



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO**  
**UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO "REGINA ELENA"**

*Sede Centrale: Scuola Infanzia e Primaria "Regina Elena" - Via Puglie, 6 - 00187 ROMA*

*Distretto IX ☎ 06 42819809 fax 06 42000456 RMIC819001 - Cod. Fisc.97206100584*

*Sito web: [www.icreginaelena.it](http://www.icreginaelena.it) E-mail [rmic819001@istruzione.it](mailto:rmic819001@istruzione.it) [rmic819001@pec.istruzione.it](mailto:rmic819001@pec.istruzione.it)*

*Plesso: Scuola Secondaria di I grado "M. Buonarroti" – Via Puglie n. 31 Tel 0642814655 Fax 0642000533*

*Plesso: Scuola Infanzia e Primaria "E. Pestalozzi" – Via Montebello n.120 Tel.06/4941450 - Fax 06/49383298*



# CARTA DEI SERVIZI

## Indice

PREMESSA .....	2
Principi fondamentali.....	3
1. Uguaglianza .....	3
2. Imparzialità e regolarità .....	3
3. Accoglienza e integrazione.....	3
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.....	4
5. Partecipazione efficienza e trasparenza.....	5
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.....	6
7. Area didattica .....	6
8. Servizi Amministrativi .....	8
9. Condizioni ambientali della scuola .....	8
10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio.....	9
11. Fattori di qualità e standard .....	9

## PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

## **Principi fondamentali**

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

### **1. Uguaglianza**

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

### **2. Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

### **3. Accoglienza e integrazione**

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

## 5. Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

**Documentazione messa a disposizione** dei genitori su richiesta degli stessi:

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Progettazione coordinata e didattica di classe
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno
- Registri di classe, del professore ecc. (versione cartacea del Registro Elettronico)
- Delibere del Consiglio di istituto

### **Informazione verbale**

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento, eccetto il mese di maggio.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta scritta.

## **Publicizzazione**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.: a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

## **6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **7. Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 44/2001; Decreto Interministeriale 129 del 28/08/2018 Regolamento recante la Gestione Amministrativa e contabile delle istituzioni scolastiche e successive integrazioni e modifiche.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nell'istruzione liceale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

#### **Organizzazione delle lezioni** (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

#### **Sistema di valutazione** (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF.

#### **Studio autonomo** (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

## 8. Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di sette giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- le schede di valutazione sono consegnate entro dieci giorni dallo scrutinio.

Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria:

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

## 9. Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal

D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

## **10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

## **11. Fattori di qualità e standard**

### **AREA DIDATTICA**

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Libri di testo
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili con disturbi specifici di apprendimento e con bisogni educativi speciali
- Coordinamento didattico
- assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente

- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	<p><b>a)</b> Formazione delle 1<sup>a</sup> classi con gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno;</p> <p><b>b)</b> Pubblicazione degli elenchi entro il 10 settembre.</p>	-Iscrizioni tardive
Orientamento	<p><b>a)</b> Predisposizione di un apposito progetto di durata triennale;</p> <p><b>b)</b> Distribuzione di materiale informativo;</p> <p><b>c)</b> Visite a scuole e/o aziende;</p> <p><b>d)</b> Formulazione del Consiglio orientativo entro il 20 gennaio e comunicazione scritta alle famiglie.</p>	-Raccordi e accordi con le Istituzioni di 2° GRADO
Libri di testo	<p><b>a)</b> Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico;</p> <p><b>b)</b> Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini;</p> <p><b>c)</b> Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni;</p> <p><b>d)</b> Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata;</p> <p><b>e)</b> Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di</p>	<p>-Insufficiente offerta del mercato editoriale</p> <p>-Libertà di scelta del docente</p> <p>-Dimenticanze da parte degli alunni</p> <p>-Introduzione nuovi insegnamenti</p> <p>-Variazioni del prezzo di copertina</p>

	spesa.	
Compiti a casa	<p><i>a)</i> Diminuzione del carico nei giorni post-festivi;</p> <p><i>b)</i> Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana;</p> <p><i>c)</i> Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;</p> <p><i>d)</i> Indicazione pratiche "su come studiare a casa".</p>	-Difficoltà dell'alunno
Clima di classe	<p><i>a)</i> Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni;</p> <p><i>b)</i> Utilizzo di strategie adeguate: circle time (=assemblea di classe); cooperative learning (=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno edocente/alunno);</p> <p><i>c)</i> Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);</p> <p><i>d)</i> Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia;</p> <p><i>e)</i> Attuazione del regolamento di disciplina.</p>	<p>-Classi numerose e vivaci</p> <p>-Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento</p>
Verifica degli apprendimenti	<p><i>a)</i> Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente;</p> <p><i>b)</i> Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali;</p> <p><i>c)</i> Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro una settimana dalla data dell'approva.</p>	-Ritardi dovuti a contingenze eccezionali
Sistema di valutazione	<p><i>a)</i> Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p><i>b)</i> Informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	-Eventuali aggiornamenti dei criteri
Recupero dello svantaggio scolastico	<p><i>a)</i> Interventi individualizzati;</p> <p><i>b)</i> Ore di contemporaneità su base progettuale;</p> <p><i>c)</i> Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</p>	-Difficoltà marcate da parte dell'alunno
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili DSA BES	<p><i>a)</i> Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p><i>b)</i> Docente di sostegno specializzato;</p> <p><i>c)</i> Continuità nella figura del docente di sostegno;</p> <p><i>d)</i> Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno) e del GRUPPO DI INCLUSIONE</p> <p><i>e)</i> Funzione Strumentale per l'inclusione</p> <p><i>f)</i> Figura di coordinamento DSA/BES</p> <p><i>g)</i> Sportello di Ascolto</p>	<p>-Difficoltà nel reclutamento del docente</p> <p>-Trasferimento, del docente</p> <p>-Nomina a tempo determinato del docente</p> <p>-Tardiva individuazione dell'alunno</p>
Coordinamento didattico	<i>a)</i> Costruzione di percorsi di	

	<p>apprendimento a carattere interdisciplinare;</p> <p><b>c)</b> Comuni attività progettuali.</p>	
Assegnazione del personale docente alle classi	<p>Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri:</p> <p><b>a)</b> Continuità didattica;</p> <p><b>b)</b> Anzianità di servizio nella scuola.</p>	-Casi eccezionali di criticità di alcune classi che impongano eventuali deroghe
Aggiornamento del personale docente	<b>a)</b> Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	-Insufficiente assegnazione di fondi
<p><b>Contratto formativo</b></p> <p>E' la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Sulla sua base <b>l'allievo</b> deve conoscere il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico e il percorso costruito per lui all'interno di ogni Unità di Apprendimento;</p> <p><b>il docente</b> deve far conoscere preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico;</p> <p><b>il genitore</b> deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, esprimere proposte e pareri, collaborare nelle attività</p>	<p><b>a) Assemblea di classe</b> (mese di ottobre) per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni;</p> <p><b>b) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori</b> (Dicembre - Marzo);</p> <p><b>c) Incontri Scuola-famiglia</b> (Dicembre -Aprile);</p> <p><b>d) Incontri con i coordinatori delle classi per la consegna delle Schede di valutazione</b> (Febbraio - Giugno);</p> <p><b>-e)</b> Comunicazione scritta alle famiglie;</p> <p><b>f) Piano dell'Offerta Formativa</b> (redazione entro il <b>15 settembre</b>; affissione all'Albo entro il 30 Ottobre e successiva pubblicazione sul sito Web della scuola, copia depositata nell'ufficio del Dirigente Scolastico);</p> <p><b>g) Insieme delle Unità di apprendimento</b>, concordato dai rispettivi Consigli di Classe entro la data della prima riunione prevista dal Piano delle attività scolastiche.</p>	-Mancata partecipazione delle famiglie e/o dei Genitori Rappresentanti di classe
Orario delle lezioni	<p><b>a)</b> Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste;</p> <p><b>b)</b> Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.</p>	-Impegni più scuole
Piano delle attività scolastiche	<p><b>a)</b> Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti;</p> <p><b>b)</b> Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe</p>	-Tardiva comunicazione alle altre Scuole

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

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

Iscrizioni	<p><b>a)</b> Nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero</p> <p><b>b)</b> Alla prima classe di scuola dell'Infanzia cartacea</p> <p><b>c)</b> Alla prima classe di scuola Primaria on line</p> <p><b>d)</b> Alla prima classe di scuola media secondaria di 1° grado on line;</p> <p><b>e)</b> Alla prima classe della scuola secondaria di secondo grado on line;</p> <p><b>f)</b> Le domande di iscrizione sono acquisite agli atti della scuola;</p> <p><b>g)</b> Le domande vengono formalizzate "a vista" con la presentazione del titolo di studio o del nulla-osta, se proveniente da altra scuola</p>
Rilascio certificati	<p>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico</p> <p><b>a)</b> Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza</p> <p><b>b)</b> Entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per i certificati con votazione</p> <p><b>c)</b> Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.</p> <p><b>d)</b> Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale</p> <p><b>e)</b> Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal decimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali</p> <p><b>f)</b> I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro sette giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale</p>
Trasparenza	<p><b>a)</b> A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.L.vo n. 196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentite due modalità:</p> <p><b>-a.1</b> l'accesso informale mediante richiesta verbale</p> <p><b>-a.2</b> l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 7 giorni.</p> <p><b>b)</b> L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei soli costi di riproduzione (euro 0,05) mediante applicazione di marche da bollo</p>
Tempi di attesa agli sportelli	<p><b>a)</b> L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 di tutti i giorni; la Segreteria è aperta in orario pomeridiano dalle ore 15:30 alle ore 18:30 nei giorni di attività .</p> <p><b>b)</b> Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico per appuntamento in caso di impossibilità, su appuntamento telefonico</p>
Modalità di comunicazione	<p><b>a)</b> La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.</p> <p><b>b)</b> Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA da pubblicare sul sito della scuola. Si</p>

	<p>prevede una bacheca sindacale e una per i genitori per la pubblicazione di manifesti.</p> <p><b>c)</b> Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stessi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.</p> <p><b>d)</b> I collaboratori scolastici indossano, se disponibile, la divisa.</p> <p><b>e)</b> Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo.</p> <p><b>f)</b> La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica. L'utente invia le proprie richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:rmic819001@istruzione.it">rmic819001@istruzione.it</a> e entro il terzo giorno riceve riscontro secondo le medesime modalità su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy.</p> <p><b>g)</b> La scuola e l'utenza comunicano attraverso il link ARERA FAMIGLIE presente sul sito della scuola.</p>
--	---

## CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	<p>La Scuola</p> <p><b>a)</b> garantisce la vigilanza sui minori in caso di sciopero riservandosi di decidere nel rispetto della sicurezza;</p> <p><b>b)</b> stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p><b>c)</b> sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p><b>d)</b> garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p><b>e)</b> dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</p>
Spazi interni ed esterni	<p>La Scuola dispone di:</p> <p>a) Aula Magna</p> <p>b) Teatro</p> <p>c) Cortili</p> <p>d) Sala professori</p> <p>e) Aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni</p> <p>f) Aula comune per le riunioni</p> <p>g) Aula comune per attività didattiche</p> <p>h) Aule Multimediali attrezzate e lavagne interattive multimediali fisse e mobili</p> <p>i) Archivio</p> <p>j) Laboratorio Musicale</p> <p>k) Biblioteca</p> <p>l) Laboratorio Scientifico</p> <p>m) Laboratorio Artistico</p> <p>n) Laboratorio Linguistico</p> <p>o) Palestre coperte</p> <p>p) Servizi igienici adeguati</p> <p>q) Spazio esterno per l'attività sportiva</p>

## TABELLA DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Procedimento	Termine	Unità operativa
Stipula contratti a seguito di trattativa privata	45 gg. dall'acquisizione della documentazione obbligatoria	Personale
Gare per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi	60 gg. dalla lettera di invito	Amministrazione
Emissione di mandati di pagamento	30 gg. dall'acquisizione delle fatture, salvo vincoli posti dall'esterno	DSGA
Rilascio diplomi dell'esame di Stato	60 gg. dal ricevimento da parte dell'USR	Didattica
Consegna documenti di valutazione	Entro 10 gg. dall'ultimo scrutinio	Didattica
Rilascio certificati di varia natura riguardanti gli alunni e il personale	5 gg. dalla richiesta	Didattica e Personale
Emissione decreti di assenza	30 gg. dal termine dell'assenza	Personale
Concessione ferie e permessi	5 gg. dalla richiesta	Personale
Aspettativa per motivi di famiglia	15 gg. dalla richiesta	Personale
Autorizzazione all'esercizio dell'attività professionale	15 gg. dalla richiesta	Personale
Ricostruzione carriera	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria	Personale
Trasmissione richieste alla RTS, all'INPS e all'USR	5 gg. dalla ricezione	Personale
Rilascio certificati di servizio	10 gg. dalla richiesta	Personale
Rilascio certificato per l'indennità di disoccupazione	10 gg. dalla richiesta	Personale
Pagamento stipendi	Entro la metà del mese successivo, IN PRESENZA DEI FINANZIAMENTI	DSGA

## **Semplificazione dell'azione amministrativa**

### Autocertificazioni e accertamenti d'ufficio

Il responsabile del procedimento provvede:

- a) all'acquisizione d'ufficio dei documenti già in possesso dell'Amministrazione e all'accertamento d'ufficio di fatti, stati e qualità che la stessa Amministrazione o altra Pubblica Amministrazione è tenuta a certificare;
- b) all'applicazione, in tutti i casi previsti, della Legge 4 gennaio 1968, n.15 e successive disposizioni sull'autocertificazione di atti e documenti;
- c) a sovrintendere agli adempimenti di legge in materia di controlli sulla veridicità delle autocertificazioni utilizzate nei procedimenti amministrativi secondo i seguenti criteri:
  - personale docente e ATA: controllo di tutte le dichiarazioni relative ai titoli di studio, certificato generale del Casellario giudiziale e dei servizi resi presso le pubbliche amministrazioni, dichiarazioni relative ad assenze per motivi personali non noti all'Amministrazione.
  - alunni: autocertificazioni previste dal protocollo d'intesa con l'ASL.
- d) comunicare i dati in proprio possesso nel caso di richiesta da parte di altre Pubbliche Amministrazioni.

## **Accesso agli atti e ai documenti amministrativi**

### Fonti e finalità

La presente sezione attua i principi affermati dalla L.7/8/90 n.241 e dalle successive modifiche introdotte dalla L. 15/2005 e dal DPR 184/2006 ed ha per scopo la trasparenza e la pubblicità dell'attività amministrativa ed il suo svolgimento imparziale attraverso l'esercizio del diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi ed alle informazioni in possesso dell'Istituzione scolastica.

### Ambito di applicazione

Tale diritto è riconosciuto a coloro che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'Istituzione scolastica.

L'Istituzione scolastica non è tenuta ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste di accesso.

### Definizione di atto

L'art. 22 della L.241/90, modificato dalla L.15/2005, definisce, come già indicato all'art. 3 del presente regolamento, documento amministrativo "ogni rappresentazione grafica, foto cinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento detenuti da una P.A. e concernenti attività di pubblico interesse indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".

In ambito scolastico i documenti di cui sopra risultano essere i seguenti:

- Elaborati scritti e atti della Commissione giudicatrice degli esami di Stato;
- Compiti scritti, documenti relativi a scrutini intermedi, finali e relativi verbali;
- Registri personali dei docenti e verbali dei Consigli di classe, a favore di genitori di alunno respinto e con esclusione delle sole parti che concernono altri alunni;
- Atti formali, anche di natura endoprocedimentale, emanati nel corso dell'istruttoria a favore del soggetto che produca istanza di trasferimento e di mobilità professionale;

- Relazione ispettiva ed atti presupposti e connessi a favore di insegnante sottoposto a ispezione e a procedimento disciplinare;
- Atti relativi al fascicolo personale, a favore del docente interessato;
- Atti finalizzati alla stipula di contratti a seguito di trattativa privata per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi.

#### Atti esclusi dal diritto di accesso

Sono esclusi dal diritto di accesso, ai sensi del regolamento del Garante per la protezione dei dati personali e del DPR 12/4/2006 n.184 (Nuovo regolamento nazionale sull'accesso):

- a) Rapporti informativi sul personale;
- b) Documenti rappresentativi di accertamenti e dichiarazioni medico-legali relativi al personale anche in quiescenza;
- c) Documenti attinenti al trattamento economico individuale o a rapporti informativi o valutativi;
- d) Documenti rappresentativi di interventi dell'autorità giudiziaria o della Procura della Corte dei Conti, relativi a soggetti per i quali si delinea responsabilità civile, penale e amministrativa;
- e) Documenti contenenti atti sensibili o giudiziari, e l'accesso non è strettamente indispensabile per la tutela dell'interessato o dei suoi diritti di pari rango (art. 60 Codice privacy);
- f) Gli atti dei privati detenuti occasionalmente dall'Istituzione scolastica in quanto non scorporabili da documenti direttamente utilizzati e, in ogni modo, gli atti che non abbiano avuto specifico rilievo nelle determinazioni amministrative;
- g) Documenti attinenti a procedimenti penali (per i quali prevista una tutela più ampia in ambito giudiziario), o utilizzabili ai fini disciplinari o di dispensa dal servizio, monitori o cautelari, nonché concernenti procedure conciliative o arbitrali;
- h) Annotazioni, appunti e bozze preliminari;
- i) Documenti inerenti all'attività relativa all'informazione, alla consultazione e alla concertazione sindacale, fermi restando i diritti sindacali previsti anche dal protocollo sindacale.

#### Interessati al diritto di accesso

Sono interessati al diritto di accesso tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, di cui al secondo punto (Accesso agli atti).2 del presente Regolamento.

Il diritto di accesso dei soggetti di cui al precedente comma è esercitato relativamente ai documenti amministrativi e alle informazioni dagli stessi desumibili il cui oggetto è correlato con l'interesse di cui il richiedente dimostra, con idonea e specifica motivazione, di essere il titolare.

#### Controinteressati

Per contro interessati si intendono tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che, dall'esercizio dell'accesso, vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

Qualora l'Istituzione scolastica dovesse individuare soggetti controinteressati, è tenuta a darne comunicazione agli stessi (con raccomandata con avviso di ricevimento).

I controinteressati hanno dieci giorni di tempo dalla ricezione della comunicazione per presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, la Scuola, accertata la ricezione della comunicazione da parte dei controinteressati, provvede sulla richiesta.

#### Modalità di accesso (formale - informale)

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi può essere fatta sia mediante istanza scritta secondo il modello predisposto dall'ufficio sia, nel caso non ci siano contro interessati, deve essere indirizzata al Dirigente scolastico e deve essere motivata.

Il richiedente, nel caso di accesso informale, deve indicare gli estremi del documento ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e dimostrare la propria identità.

Il Dirigente scolastico, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati e nel caso in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale ovvero sorgano dubbi su alcuni elementi, invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale, di cui l'ufficio rilascia una ricevuta.

Il richiedente esamina i documenti presso l'Istituzione scolastica e negli orari indicati nell'atto di accoglimento della richiesta di accesso alla presenza del personale addetto.

L'esame dei documenti è gratuito. I documenti per i quali è consentito l'accesso non possono essere asportati dal luogo presso cui sono presi in visione e non possono essere alterati.

L'accesso ad eventuali informazioni contenute in strumenti informatici avviene mediante stampa dei documenti richiesti.

L'Istituzione scolastica, su richiesta dell'interessato, rilascia copia del documento previo il pagamento delle spese di riproduzione, che ammontano a € 0,10 a pagina formato A/4 a € 0,20 a pagina per formato A/3.

#### Risposta dell'Amministrazione scolastica

Il Dirigente scolastico ha 30 giorni di tempo per rispondere alla richiesta di accesso sia in modo positivo, accogliendo l'istanza dell'interessato e permettendo così l'accesso agli atti, sia in modo negativo, rigettando la richiesta o facendo decorrere inutilmente i 30 giorni.

Il rigetto della domanda richiesta in via formale deve essere motivata a cura del Dirigente scolastico. Il richiedente, in caso di rigetto della domanda, può presentare ricorso nel termine di 30 giorni alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, al TAR e al Capo dello Stato.

L'accesso ai documenti richiesti può essere differito, con provvedimento motivato, nei seguenti casi:

- a) relazione (con documentazione richiamata) nel caso di controlli ispettivi nei confronti di dipendenti (fino alla conclusione del procedimento);
- b) offerte contrattuali nei procedimenti di scelta del contraente (fino alla conclusione del procedimento).

#### **Orario di funzionamento degli uffici amministrativi e di apertura al pubblico**

Durante il periodo di svolgimento delle lezioni gli Uffici di Segreteria funzionano dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- dalle ore 7,45 alle ore 15,45;

Sono escluse le giornate di chiusura prefestive fissate dal Consiglio di Istituto.

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche l'orario da lunedì al venerdì è dalle ore 8,00 alle ore 14,00

## Ricevimento al pubblico dell'Ufficio di Segreteria

#### **Segreteria Didattica:**

Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 9.30

Martedì dalle ore 14.30 alle ore 15.30

#### **Segreteria del Personale:**

Martedì dalle ore 9.30 alle ore 10.30

Giovedì dalle ore 12.30 alle ore 13.30

**Personale Interno:**

Lunedì dalle ore 8.00 alle ore 9.00

Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

**Amministrazione:**

Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 10.30

Venerdì dalle ore 14.30 alle ore 15.30

Il Direttore Amministrativo, Rag. Candida Bartoli, riceve su appuntamento

Organigramma dell'Ufficio di Segreteria

La Presidenza e la Segreteria hanno sede in via Puglie, 6 – 00187 Roma

Tel.:06/42819809

Sito internet:[www.icreginaelena.it](http://www.icreginaelena.it) E-mail istituzionale: rmic819001@istruzione.it

<b>PRESIDENZA</b>	
Dirigente scolastico: Prof.ssa Rossella Sonnino	Riceve Su appuntamento
<b>Direzione Amministrativa</b>	
Direttore Servizi Generali e Amministrativi: Rag. Candida Bartoli	Funzioni: - Coordinamento attività amministrativa dell'Ufficio di segreteria - Gestione amministrativo-contabile - Gestione del patrimonio - Responsabile privacy
Amministrazione Gestione amministrativo-contabile- Affari Generali Sig.ra Rosa Vitale Sig.ra Veronica Eusepi	Funzioni: - Ufficio relazioni con il pubblico - Gestione informatizzata circolari interne - Affari generali- Manutenzione - Gestione amministrativa e contabile
Area Alunni Gestione area allievi: Sig.ra Antonella Madoni	Funzioni: - Gestione amministrativa alunni SISSI/SIDI - Gestione registri informatizzati - Gestione uscite/viaggi d'istruzione
Area Personale Gestione area Personale- docenti ed ATA: Sig.ra Patrizia Zangheri - Sig.ra Elisabetta Vitiello	Funzioni: - Gestione amministrativa personale - Gestione giuridica - graduatorie - nomine - gestione informatizzata SIDI

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza degli alunni, dei locali scolastici e del ricevimento del pubblico; sia il personale ausiliario che amministrativo sono provvisti di cartellino identificativo.

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

#### Modalità dell'informazione

- L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line degli atti previsti dalla normativa.
- Copie del Regolamento d'istituto e della Carta dei servizi sono pubblicate sul sito e disponibili in forma cartacea presso la Segreteria.
- Sono inoltre disponibili spazi per la bacheca d'istituto e quella sindacale.
- In spazi appositi sono disponibili le tabelle con l'orario di servizio dei dipendenti, l'organigramma degli orari collegiali, l'organico del personale, i piani di evacuazione in caso di necessità.
- Su richiesta dei genitori è possibile disporre di uno spazio per le informazioni che li riguardano, ovviamente in relazione alla scuola e in dipendenza dalle normative vigenti.

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

### Procedura reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax ed e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, 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, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Periodicamente 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.

### Valutazione del servizio

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

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

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti discute una relazione sui risultati raggiunti, che viene poi sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **ATTUAZIONE**

La presente Carta può essere modificata ogni volta che pervengano da parte dei fruitori o degli erogatori del servizio proposte migliorative o integrative.

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