



CARTA DEI SERVIZI

Adottata dal Consiglio di Istituto il 14 dicembre 2017

Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI

- Genitori per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- Ente locale e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

Come utilizzare la CARTA DEI SERVIZI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: direzione@scuolacalamandrei.org

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

PARTE I - AREA DIDATTICA

7. Responsabilità e funzioni
8. Piano dell'offerta formativa, regolamenti e programmazione
9. Programmazione educativa
10. Programmazione didattica
11. Periodicità del rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento dei singoli alunni
12. Sviluppo e rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento della classe
13. Consiglio di istituto
14. La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie
15. Attività alternative all'insegnamento della religione cattolica

PARTE II - AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

16. Fattori di qualità dei servizi
17. Standard specifici delle procedure
18. Il trattamento dei dati personali
19. Criteri seguiti per l'informazione

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

20. Fattori di qualità
21. Rapporti con gli altri enti istituzionali

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

22. Procedure dei reclami
23. Valutazione del servizio

PARTE V - ATTUAZIONE

24. Disposizioni generali

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si ispira fundamentalmente agli Art. 3,33,34 della Costituzione Italiana.

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta da parte di alcun operatore per motivi riguardanti sesso, etnia, cittadinanza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche, socioeconomiche e familiari.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 Tutti gli operatori della Scuola si impegnano ad agire in ogni momento ed in qualunque situazione secondo criteri di obiettività, di equità e di imparzialità.

2.2 Tutte le componenti di questa Scuola si impegnano a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale.

A tale riguardo e al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri valori e diritti costituzionalmente tutelati, in caso di sciopero si assicurano le seguenti prestazioni indispensabili:

- Attività riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali;
- Attività riguardanti lo svolgimento degli esami di licenza;
- Comunicazione tempestiva alle famiglie relativa alle agitazioni sindacali proclamate e di cui la scuola è stata informata;
- Tutto il personale si impegna ad osservare le norme sindacali in materia di sciopero.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni interventi, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

A tal fine per gli alunni delle classi prime, il piano di accoglienza inizia già nel corso dell'ultimo anno della Scuola Primaria e prosegue nei primi giorni di Scuola Secondaria di 1° grado durante i quali, secondo l'orario comunicato alle famiglie, i docenti possono convocare i genitori per conoscere i ragazzi non solo dal punto di vista scolastico, ma anche negli aspetti relativi alla loro personalità.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri ed ai disabili.

A livello di Istituto opera, secondo quanto previsto dalla legge 104/92-art.15-comma 2, dalla legge 170/210 e dalla normativa vigente, un gruppo di studio e di lavoro per l'integrazione scolastica degli alunni in difficoltà (con disabilità o DSA o Bisogni educativi speciali) costituito da: preside, docenti di sostegno, docenti coordinatori delle classi in cui sono inseriti gli allievi disabili, rappresentante dei genitori, équipe psico-pedagogica, con il compito specifico della programmazione del P.D.F. e del P.E.P.. L'obiettivo di fondo è l'integrazione sul piano socio-affettivo e sul piano scolastico.

3.3 Per i ragazzi con maggiori difficoltà si indica come obiettivo dell'attività il raggiungimento di una situazione di sicurezza personale e sociale che permetta loro di acquisire fiducia e di affrontare le difficoltà che essi possono superare.

In concreto, per alcuni si punterà sull'integrazione nella vita della classe a tutti i livelli, per altri, pur non trascurando il recupero scolastico, si tenderà a privilegiare l'integrazione sul piano socio-affettivo.

Si tenderà a costruire una corretta azione educativa, partendo da una chiara diagnosi funzionale, basata non tanto su una classificazione tipologica della disabilità, quanto sull'analisi e la conoscenza delle potenzialità effettive del soggetto e la definizione dei suoi bisogni educativi.

3.4 L'insegnante di sostegno è ritenuto a pieno titolo insegnante della classe e quindi collaborerà con i colleghi al fine di ottenere una più adeguata organizzazione dell'intero lavoro di classe. Egli si pone come figura intermediaria tra il singolo, il gruppo, la classe e gli altri insegnanti ed opera per l'inserimento nella vita scolastica dei ragazzi in difficoltà, agendo sia nel momento della programmazione sia nel momento della concreta attività didattica.

3.5 Per evitare il divario tra il singolo e la classe, si intende evitare ogni attività che si concretizzi in una delega dei problemi di determinati alunni ad altri.

Per evitare questi pericoli, si indicano i seguenti criteri didattici:

- necessità di concepire l'attività di sostegno come compito di tutto il Consiglio di Classe;

-conoscenza della situazione reale degli alunni in difficoltà per chiarire quali aspettative possano avere gli insegnanti nei loro confronti e per unificare il più possibile gli interventi;
-necessità di legare il sostegno ad una programmazione il più possibile concreta e semplice, per poter vagliare caso per caso quale sia il livello a cui il ragazzo può seguirla.
Si sottolinea, infine, la necessità di motivare l'attività di sostegno alla classe, al gruppo, al singolo, in modo che si presenti sempre come una normale attività didattica.

3.6 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

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

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili della "Carta", attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 Questa scuola, in sinergia con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituti ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento (comporta coordinamento e collaborazione tra docenti) dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

6.3 La scuola si impegna a compiere la valutazione dei propri servizi in base a standard qualitativi fissati, rendendone pubblici gli atti.

PARTE 1: AREA DIDATTICA

7. RESPONSABILITÀ E FUNZIONI

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e

gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. La scuola assicura la continuità attraverso una pluralità di iniziative. Tali iniziative sono proposte dal gruppo di lavoro sulla continuità, soprattutto dalle funzioni strumentali specifiche, ed approvate dal Collegio dei Docenti. In collaborazione con la scuola primaria sono previsti:

- scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche
- progetti di inserimento e accoglienza per i nuovi alunni
- coinvolgimento degli alunni in attività laboratoriali con gli alunni delle classi ponte della scuola primaria

Per quanto riguarda l'Orientamento in uscita sono previsti:

- incontri con esperti esterni
- incontri con docenti di scuole secondarie di 2° grado
- progetto COSP
- laboratori ponte con scuole secondarie di 2° grado del territorio
- formulazione del giudizio orientativo
- distribuzione materiale informativo

7.3 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 ed anche al contenimento del tetto di spesa previsto; un'attenzione particolare è anche rivolta al peso dei testi scolastici che vengono preferiti se suddivisi in più fascicoli leggeri.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa - consapevoli che alla formazione culturale dell'alunno concorre non soltanto l'azione didattica, attuata nella più viva collaborazione tra docenti e discenti, ma anche il ripensamento individuale realizzato con il lavoro personale dell'alunno a casa- ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe , evitando di sottoporre gli alunni ad un carico eccessivo di lavoro e tenendo conto dei ritmi di apprendimento individuali.

7.5 I docenti dei Consigli di Classe devono programmare le verifiche scritte in modo tale da garantire agli alunni opportuni tempi e modalità di preparazione e di svolgimento.

7.6 Nel rapporto con gli allievi i docenti cercano di creare sin dall'inizio un clima positivo e di benessere psico-fisico. Tuttavia il provvedimento disciplinare può rendersi necessario nel momento in cui viene ad inserirsi nel processo educativo-formativo, come particolare ed importante momento di riflessione, di analisi e di stimolo per l'allievo. Esso deve essere sempre un'opportunità per gli studenti di crescita e maturazione personale. In questo processo è indispensabile la collaborazione scuola-famiglia per la soluzione congiunta dei problemi educativi.

8. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA, REGOLAMENTI E PROGRAMMAZIONE

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

8.1 Piano dell'offerta formativa

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri dell'utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

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

In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di orientamento.

8.2 Regolamento d'istituto 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 delle biblioteche;

Conservazione delle strutture e delle dotazioni;

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

Le modalità di comunicazioni con studenti e genitori, con riferimento agli incontri con i docenti;
Le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla Scuola o richieste dai genitori, dai Consigli di Classe e dal Consiglio d'Istituto

8.3 Regolamento di disciplina

È il regolamento che individua i provvedimenti disciplinari

8.4 Contratto formativo (decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995)

È la dichiarazione dell'operato della scuola

In esso sono declinati i diritti e i doveri dei docenti, degli studenti, dei genitori e del personale ATA.

Tutte le componenti della Scuola (Operatori Scolastici, Discenti e Genitori), grazie al concetto di Contratto Formativo, si responsabilizzano in modo nuovo per dar vita ad una collaborazione aperta, trasparente e partecipata:

l'allievo deve conoscere:

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

Il docente deve:

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

Il genitore deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi, il curriculum dell'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

I tre documenti (Estratto del Regolamento di Istituto, Regolamento di Disciplina e il Patto Formativo) sono stampati all'interno del diario scolastico assegnato ad ogni allievo.

9. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

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

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

10. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe, delinea il percorso formativo della classe, adeguando ad essi gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai Consigli di Classe e dal Collegio dei Docenti. È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

11. PERIODICITÀ DEL RILEVAMENTO DEI PROCESSI DI INSEGNAMENTO-APPRENDIMENTO DEI SINGOLI ALUNNI

I docenti effettuano rilevazioni sistematiche per mezzo di verifiche orali, scritte e pratiche allo scopo di raccogliere dati utili alla valutazione degli alunni sulla base degli obiettivi prefissati. Informano la famiglia dell'esito delle verifiche con un giudizio scritto sul diario e nei colloqui individuali, evidenziando eventuali difficoltà. I genitori controllano assiduamente il diario e prendono atto dell'esito delle verifiche; visionano le prove scritte e possono chiedere le fotocopie (Legge 241/90 integrata dalla legge 15/2005). Seguono attraverso i colloqui con i Docenti lo svolgimento del curriculum scolastico del proprio figlio. Si impegnano a collaborare. Gli alunni assumono consapevolezza degli obiettivi cognitivi e comportamentali proposti di volta in volta e dei criteri di valutazione; vengono informati dell'esito delle loro verifiche. Riflettono sul loro modo di lavorare; si impegnano nello studio per perseguire e consolidare gli obiettivi concordati.

12. SVILUPPO E RILEVAMENTO DEI PROCESSI DI INSEGNAMENTO-APPRENDIMENTO DELLA CLASSE.

I docenti partecipano alla seduta del Consiglio di classe che si riunisce mensilmente per:-verificare lo svolgimento della programmazione;-concordare interventi didattici e strategie educative comuni e/o individualizzate;-valutare l'andamento globale della classe sotto il profilo didattico-educativo e disciplinare;-elaborare proposte. Partecipano inoltre alle sedute ordinarie e straordinarie del Collegio

Docenti per:-verificare lo svolgimento della programmazione educativa e didattica con riferimento al P.O.F.;-prendere decisioni relative all'andamento globale delle attività scolastiche;-adottare libri di testo;-deliberare in merito a situazioni di particolare rilievo. I Rappresentanti dei genitori partecipano alle riunioni del Consiglio di classe. I genitori, su proposta di un gruppo o dei loro Rappresentanti, promuovono Assemblee di classe per essere informati della situazione della classe e si impegnano a collaborare in modo adeguato; elaborano proposte insieme ai loro Rappresentanti negli Organi Collegiali; partecipano alle attività integrative della Scuola.

13. CONSIGLIO DI ISTITUTO.

Il Dirigente Scolastico, i Rappresentanti dei Docenti, dei Genitori e del personale A.T.A. si riuniscono periodicamente in sede di CONSIGLIO DI ISTITUTO per concordare l'organizzazione complessiva della Scuola e per deliberare in merito agli interventi che comportano un onere di spesa.

14. LA PARTECIPAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- Comunicazioni attraverso il diario;
- Assemblee di classe;
- riunioni insegnanti-genitori, in cui viene illustrata la programmazione educativa e didattica della classe;
- consegna delle schede del 1° , 2° quadrimestre;
- Consigli di classe docenti/genitori;
- Colloqui pomeridiani (2 volte l'anno);
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.

15. ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALL'INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA

Lo Stato assicura l'insegnamento della Religione cattolica nella scuola; chi non si avvale di tale insegnamento può optare in alternativa tra le seguenti proposte:

attività di studio con assistenza di personale docente ;

uscita dalla Scuola, con conseguente cessazione del dovere di vigilanza da parte dell'amministrazione e subentro della responsabilità del genitore;

entrata posticipata a richiesta del genitore.

PARTE II AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

16. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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

16.1 Celerità delle procedure

Il DSGA redige un piano relativo al funzionamento dell'ufficio di segreteria, indica il settore di servizio affidato al personale assistente amministrativo che è direttamente responsabile del lavoro svolto.

16.2 Trasparenza e accesso ai documenti amministrativi

L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi. Tutte le richieste devono essere motivate. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata al dirigente scolastico verbalmente o per iscritto; per avere documenti in copia è necessaria la forma scritta. Il Dirigente si riserva di rispondere entro trenta giorni. Per consultare i documenti scolastici, registri, compiti in classe dell'alunno è sufficiente una richiesta verbale agli insegnanti di classe. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dalla famiglia o di chi ne fa le veci. I documenti che contengono informazioni che attengono alla vita privata o alla riservatezza di terzi non possono essere consultati.

Sono comunque sempre esclusi all'accesso i seguenti documenti:

- rapporti informativi sul personale dipendente;
- informazione di carattere psico-attitudinali;
- documenti relativi ad accertamenti e dichiarazioni medico legali;
- documenti riguardanti la salute delle persone;
- documenti relativi ad interventi dell'autorità giudiziaria a carico di soggetti per i quali sussistono ipotesi di responsabilità penali, civili o amministrativi;
- atti che promuovano azioni di responsabilità davanti all'autorità giudiziaria.

La visione dei documenti è gratuita, le copie autenticate sono rilasciate mediante il pagamento dell'imposta di bollo.

La scuola deve consegnare le copie richieste entro trenta giorni dal ricevimento della domanda.

16.3 Informatizzazione dei servizi di segreteria

Il processo di informatizzazione è ormai un elemento acquisito e funzionante, il personale amministrativo riceve e segue le occasioni formative.

16.4 Tempi di attesa agli sportelli

Il pubblico viene ricevuto immediatamente, con tempi di attesa quasi nulli durante l'orario di apertura (vedi oltre); docenti, personale A.T.A., alunni possono accedere agli uffici amministrativi in base a detto orario.

In caso di pratiche particolari è necessario fissare appuntamento con il personale addetto così da non interferire con il normale funzionamento dell'ufficio stesso.

16.5 Flessibilità degli orari

Nel periodo di attività didattica il personale dell'ufficio amministrativo è ammesso alla fruizione dell'orario flessibile così da garantire l'apertura degli sportelli in orario antimeridiano e pomeridiano.

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

17. STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

17.1 D'intesa con le Direzioni didattiche e con la collaborazione delle loro segreterie, l'iscrizione degli alunni alla classe prima avviene mediante compilazione di un modulo, distribuito dalle direzioni stesse con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza, da riconsegnare alla Scuola Primaria che provvederà alla trasmissione dello stesso e del fascicolo personale alla segreteria della Scuola Secondaria di Primo Grado. L'attestazione del giudizio conclusivo del ciclo primario, necessaria per l'iscrizione alla prima media, è presentata direttamente dalla famiglia entro il 30 giugno di ogni anno.

17.2 La segreteria garantisce l'immediato svolgimento della procedura di iscrizione alle classi provvedendo a :
-verificare la corretta compilazione della domanda di iscrizione e la completezza della certificazione richiesta;
-consegnare il diario di istituto e il modulo di versamento in conto corrente postale del contributo assicurativo e volontario.

17.3 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro:
-massimo cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza;
-massimo cinque giorni lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi;
-massimo sette giorni lavorativi per quelli di servizio del personale docente e A.T.A..

17.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati ai genitori, o ad un loro delegato di maggiore età, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali .

17.5 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente da Docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

17.6 L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle ore 9 e dalle ore 12 alle ore 13; inoltre è aperto per genitori e allievi il Lunedì e il Venerdì pomeriggio dalle ore 14 alle ore 15 e il Martedì e Giovedì pomeriggio per docenti dalle ore 14 alle ore 15.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico dal Lunedì al Venerdì sempre su appuntamento.

17.7 Al centralino telefonico, i cui numeri sono 01101166610. Risponde di norma un collaboratore scolastico che provvede allo smistamento delle chiamate.

18. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La materia è regolata dalla normativa in vigore. I dati personali e sensibili di alunni, genitori e personale scolastico sono conservati in segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione. Essi sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

- i dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
- i dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.

19. CRITERI SEGUITI PER L'INFORMAZIONE

19.1 Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
-orario docenti;
-piano relativo al funzionamento della segreteria e dei servizi ausiliari con orario, funzioni, dislocazione del personale A.T.A.;

-sito web della scuola (www.scuolacalamandrei.gov.it) in cui sono contenute tutte le informazioni

Sono altresì disponibili appositi spazi per:

- albo ufficiale della Scuola;
- albo sindacale;
- albo degli Organi collegiali;
- albo delle comunicazioni per alunni e genitori.

19.2 All'ingresso e negli uffici della Scuola devono essere riconoscibili e presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

19.3 Il regolamento di Istituto, il regolamento di disciplina e il patto di responsabilità sono resi pubblici sul sito web, sul diario di Istituto e mediante affissione all'albo.

PARTE 3 - 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 ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico) circa l'eliminazione delle barriere architettoniche e la manutenzione ed efficienza dell'ascensore.

Il D.S.G.A. predispone il piano di lavoro dei collaboratori scolastici, in modo da garantire standard adeguati di pulizia e di igiene.

Per quanto riguarda la sicurezza, la scuola ha come responsabile dei servizi di prevenzione e protezione un esperto esterno (arch. Flavio Paschetta), ha un piano di valutazione dei rischi ed un piano per la sicurezza. Ha un incarico come medico competente il dott. Luigi Montanari.

Gli edifici sono stati messi in sicurezza di recente, con interventi radicali in un'ala della scuola di corso Croce da parte dell'Ente locale. Ogni problema relativo alla sicurezza e all'ambiente di lavoro viene segnalato tempestivamente all'Ente Locale.

I lavoratori hanno un rappresentante per la sicurezza e 2 ASPP formati

20. FATTORI DI QUALITÀ

20.1 Aule ordinarie

Sono destinate allo svolgimento della normale attività didattica di ciascuna classe e sono dislocate al primo, secondo e terzo piano degli edifici.

Arredi: LIM, videoproiettori, armadi, banchi + sedie, cattedra + sedia. È presente una [Cl@sse3.0](#).

20.2 Aule speciali e laboratori

Sono adibite allo svolgimento di particolari attività didattiche di carattere operativo.

Sono presenti anche: aula medica, sala riunioni, sala docenti, biblioteca, atelier creativo (corso Croce).

20.3 Servizi igienici

Si trovano dislocati sui tutti i piani degli edifici, destinati in parte al personale ed in parte agli alunni. Su ogni piano esistono servizi per disabili.

20.4 Palestre

In ogni plesso è presente la palestra

20.5 Mensa

Nel plesso di corso Croce è presente un locale mensa; nel plesso di via Nichelino è stata utilizzata un'aula come locale mensa.

20.6 Barriere architettoniche

Per il superamento delle barriere architettoniche i due plessi sono dotati di ascensori.

21. RAPPORTI CON GLI ALTRI ENTI ISTITUZIONALI

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa CARTA, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

Comune

Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi del trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale per l'assistenza ad alunni portatori di handicap.

ASL

Certificazione dei soggetti disabili, certificazioni DSA e BES, consulenza psicologica.

Revisori dei conti

Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'istituto.

PARTE 4 - PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

22. PROCEDURE DEI RECLAMI

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

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma orale o scritta con celerità e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Trimestralmente il Dirigente Scolastico, qualora lo ritenga opportuno, relaziona al Consiglio di Istituto sulle non conformità, su reclami e su disservizi.

23. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate rilevazioni riguardanti:

1. aspetti organizzativi;
2. aspetti didattici;
3. aspetti amministrativi;

con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte, secondo un programma annuale, dal:

1. Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici;
2. Consiglio di Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

PARTE 5 - ATTUAZIONE

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

24.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.