

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale i valori di uguaglianza, di riconoscimento ai genitori del diritto-dovere di educare i figli, della libertà di insegnamento dei docenti, del diritto allo studio di tutti i cittadini, sanciti dalla Costituzione italiana.

Dato tutto ciò gli elementi fondanti della “**Carta dei Servizi**” del nostro Circolo fanno riferimento ai principi fondamentali della Costituzione, in particolare a quanto espresso negli articoli 3, 33, 34.

E' il documento che definisce all'utenza i “principi fondamentali” ai quali la scuola ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale.

Si articola in sei parti riguardanti:

- 1- Principi fondamentali
- 2- L'area didattica
- 3- Il contratto formativo: carta dei diritti e dei doveri
- 4- I servizi amministrativi
- 5- Le condizioni ambientali della scuola
- 6- Procedure di reclamo

I PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA, TUTELA DELLA PRIVACY

Le nostra scuola si impegna da sempre ad accogliere e favorire l'integrazione di tutti gli alunni senza distinzione di razza, lingua, religione, riconosce la diversità quale fattore costitutivo dell'apprendimento ed opera in modo flessibile per rispondere alle esigenze di ciascun alunno.

Mette in essere misure volte a favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della loro dignità con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003)

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il servizio scolastico viene erogato dalla Scuola secondo criteri di obiettività ed equità, avendo cura che l'insegnamento eviti ogni forma di faziosità.

Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto didattico - educativo del Circolo.

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, nel rispetto dei principi previsti dalla legge.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola si impegna seguendo atteggiamenti opportuni e adeguati ad accogliere gli alunni, mostrando particolare attenzione alla fase di inserimento e integrazione, con attenzione particolare alle situazioni di rilevante necessità.

In particolare nella scuola dell'infanzia si ritiene particolarmente delicato il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento nella scuola, da questi due momenti dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà verso la scuola e, persino, verso il “mondo”.

Per favorire un buon avvio durante le prime due settimane di scuola, la scuola dell'infanzia funziona con orario ridotto così da garantire la presenza di due docenti.

Per quel che concerne la scuola primaria, la prima conoscenza degli alunni si esplica attraverso il rapporto con le scuole di provenienza, che consentirà di acquisire gli elementi relativi al precedente percorso educativo

Momento successivo fondamentale è la formazione delle classi: quanto più essa sarà basata su una buona informazione, tanto più sarà efficace e razionale la distribuzione degli alunni nelle classi.

I docenti avranno grande cura nel promuovere fin dai primi giorni di scuola le condizioni materiali e psicologiche di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta.

Particolare impegno è dedicato alla soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a coloro che si collocano in situazioni di disagio didattico-pedagogico e/o psico-fisico, temporaneo o permanente, valorizzando le differenze e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- mediatori culturali...)

La Scuola in generale e, i singoli gruppi docenti in particolare, predispone annualmente progetti e iniziative rivolte al:

- ✓ recupero;
- ✓ sostegno;
- ✓ accoglienza;
- ✓ educazione alla salute;
- ✓ educazione stradale;
- ✓ lingua Inglese;
- ✓ informatica;
- ✓ continuità;
- ✓ educazione sportiva

Eventualmente predispone prove d'ingresso per trarre i necessari suggerimenti per la stesura delle linee essenziali del piano didattico-educativo annuale.

Presenta alle famiglie il contenuto del P.O.F., del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi, ponendo a disposizione i documenti per coloro i quali intendano consultarli.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

Il Circolo, in relazione alla prima iscrizione alle scuole (dell'infanzia e primaria) del proprio territorio, accoglierà tutti gli alunni richiedenti, prescindendo dal relativo bacino di provenienza, avendo come parametri o come condizioni soltanto la disponibilità dell'organico e degli spazi, fatta salva l'adesione delle famiglie al contratto formativo del Circolo che impegna alla corresponsabilità educativa.

In caso di eccedenza delle domande rispetto ai posti disponibili, dove non sia possibile un adeguamento dell'organico, inteso a consentire l'accoglimento di tutti gli alunni si procederà alla selezione delle domande, operata sulla base dei criteri contenuti nel P.O.F.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo.

I docenti avendo il controllo quotidiano della frequenza, hanno l'obbligo di informare il Dirigente per tutte le situazioni nelle quali si verifichi una interruzione di frequenza o una particolare irregolarità da parte di qualche alunno.

La famiglia sarà immediatamente invitata ad adempiere all'obbligo di frequenza regolare dell'alunno, in caso del perdurare dell'irregolarità, il Dirigente Scolastico si avvarrà di altre figure istituzionali (Sindaco, Vigili urbani, Servizi sociali...) per i provvedimenti del caso.

Il Dirigente e i docenti devono sottolineare l'importanza educativa e didattica della frequenza regolare e invitano le famiglie ad evitare di far coincidere periodi di vacanza con periodi di attività scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico compatibilmente con l'orario di servizio del personale adibito alla custodia degli edifici e senza oneri aggiuntivi per la scuola.

L'istituzione scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

In ogni sede scolastica viene predisposto apposito spazio (albo), destinato ad accogliere tutte le comunicazioni utili per l'utenza, oltre a quelle previste per legge.

I soggetti privilegiati ai fini dell'informazione sono i genitori degli alunni iscritti, ai quali è garantito l'accesso il più possibile semplificato e completo alle informazioni sulle materie di loro interesse con le seguenti modalità:

utilizzo da parte degli Uffici amministrativi dell'albo per la pubblicazione di avvisi vari di interesse generale;

possibilità di visione dei documenti della programmazione elaborati dal gruppo docente;

rilascio, ai genitori che lo richiedano per iscritto alla Direzione didattica, di fotocopia dei documenti della programmazione della classe frequentata dal proprio figlio;

pubblicazione sul sito della scuola di atti di carattere generale.

Il costo per il rilascio di fotocopie potrà variare adeguandosi alla situazione economica;

La visione dei documenti o il rilascio di copia degli stessi garantisce il diritto di ciascuno alla riservatezza, perciò sono ammesse la duplicazione e la diffusione solo delle parti riguardanti i propri figli.

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 e dell'attività didattica.

Il Consiglio di Circolo disciplina gli orari di inizio e fine della giornata scolastica nel rispetto della programmazione educativa e delle esigenze manifestate dall'utenza, anche attraverso consultazioni della stessa o dei suoi rappresentanti, privilegiando, dove possibile, lo strumento del questionario.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativo - didattica è predisposta collegialmente dai docenti di classe in coerenza con i reali bisogni degli alunni.

Della sua attuazione viene data informazione ai genitori durante le assemblee di classe e interclasse.

Resta indiscussa la libertà di insegnamento dei vari docenti che deve essere finalizzata, comunque, esclusivamente alla migliore crescita formativa degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, specifici della scuola elementare.

Il rispetto della libertà di insegnamento è garanzia della formazione dell'alunno, costituisce l'essenza stessa della funzione docente e deve essere esercitata in modo coerente nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni e nel rispetto del diritto degli alunni al pieno e libero sviluppo della loro personalità.

La libertà di insegnamento è organizzata:

secondo i valori enunciati nel POF del Circolo;

secondo criteri di flessibilità;

in rapporto agli strumenti effettivamente a disposizione.

L'esercizio della **libertà di insegnamento** deve essere sostenuta dalla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

L'**aggiornamento** e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione scolastica. La scuola pertanto 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 dell'Amministrazione stessa.

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, e delle istituzioni 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 individuati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La Scuola dopo aver preso atto della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi, elabora le strategie di intervento a breve, medio e lungo termine, per garantire il proficuo inserimento.

Il Collegio dei docenti prevede iniziative ed attività per garantire la continuità tra la scuola dell'infanzia e la scuola primaria e tra la scuola primaria e la scuola secondaria di I grado, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli scolari.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. 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 e delle strumentazioni didattiche nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Allo scopo è utilizzato l'arredamento disponibile nell'edificio scolastico per conservare il materiale di uso quotidiano di ciascun scolaro.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione annuale tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Il Circolo prevede l'opportunità di non assegnare "compiti" da eseguire nel pomeriggio del "rientro" e nelle giornate domenicali, avendo cura di predisporre le consegne in tempi distesi. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo -didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, anche il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva o ricreativa in genere.

Nel rapporto con gli allievi trovano spazio fermezza, autorevolezza, dialogo, incoraggiamento e adeguate gratificazioni. Gli insegnanti stimolano i bambini al rispetto delle regole concordate valorizzando l'impegno di ciascuno nel rispettarle.

PROGETTO EDUCATIVO

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- 1) Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) collegato al Programma finanziario Annuale
- 2) Il Regolamento del Consiglio di Circolo

1- IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Tutti gli insegnanti del Circolo sono tenuti ad uniformare la propria azione alle scelte educative ed organizzative operate dal Consiglio di circolo, dal rispettivo Collegio dei docenti e Consiglio di interclasse o di intersezione e dal gruppo docente di sezione o di modulo, per la parte di competenza di ciascuno.

Il Consiglio di circolo delibera gli orientamenti e gli indirizzi generali dell'attività didattica elabora ed approva il Regolamento che comprende norme relative:

al funzionamento degli organi collegiali, alla vigilanza sugli alunni, ai rapporti tra scuola e famiglia, alle modalità di svolgimento delle attività culturali, ricreative o sportive che realizzano l'arricchimento dell'offerta formativa e l'apertura della scuola verso l'esterno.

Il POF è il documento fondamentale, costitutivo dell'identità culturale e progettuale del Circolo contiene le scelte educative ed organizzative, che ogni Istituto adotta nell'ambito della propria autonomia e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal piano annuale delle attività educative e didattiche definisce il sistema organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi, per la cui realizzazione viene predisposto il PROGRAMMA finanziario ANNUALE, documento contabile contenente la destinazione delle risorse alle varie attività e progetti del POF.

Il Collegio dei docenti garantisce l'elaborazione e l'adozione del POF che indica i valori guida ai quali fare riferimento, i traguardi educativi da perseguire, gli atteggiamenti da assumere, le relazioni da instaurare e i criteri di valutazione da seguire.

Nella scuola primaria descrive per ogni disciplina le competenze da far acquisire agli alunni in ciascuna classe;

nella scuola dell'infanzia per ogni campo di esperienza indica gli obiettivi da perseguire e alcune strategie metodologiche da adottare in rapporto all'età dei bambini.

I gruppi docenti della scuola primaria, all'inizio dell'anno scolastico, elaborano la programmazione annuale per le proprie classi, tenendo conto di quanto contenuto nel POF, indicheranno:

le modalità di gestione della classe, i rapporti con i genitori, le scelte metodologiche comuni, le abilità trasversali alle varie discipline da far conseguire agli alunni con il concorso di tutte le discipline, la progettazione di unità didattiche interdisciplinari.

Nel corso dell'anno i gruppi docenti: adeguano alla situazione concreta le decisioni iniziali, elaborano le strategie di recupero degli alunni in difficoltà, valutano l'andamento delle proprie classi e dei singoli alunni in rapporto agli obiettivi stabiliti dal gruppo docente stesso, al fine di adeguare l'azione educativa e didattica alle esigenze che emergono.

Il POF è un documento che, integrato ed aggiornato di anno in anno, viene trasmesso in copia ad ogni sede scolastica.

Il Regolamento di Circolo, che è parte integrante del POF, è affisso all'albo di ciascuna scuola.

La programmazione annuale del gruppo docente di classe è elaborata entro il 15 ottobre di ciascun anno scolastico, inserita nel registro del team che contiene anche la programmazione periodica elaborata a cadenza quindicinale o mensile.

La programmazione annuale di sede di ogni scuola dell'infanzia è elaborata entro il 15 ottobre.

Le unità didattiche che sviluppano e adeguano periodicamente la programmazione annuale di sede sono elaborate a cadenza quindicinale o mensile, raccolte e custodite dalle insegnanti di sezione che ne informano i genitori nei colloqui periodici.

I Consigli di interclasse

Elaborano i progetti didattici di plesso, coordinano le scelte educative e didattiche e la gestione delle risorse umane, degli spazi, dei sussidi e dei finanziamenti.

I singoli insegnanti realizzano la propria offerta formativa utilizzando il contributo delle discipline dell'ambito disciplinare assegnato, per il raggiungimento degli obiettivi educativi e culturali, sottoponendo sistematicamente l'attività svolta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono.

Nella scuola dell'infanzia il Consiglio di intersezione di soli docenti elabora la programmazione annuale stabilendo all'inizio dell'anno scolastico intese riguardanti:

le modalità di gestione delle sezioni, l'organizzazione della giornata in rapporto allo spazio e al tempo, la scelta della realtà significativa per i bambini che faccia da sfondo a tutta l'attività didattica.

Il gruppo docente di sezione dichiara e realizza le unità didattiche in attuazione della programmazione di sede.

IL REGOLAMENTO DI CIRCOLO

Il Regolamento di circolo 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.

Procedure e modalità di svolgimento delle visite guidate e viaggi d'istruzione.

Nel regolamento sono inoltre, definite in modo specifico:

le modalità di comunicazione con i genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento), le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;

il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse.

Il contratto formativo: carta dei diritti e dei doveri

ALUNNI

DIRITTI

- Avere una scuola organizzata, accogliente e gestita in funzione dei propri bisogni di formazione e istruzione
- Valorizzazione della propria identità personale, della cultura e religione di appartenenza e di un'educazione fondata sul rispetto dei diritti e della libertà
- Apprendere, acquisire competenze ed abilità per elaborare un proprio "progetto di vita".
- Vivere la scuola come esperienza fondamentale, in un clima sereno, stimolante e motivante.
- Vedere valorizzate le proprie risorse.
- Ricevere un adeguato aiuto con attività di recupero, di sostegno, di rinforzo e potenziamento.
- Avere tempi adeguati alle proprie possibilità.
- Ricevere una valutazione corretta e trasparente

DOVERI

- Comportarsi correttamente rispettando regole che permettano un modo sereno di "vivere insieme".
- Fare attenzione agli altri rispettando idee ed esigenze.
- Rispettare il patrimonio della scuola come bene proprio e bene comune.
- Rispettare l'orario scolastico ed il regolamento.
- Studiare ed eseguire i compiti assegnati con puntualità, impegno e responsabilità.
- Partecipare in modo costruttivo alle attività proposte.
- Imparare a lavorare e collaborare con gli altri.
- Usare un linguaggio corretto nei confronti dell'adulto e del coetaneo.

DOCENTI

DIRITTI

- Formazione ed aggiornamento
- Libertà di insegnamento: scelta autonoma di strategie, percorsi, metodi, strumenti di verifica.
- Organizzazione flessibile del proprio lavoro: orario delle discipline, formazione dei gruppi finalizzati alla qualità dell'offerta formativa.
- Riconoscimento della professionalità e delle competenze specifiche dell'insegnante.

DOVERI

- Formazione ed aggiornamento.
- Valorizzare le risorse presenti negli alunni.
- Aiutare gli alunni in difficoltà, organizzando interventi di recupero e di sostegno.
- Motivare le richieste, le proposte didattiche e le metodologie adottate.
- Ascoltare gli alunni per capire le loro necessità e organizzare un'esperienza scolastica positiva.
- Interloquire con i genitori con professionalità
- Dare una valutazione corretta, puntuale e trasparente.
- Creare un favorevole clima in sezione, in classe, nel plesso.
- Esplicitare agli alunni e alle loro famiglie il progetto educativo e didattico elaborato dalla scuola.
- Collaborare con le altre componenti per l'attuazione del Piano dell'Offerta Formativa.

PERSONALE ATA

ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

DIRITTI

- Disporre di strumenti, tempi e competenze per svolgere in modo efficace il proprio lavoro.
- Essere partecipi alla vita della scuola.

DOVERI

- Potenziare competenze.
- Curare le relazioni
- Assumere responsabilità.
- Ricercare modalità innovative al fine di migliorare le procedure amministrative, l'organizzazione e l'informazione.

COLLABORATORI SCOLASTICI

DIRITTI

- Rispetto della figura personale e professionale.
- Riconoscimento del lavoro e degli ambienti da loro curati.

DOVERI

- Contribuire, mediante specifiche mansioni di pulizia, al mantenimento delle strutture ed attrezzature.
- Accogliere e vigilare gli alunni.
- Rendere la scuola un ambiente organizzato, stimolante ed accogliente per l'intera comunità scolastica.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, la scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e i relativi standard.

Celerità delle procedure:

va garantita la massima celerità possibile, nel rispetto delle priorità fissate dalle norme o ritenute necessarie, occorre evidenziare che il nostro gli standard di celerità varia in rapporto con la temporanea disponibilità dell'organico del personale, con il tipo e la complessità delle procedure, con il periodo dell'anno in cui le procedure vengono attivate.

Trasparenza:

tutti gli atti devono essere conoscibili dagli interessati alle condizioni previste dalle norme sulla "trasparenza" degli atti, purché non riguardino persone, oppure non rivestano carattere riservato per espressa disposizione normativa (Legge sulla tutela della Privacy).

Informatizzazione dei servizi di segreteria:

è ormai acquisita una automatizzazione di buona parte dei dati e delle informazioni di cui si avvale l'ufficio: l'automatizzazione completa consente di collegare in rete l'ufficio con altri soggetti del sistema scolastico nazionale; l'aggiornamento costante del software e l'accurata manutenzione e rinnovo di PC sono fattori di efficienza amministrativa e miglioramento del servizio.

Servizi per il pubblico:

gli orari dell'ufficio e la sua organizzazione, in termini di flessibilità e di potenziamento sono definiti in modo da consentire normalmente una risposta immediata all'utenza, senza code o tempi di attesa.

I tempi di attesa del pubblico dovranno essere brevi, ma rapportati al numero delle persone presenti che richiedono il servizio.

E' opportuno prevedere la flessibilità dell'orario di ricevimento del pubblico, da decidere in rapporto alle diverse scadenze nel corso dell'anno scolastico, ampliando le fasce orario di apertura, per adempimenti quali ad esempio la presentazione delle domande di iscrizione alla scuola primaria o dell'infanzia e delle domande di trasferimento del personale.

Standard specifici delle procedure:

la distribuzione dei moduli di iscrizione é effettuata dalla segreteria della Direzione didattica in Via Vignola a partire dalla data pubblicizzata mediante avviso affisso alle porte e pubblicazione su giornali locali.

La segreteria riceve le domande di iscrizione nell'orario pubblicizzato mediante avviso affisso all'ingresso degli edifici scolastici, all'atto della consegna del modulo di iscrizione, il personale di Segreteria effettua il controllo sulla esattezza della compilazione e informa l'utente del termine entro il quale é data notizia dell'esito della richiesta e delle modalità di pubblicizzazione dell'elenco degli ammessi.

Il rilascio di certificati é effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

I documenti contenenti i risultati intermedi e finali degli scrutini o degli esami sono consegnati dai docenti ai genitori in appositi incontri, da svolgere in data e orario fissati dal Collegio dei docenti e comunicati tempestivamente alle famiglie tramite gli alunni. La consegna avviene tramite la segreteria per i genitori degli alunni che non si presentino agli incontri con i docenti.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di due pomeriggi alla settimana. Nei giorni prefestivi in cui sono sospese le lezioni, può essere disposta la chiusura.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

L'ufficio di Dirigenza assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, nell'orario previsto di funzionamento degli uffici.

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.

Per l'**informazione** sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
Albo Sindacale, bacheca (o Albo) docenti.

Per la **riconoscibilità** degli operatori, nelle porte di accesso agli uffici devono essere indicati il nome e la qualifica del funzionario o dell'impiegato: nelle porte di accesso alle aule devono essere indicati i nomi degli insegnanti della classe ospitata e gli orari degli alunni stessi.

Il **regolamento d'Istituto** deve avere adeguata pubblicità mediante l'affissione nell'Albo.

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.

Il personale ATA, Collaboratori scolastici, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

Ogni scuola individua un referente per il servizio prevenzione e protezione a cui rivolgersi per segnalazioni o richieste in merito alla qualità delle condizioni ambientali dei locali.

I genitori degli alunni che ne facciano richiesta, possono visitare la scuola frequentata dai rispettivi figli, purché non in orario di lezione e compatibilmente con l'orario di servizio del personale ausiliario.

Ogni scuola affigge all'albo la documentazione sulla sicurezza predisposta secondo le norme di legge, ivi compreso il piano di evacuazione in caso di emergenza.

I piani di evacuazione degli edifici in caso di calamità sono consultabili all'albo di ogni plesso.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Si ritiene importante stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco da realizzarsi fra le varie componenti della comunità scolastica mediante forme dirette di comunicazione.

Osservazioni in forma orale saranno accolte dal Dirigente Scolastico come sintomi di un disagio da analizzare per individuare e attuare procedure di soluzione.

Qualora il reclamo sia espresso in forma scritta, esso deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. In nessun caso saranno accolti reclami anonimi.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde di norma, in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno prodotto.

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

Annualmente, il dirigente formula per il Consiglio di circolo una relazione analitica dei reclami che riguardino l'organizzazione del servizio e dei successivi provvedimenti.

Valutazione del servizio

Gli organi collegiali, ciascuno per le materie di propria competenza, si impegnano ad esaminare e valutare la qualità del servizio offerto attivandosi per rimediare ad inefficienze o disfunzioni.

Attuazione

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

La presente Carta, elaborata dalle componenti la comunità scolastica, è stata approvata dal consiglio di Circolo in data 30.11.2012