b> al <b>VENERDÌ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>10,00 - 13,00</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SABATO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>9,30 – 12,30</b></p> <p><b>Il Direttore dei SS.GG.AA.</b> riceve il pubblico con il seguente orario:</p> <p style="text-align: center;"><b>LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - VENERDÌ - SABATO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>11,00 13,00</b></p> |
| <p>Ogni anno sono destinate risorse alla formazione del personale.</p>   | <p>Il Collegio dei docenti programma ad inizio anno scolastico le attività di formazione del personale docente riguardanti gli aspetti pedagogici, culturali e didattici.</p> <p>Annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza e alla protezione dei dati trattati.</p> <p>Il piano annuale di attività del personale non docente predisposto dal direttore SGA comprende anche le attività di formazione e aggiornamento ad esso destinate.</p>   |

## 2.2 Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti **indicatori**:

- analisi quantitativa della effettiva presenza dei docenti agli incontri e riunioni convocate;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

## 2.3 Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- assenze giustificate del personale;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

### **3. PARTE I**

---

#### **3.1 AREA DIDATTICA**

**3.1.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

**3.1.2 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.

**3.1.3 Nella scelta dei libri di testo** e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzione educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, 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.

**3.1.4 Nell'assegnazione dei compiti** da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe e Interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativa-didattica, si deve tendere ad assicurare ai preadolescenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

**3.1.5 Nel rapporto con gli allievi**, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

**3.1.6 Progetto educativo e programmazione.** La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

[torna a sommario](#)

#### **3.2 PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Ogni istituzione scolastica predispose, con la partecipazione di tutte le sue componenti, il Piano dell'Offerta Formativa. Il Piano è il documento fondamentale costituito dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia; nonché contiene i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

1. vigilanza degli alunni;
2. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
3. uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
4. conservazione delle strutture e delle dotazioni.
5. le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, del comitato dei genitori, dei consigli di Classe, Interclasse, Intersezione e del Consiglio di Istituto;
6. il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Con specifiche comunicazioni verrà trasmesso alle famiglie il calendario delle convocazioni delle assemblee e dei Consigli di Classe, Interclasse, Intersezione e di eventuali altre riunioni.

### **3.3 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA.**

#### **3.3.1 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

#### **3.3.2 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe, Interclasse, Intersezione:

1. delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi;
2. utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai consigli di Classe, Interclasse, Intersezione e dal Collegio dei docenti;
3. 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".

[torna a sommario](#)

### **3.4 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 Classe, Interclasse, Intersezione, gli organi d'Istituto, i genitori, gli enti esterni proposti 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:

1. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
2. il percorso per raggiungerli;
3. le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

1. esprimere la propria offerta formativa;
2. motivare il proprio intervento didattico;
3. esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

1. conoscere l'offerta formativa;
2. esprimere pareri e proposte;
3. collaborare nelle attività.

[torna a sommario](#)

## 4. PARTE II

---

### 4.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

1. celerità delle procedure: nel più breve tempo possibile nel rispetto delle priorità delle scadenze;
2. trasparenza:

a) mediante pubblicazione all'albo degli atti amministrativi che per Legge vanno resi pubblici. Per quanto riguarda le programmazioni dei Consigli di Classe, Interclasse, Intersezione considerato l'elevato numero delle stesse, verranno messe a disposizione di chi volesse prenderne visione presso gli uffici di segreteria.

b) applicazione legge 241/90;

1. informatizzazione dei servizi di segreteria:

a) COMPUTER PENTIUM IV INTEL ;

b) RAM 512 MB;

c) VIDEO LCD 17';

d) STAMPANTE HP LASERJET PROFESSIONAL;

e) SISTEMA OPERATIVO WINDOWS XP PRO;

f) Programma SISSI del Ministero della Pubblica Istruzione (un unico prodotto per le attività di segreteria) contenente tutte le procedure in grado di garantire la gestione amministrativo-contabile della Scuola:

- ALUNNI

- PERSONALE

- BILANCIO

- MAGAZZINO

- BIBLIOTECA

- GESTIONE STIPENDI (predisposizione allegati);

- PACCHETTO OFFICE XP PRO

1. tempi di attesa agli sportelli: brevissimi;
2. flessibilità degli orari degli uffici in modo da consentire l'apertura della segreteria anche nei pomeriggi in cui si svolgono le attività didattiche;

Al fine di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### 4.2 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

**4.2.1** La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a "vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

**4.2.2** La **segreteria** garantisce lo svolgimento immediato della procedura di iscrizione alle classi.

**4.2.3** Il **rilascio di certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli di votazione e/o giudizi.

**4.2.4** **Gli attestati** e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

**4.2.5** I **documenti di valutazione** degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai Docenti incaricati, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

**4.2.6** **Gli uffici di Segreteria**, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di Dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

**4.2.7 La scuola assicura all'utente la tempestività** del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto e, su richiesta, il nome e la qualifica di chi risponde.

**4.2.8 L'Istituto assicura spazi** ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

1. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti: orario, funzioni e dislocazione del personale del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
2. organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
3. organigramma degli organi collegiali;
4. organico del personale docente e A. T. A. ;
5. bacheca sindacale;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca sindacale;
2. bacheca dei genitori.

**4.2.9 Presso l'ingresso e presso gli uffici** sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

**4.2.10 Gli operatori scolastici** a frequente contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

**4.2.11 Il Regolamento d'Istituto** deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

[torna a sommario](#)

## **5. PARTE III**

---

### **5.1 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. I Collaboratori Scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi. E' dovere degli alunni rispettare e fare buon uso dell'edificio e delle attrezzature scolastiche: il decoro della scuola è affidato alla buona educazione di tutti. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate allo scopo di garantire agli alunni e a tutto il personale scolastico la tutela della salute e della sicurezza, a norma del D. Lgs. 626/94.

[torna a sommario](#)

### **5.2 PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **5.2.1 Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre quindici 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.

#### **5.2.2 Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

[torna a sommario](#)

## **6. ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Delibera del Consiglio d'Istituto del \_\_\_\_\_