



**ISTITUTO OMNICOMPRESIVO
SAN DEMETRIO CORONE - COSENZA - ITALY**
Dirigenza ed Uffici Amministrativi
Via Dante Alighieri n°146 – 87069 San Demetrio Corone (CS)
Tel.+39 0984 956086 – Fax +39 0984 910723- Codice Fiscale: 97022490789
**Mail PEC Scuola: cspc060008@pec.istruzione.it Mail Liceo:
cspc060008@istruzione.it**
**Mail Comprensivo: csic83200n@istruzione.it - Sito Web:
www.iosandemetrio.gov.it**



**TRASPARENZA
RESPONSABILIZZAZIONE**

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

UGUAGLIANZA Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado. Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e II grado e viene consegnata copia della sintesi del PTOF.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano. La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero. La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra - scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente. Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti, con la collaborazione delle famiglie, del personale ATA, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dei percorsi educativi e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni. In particolare i docenti riconoscono i propri alunni come soggetti in formazione; sono di conseguenza consapevoli di essere chiamati a rispondere:

1) al bisogno di rispetto dell'alunno in quanto persona e quindi a:

- escludere ogni forma di discriminazione;
- prestare attenzione alle componenti emotive ed affettive dell'apprendimento privilegiando la dimensione dell'ascolto;
- rispettare il segreto professionale, mantenere riservatezza sulle informazioni che concernono l'alunno, non rivelare ad altri episodi che possano violare la sua sfera privata;
- promuovere l'autostima dell'alunno e adoperarsi perché raggiunga significativi traguardi in ordine all'autonomia e allo sviluppo della propria identità; - evitare situazioni che creino imbarazzo;
- collaborare con altri professionisti (psicologi, medici, etc) per affrontare eventuali situazioni di disagio che comportino l'intervento di diverse competenze professionali;

2) al bisogno di istruzione dell'alunno e quindi a:

- capire le attitudini del singolo e a valorizzarne le capacità ideative e creative;
- progettare un'offerta didattica commisurata alle esigenze e attitudini di apprendimento di ognuno;
- favorire lo sviluppo dello spirito critico e di ricerca
- valutare con regolarità ed imparzialità, esplicitare i criteri adottati, utilizzare gli errori in un'ottica di correzione e di formazione, promuovere le capacità di autovalutazione, modificare la propria azione in funzione dei risultati;

3) ai bisogni di educazione dell'alunno e quindi a:

- stabilire un rapporto di reciproca fiducia, leale e rispettoso, sulla base di regole condivise;
- tenere un comportamento che sia di esempio;
- instaurare un dialogo aperto e disponibile alle osservazioni per contribuire a formare opinioni e non per orientarle;
- valorizzare lo spirito di collaborazione;
- informare sulle regole della vita scolastica e farle rispettare;
- trasmettere valori positivi;

4) alle domande delle famiglie e quindi a:

- riconoscere la famiglia come interlocutore indispensabile della propria attività professionale;
- illustrare ai genitori obiettivi educativi e formativi, illustrare e motivare i risultati, favorire il confronto;
- considerare attentamente i problemi che vengono presentati dalle famiglie;
- favorire una varietà di comunicazioni formali ed informali al fine di sviluppare un rapporto costruttivo;
- escludere intromissioni nella specifica sfera di competenza della docenza.

Gli insegnanti sono consapevoli di operare in un'organizzazione inserita in uno specifico contesto insieme ad altre figure professionali che perseguono le stesse finalità. Pertanto sono chiamati a:

1) adoperarsi per migliorare la qualità professionale propria e dei colleghi e quindi a:

- dimostrare coerenza di comportamento, evitando atteggiamenti autoritari o discriminatori;
- considerare la conoscenza una sfida continua, curare la propria preparazione attraverso l'aggiornamento e l'approfondimento delle competenze professionali;
- promuovere ricerca e sperimentazione;
- verificare sistematicamente i risultati del proprio operato; - favorire l'autovalutazione fra gruppi di colleghi;

2) contribuire ad un efficace lavoro di squadra e quindi a:

- creare un clima di collaborazione e dialogo tra i colleghi;
- riconoscere le competenze dei colleghi, accoglierne i pareri, rispettare il loro lavoro, evitare di rendere pubbliche eventuali divergenze; - promuovere la condivisione di scelte nella progettazione didattica, sviluppare il coordinamento disciplinare ed interdisciplinare;

- mettere a disposizione dei colleghi la propria competenza ed esperienza, promuovere la collaborazione e la pratica della documentazione, agevolare l'inserimento dei supplenti e dei neoassunti;

- partecipare in modo propositivo e proficuo alle riunioni di team;

- promuovere e rispettare criteri omogenei di valutazione degli apprendimenti, usare gli strumenti di verifica e valutazione adottati dal gruppo;

3) contribuire al buon funzionamento della scuola e quindi a:

- partecipare in modo responsabile ai momenti di lavoro collegiale;

- seguire le regole della scuola e contribuire a farle rispettare;

- fornire all'organizzazione scolastica elementi di verifica utili a procedure di monitoraggio e valutazione del servizio;

4) corrispondere alle richieste che provengono dal contesto e quindi a:

- partecipare all'integrazione della scuola nel territorio attraverso collaborazioni con le istituzioni culturali ricreative e sportive presenti;

- conoscere il contesto produttivo e tenerne conto ai fini dell'orientamento;

- promuovere l'immagine della Scuola. Considerate le opportunità offerte da un istituto Omnicomprensivo i docenti si impegnano a redigere, realizzare e verificare nelle singole aree un curriculum verticale che va dal primo anno di frequenza della Scuola dell'Infanzia all'ultimo anno della Secondaria di secondo grado.

Tale curriculum comprende, tra l'altro obiettivi, strategie, modalità di verifica, indicatori di valutazione. Ogni attività sarà pensata e realizzata secondo il principio della continuità.

ORARIO DELLE LEZIONI

- All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

VIGILANZA ALUNNI

- Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. I genitori (ad eccezione di quelli della scuola d'Infanzia) possono accompagnare gli alunni fino al portone di ingresso, ma non possono entrare nell'edificio, salvo eccezionali e validi motivi. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca.

Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe. Nel periodo della mensa e del dopo mensa sono responsabili gli insegnanti appositamente designati. L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile in Segreteria (si veda il "Protocollo ASL").

D.L.81/2008 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario. Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione, a seguito della Legge regionale 4 agosto 2003 n.12 art.3. Si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate.

Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purchè maggiorenne. Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata. Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

VISITE GUIDATE

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica.

La programmazione dei viaggi deve essere funzionale agli obiettivi cognitivi culturali e didattici peculiari a ciascun tipo di scuola e deve avere carattere inclusivo.

E' auspicabile la predisposizione di materiale didattico articolato che consenta una adeguata preparazione preliminare del viaggio nelle classi interessate, fornisca le appropriate informazioni durante la visita, stimoli la rielaborazione a scuola delle esperienze vissute e suggerisca iniziative di sostegno e di estensione.

Per tutti i viaggi d'istruzione non è prevista, di norma, copertura finanziaria dell'Istituto e pertanto gli alunni dovranno contribuire pro/quota per l'intera spesa, per questo sarà favorito, nei limiti del possibile, il raggruppamento di classi, allo scopo di contenere le spese del viaggio.

Il personale scolastico e gli studenti partecipanti ai viaggi d'istruzione sono coperti dalla polizza relativa alla Responsabilità Civile, Infortuni/Assistenza e Tutela Giudiziaria sottoscritte dall'Istituto con compagnia assicuratrice.

Le visite guidate e i viaggi d'istruzione vengono proposti all'assemblea di classe. I Consigli di Classe, Interclasse e di Intersezione, esaminate le proposte, stendono la programmazione annuale delle gite.

Il prospetto di programmazione dovrà pervenire entro la fine di novembre al Dirigente che lo sottoporra' al Commissario Straordinario per l'approvazione.

Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

L'Istituto elabora, adotta e fa conoscere i seguenti documenti

A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo dell'Istituto; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito Web della scuola.

B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

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

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe, sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo

L'alunno, tenendo conto dell'età, deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum.

Il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure ;

- informazione e trasparenza degli atti amministrativi ;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione

Le iscrizioni al primo anno delle Scuole dell'Infanzia, alle classi prime della scuola primaria e secondaria delle istituzioni scolastiche statali avvengono esclusivamente in modalità on line. Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini per potersi registrare sul sito www.iscrizioni.istruzione.it in anticipo rispetto alla data di apertura delle iscrizioni per evitare un sovraffollamento del sistema. La scuola aiuta la famiglia nell'iscrizione inserendo le domande per conto dei genitori che non possono accedere al sistema di "Iscrizioni on line".

Rilascio di documenti

Le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti e gli attestati di scuola elementare, sono consegnati previa richiesta agli interessati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90. 11.

Orari di apertura ufficio di segreteria

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il Dirigente Scolastico

Il D.S. riceve il pubblico su appuntamento telefonico. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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 informazioni richieste. 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; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure. Il dirigente scolastico informa il Commissario Straordinario dei reclami di argomento non riservato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Commissario Straordinario o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Commissione apposita, formata da:

- Dirigente Scolastico: prof.ssa Concetta Smeriglio
- Collaboratrice Vicaria: prof.ssa Serafina Ferraro
- F.S. per il POF: Ins. Grazia Merante
- DSGA:Dott. Maurizio Scaramuzzo

Approvato dal Collegio dei Docenti nella seduta del 28/11/2020, Delibera n.38, come attestato dal verbale n. 2
Ratificato dal Commissario Straordinario, delibera n.25, verbale n.3 del 17/12/2020

Il Dirigente scolastico

(Prof.ssa **Concetta Smeriglio**)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

