



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

ISTITUTO COMPRESIVO

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado

“LUIGI VANVITELLI”

AIROLA – ARPAIA - PAOLISI

Piazza Annunziata, 3 – 82011 Airola (BN)

Tel. 0823/711391 - Fax 0823/715563

pec:bnic842004@pec.istruzione.it

e-mail: bnic842004@istruzione.it Sito Web: www.icvanvitelli.gov.it



CARTA DEI SERVIZI

(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 254 del 07/06/1995)

Adottata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 14 del 13/12/2016, con parere favorevole acquisito preventivamente dal Collegio dei docenti con Delibera n. 52 del 01/12/2016, vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

INDICE

	Pag.
INTRODUZIONE	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1. Uguaglianza e imparzialità	3
2. Regolarità del servizio	3
3. Accoglienza e integrazione	3
4. Diritto di scelta – Obbligo scolastico e frequenza	3
5. Partecipazione – Efficienza e trasparenza	4
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale	4
PARTE I	
7. AREA DIDATTICA	5
8. Piano Triennale dell'offerta formativa	7
9. Progettazione educativa e didattica	7
10. Patto educativo di corresponsabilità	7
PARTE II	
11. SERVIZI AMMINISTRATIVI	7
PARTE III	
12. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	9
PARTE IV	
13. SERVIZIO MENSA	
PARTE V	
14. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI	10
Procedura dei reclami	
Valutazione del servizio	
PARTE VI	
15. ATTUAZIONE	11

INTRODUZIONE

La legge n.241/90, che impone la trasparenza amministrativa a difesa dei diritti del cittadino, ha dato alla Scuola nuovi obblighi nei confronti dell'utenza: fornire precise indicazioni sull'offerta formativa e sulle modalità di realizzazione.

Il presente documento risponde a questo obiettivo.

Si articola secondo il modello standard previsto dalla direttiva P.C.M. n.254 del 21/07/1995, integrato, aggiornato ed ampliato in alcuni punti, alla luce di numerose Leggi e Regolamenti intervenuti nella Scuola soprattutto negli ultimo cinque anni. Questa Carta, infatti, oltre ad indicare le scelte culturali, organizzative ed operative adottate per rispondere ai bisogni di ciascun alunno e a sottolineare i doveri della Scuola e dei suoi operatori, evidenzia anche i doveri degli alunni ed il ruolo dei genitori.

Lo scopo è quello di fornire l'interazione tra le agenzie educative perché concorrano insieme alla formazione umana e culturale dell'alunno.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione italiana:

Art.3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art.30: È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

1. Uguaglianza e imparzialità

1.1 La Scuola, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione italiana, si impegna ad erogare un servizio di educazione, istruzione e formazione in modo obiettivo e democratico per tutti gli utenti.
Verranno introdotte forme di recupero e sostegno nei confronti dei più deboli, secondo le modalità stabilite dalle risorse disponibili.

1.2 La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso:

- a) L'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengono conto delle esigenze economiche e organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo grado di socializzazione possibile;
- b) incontri con la A.S.L. ed Enti Locali allo scopo di programmare visite specialistiche di tipo preventivo, eventuale assistenza pedagogica a soggetti in difficoltà e ad alunni con handicap fisico.

2. Regolarità del servizio

La Scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di sciopero del personale o di impedimenti oggettivi, il servizio potrà subire sospensioni o limitazioni che verranno comunicate tempestivamente alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (alunni, albo dell'Istituto avvisi sul sito web). In questo caso verranno applicate le norme di legge e le disposizioni contrattuali vigenti in materia.

3. Accoglienza e integrazione

La Scuola si impegna a garantire l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti con test e questionari (sulla personalità, sociologici, socio-affettivi e cognitivi) per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- b) incontri, entro i primi tre mesi di lezione, con i genitori degli alunni nuovi iscritti e insegnanti per una prima reciproca conoscenza;
- c) iniziative di aggiornamento degli operatori e, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, incontri con i genitori sui temi dell'educazione alla salute, del disagio giovanile, dell'analisi del rapporto scuola-famiglia.

4. Diritto di scelta - Obbligo scolastico e frequenza

- a) La Scuola si impegna ad attuare tutte le iniziative possibili per garantire la regolare frequenza, per prevenire fenomeni di dispersione scolastica e disagio giovanile;
- b) assicura l'offerta formativa con lo svolgimento del regolare curriculum, arricchito da altre iniziative quali:

- progetti di educazione ambientale e alla salute;
- di orientamento;
- di educazione stradale;
- di indagine storica;
- di tempo prolungato.

5. Partecipazione-Efficienza e trasparenza

- 5.1** L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola. Verrà pertanto garantita una bacheca generale virtuale, presente sul sito web dell'Istituto ove verranno pubblicati tutti gli atti amministrativi d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A.
- 5.2** Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino 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 secondo il regolamento stabilito dal Consiglio d'Istituto.
- 5.3** La Scuola si impegna a rispettare i principi di trasparenza dell'informazione, ma richiede equilibrio e responsabilità da parte dell'utenza.
- 5.4** Le attività scolastiche e l'orario di servizio richiedono tempi che in parte vengono stabiliti dalle norme, in parte sono programmati secondo scelte che rispondono a criteri di efficienza, di efficacia, di economicità e di produttività del servizio stesso. Tuttavia, all'occorrenza, per conseguire gli stessi risultati, possono essere resi anche flessibili nel tempo.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- 6.1** La progettazione didattica è tesa a garantire:
- la libertà d'insegnamento da parte del docente;
 - il rispetto della personalità dell'alunno in formazione;
 - gli obiettivi, i contenuti e i metodi saranno fissati nel pieno rispetto delle Indicazioni Nazionali ministeriali.
- 6.2** L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della Legge 107/2015 è *"obbligatorio strutturale e permanente"*.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola ha come compito istituzionale l'istruzione delle nuove generazioni e quello di favorire il processo formativo dei giovani.

La visione della scuola e dell'istruzione legate per lunghissimo tempo alla disciplinarizzazione del sapere, al verbalismo ed una astrattezza che non contemplava l'apprendimento dall'esperienza diretta è stata superata negli ultimi anni dall'avvento dell'Autonomia. Secondo i suoi principi fondanti essa infatti investe la scuola della formazione integrale della persona anche attraverso il superamento della distanza che prima la separava dalla realtà sociale, culturale ed economica del territorio (tutto quanto ora viene definito "formazione extrascolastica").

7.2 Oggi questo compito, oltre alla Scuola, **agenzia educativa formale** la cui mission istituzionale è quella del successo formativo di ogni singolo alunno, viene svolto anche ad altre agenzie educative:

- **non formali**, ossia al di fuori delle principali strutture d'istruzione e di formazione e, di solito, non porta a certificati ufficiali. L'apprendimento non formale è dispensato sul luogo di lavoro o nel quadro di attività di organizzazioni o gruppi della società civile (associazioni giovanili, sindacati o partiti politici). Può essere fornito anche da organizzazioni o servizi istituiti a complemento dei sistemi formali (quali corsi d'istruzione artistica, musicale e sportiva o corsi privati per la preparazione degli esami);
- **informali** dove c'è il corollario naturale della vita quotidiana. Contrariamente all'apprendimento formale e non formale, esso non è necessariamente intenzionale e può pertanto non essere riconosciuto, a volte dallo stesso interessato, come apporto alle sue conoscenze e competenze (famiglia, Ente locale, Presidio sanitario e contesto sociale), essa ne richiede la collaborazione e una costante opera di supporto.

7.3 In questa prospettiva, a partire dalla famiglia, le varie istituzioni educative - enti locali, agenzie culturali, realtà produttive, associazioni, istituzioni civili e religiose - concorrono alla formazione unitaria. Alla scuola spetta quindi l'onere di fornire percorsi formativi organici e articolati che assicurino ad ogni alunno il diritto di coltivare le proprie inclinazioni e di operare nel sostegno del proprio progetto di vita e nel rispetto delle proprie motivazioni. Con questo sistema formativo che comprende esperienze nell'extrascuola viene perciò assicurato agli alunni un iter educativo sostenuto da esperienze plurime e differenziate, occasioni insostituibili per giungere a quella formazione integrale, ovvero il successo formativo, che è il fine primario della nuova scuola.

7.4 Attività didattica della scuola

7.5 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.

7.6 Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

- 7.7** L'orario settimanale delle lezioni, per quanto possibile, verrà articolato in modo tale da evitare un sovraccarico di attività nella stessa giornata e di trasporto di materiale didattico.
- 7.8** Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa gli insegnanti opereranno in maniera coerente alla progettazione didattica per competenze che deve tener conto dei tempi e dei ritmi di apprendimento degli alunni. E' necessario, tuttavia, ricordare che lo svolgimento dei compiti a casa è indispensabile per favorire la formazione personale e culturale dell'alunno.
- 7.9** Il rapporto docente-discente esclude le punizioni corporali e le intimidazioni psicologiche, ma prevede altre forme di punizione per le mancanze non gravi, quali: il richiamo, il rimprovero, le note di comunicazione alle famiglie, la privazione della ricreazione (riferita all'intera classe), l'obbligo di venire a scuola accompagnati dai genitori.
- a) Per gli alunni della scuola Primaria risulta tuttora vigente il R.D. 1927 del 26.04.1928, ad esclusione delle disposizioni da ritenersi abrogate per manifesta incompatibilità con la disciplina successiva.
- b) Per la Scuola Secondaria di I grado, per mancanze gravi e ripetute è prevista la sospensione dalle lezioni secondo quanto stabilito dal D.P.R. n. 235 del 21 novembre 2007 - *Regolamento recante modifiche ed integrazioni al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249, concernente lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria*.
- c) I danni derivanti da atti di vandalismo saranno risarciti dall'alunno o dal gruppo.

Di norma il rapporto con gli allievi è improntato ad atteggiamenti di fiducia, di comprensione e di collaborazione.

7.10 La Scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa.
- Progettazione educativa e didattica.
- Regolamento d'Istituto.
- Patto Educativo di Corresponsabilità.

8. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

9. La progettazione educativa e didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività redatto dalla scuola.

10. Patto Educativo di Corresponsabilità

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PARTE SECONDA

11. SERVIZI AMMINISTRATIVI

11.1 L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- d) Celerità delle procedure
- e) Trasparenza
- f) Informatizzazione dei servizi di segreteria

- g) Tempi di attesa agli sportelli
- h) Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

11.2 Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- a) Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- b) Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito.
- c) La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- d) Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.

11.3 Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.

11.4 L'informazione sulla valutazione degli alunni è garantita attraverso:

- a) la disponibilità dei docenti ad incontrare i genitori, su richiesta, in giorni prefissati;
- b) tramite incontri Scuola-famiglia, previsti sul Piano annual delle attività collegiali dei docenti, pubblicato sul sito web della scuola;
- c) la valutazione quadrimestrale e finale attraverso la relativa scheda consegnata ai genitori, alla fine di ogni anno scolastico;
- d) eventuali convocazioni dei genitori per problematiche inerenti l'andamento didattico-disciplinari.

11.5 I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico costantemente aggiornato sul sito web istituzionale. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico Martedì e Giovedì dalle ore 11,00 alle ore 12,00.

11.6 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

11.7 Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:

- a) la scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa

<http://www.icvanvitelli.gov.it> e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- b) Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- c) Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- d) Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- e) Albo pretorio online d'Istituto.
- f) Sezione Amministrazione trasparente

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- a) bacheca generale d'Istituto;
- b) bacheca sindacale;
- c) bacheca per comunicazioni ai genitori;
- d) bacheca del personale docente ed A.T.A anche elettronica in tutti i plessi.

11.8 L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- a) Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.
- b) Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

11.9 Il D.S.G.A. garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta, dietro pagamento delle spese di duplicazione del:

- a) testo aggiornato della Carta dei Servizi
- b) del P.O.F.
- c) del Regolamento di Istituto

PARTE TERZA

11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

12.1 L'Istituto Comprensivo "Luigi Vanvitelli" si compone dei plessi:

- Scuole dell'Infanzia di Arpaia e Paolisi
- Scuole Primarie di Arpaia e Paolisi
- Scuole Secondarie di I Grado di Airola, Arpaia e Paolisi.

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

12.2 SCUOLA DELL'INFANZIA

- a) L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b) La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.

- c) L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.
- d) L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- e) La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

12.3 SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.
- b) L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- c) La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

12.4 SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- e. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

12.5 L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- a) Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- b) Eliminazione delle barriere architettoniche.
- c) Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- d) Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- e) Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- f) Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

13. PARTE IV SERVIZIO MENSA

Il Servizio mensa attivato in tutte le sedi dell'Istituto, risponde alle caratteristiche definite sia dall'Asl di riferimento, che attraverso il Dipartimento di Prevenzione fornisce la Tabella Pasti mensile per alunni rispetto ai vari ordini di scuola, che dalle "Linee Guida per l'Educazione Alimentare 2015" definite dal MIUR.

PARTE QUINTA

14. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

14.1 Procedura dei reclami

- a) La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- b) Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

- c) I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- d) Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- e) Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- f) Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

14.2 Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- b) Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- c) Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- d) Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate, somministrate ed analizzate dalla Funzione Strumentale responsabile della redazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, in collaborazione con tutte le Figure di sistema operanti nella Scuola (Coordinatori di Intersezione, Interclasse e Classe, Referenti per la Valutazione, Referente per le prove Invalsi, Animatore Digitale). I questionari prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

La relazione conclusiva sarà successivamente utilizzata dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

PARTE SESTA

15. ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.