



Istituto Comprensivo Statale "NASI"
Via Pannunzio, 11 - 10024 Moncalieri (TO)
Tel. 011/6811822 - fax 011/0588396
E-mail: toic887003@istruzione.it
<http://www.icnasi.it>



CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO ANNO SCOLASTICO 2016/2017

Documento approvato nella seduta del Consiglio di Istituto del 10/04/2017

Prot. N. 1201/A19 del 20/04/2017

Il contesto territoriale

L'Istituto comprensivo Nasi è situato nella prima cintura torinese, a Moncalieri e comprende i quartieri di:

- Nasi con la scuola dell'infanzia "C. Chaplin", la scuola primaria "I. Calvino", la scuola secondaria di I grado "R. Follereau"
- Borgo Aje, con la scuola dell'infanzia "Pinocchio"
- Santa Brigida con la scuola primaria "A. Manzoni"
- Palera con la Scuola primaria "E. De Amicis"
- Moriondo con la con la scuola dell'infanzia "Dubìè " e la scuola primaria "G. Pascoli"

In Regione Nasi, oltre alle scuole sopra menzionate, nello stesso isolato, sono presenti il nuovo Nido comunale "Piccolo Principe", entrato in funzione a settembre, e il liceo scientifico "Ettore Majorana".

Moncalieri è come si è già detto, un comune nelle immediate vicinanze di Torino, per cui si può fare ricorso alle molteplici associazioni e forme organizzate del capoluogo di provincia.

Il Comune offre degli importanti servizi a cui le scuole dell'Istituto comprensivo fanno costante riferimento:

- La BIBLIOTECA CIVICA "ARDUINO"
- L'ASL TO 5 - Servizi di Neuropsichiatria Infantile- Psicologia e Attività riabilitative
- I Servizi Socio-assistenziali dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia (ex C.I.S.S.A).
- Il teatro comunale MATTEOTTI e le FONDERIE LIMONE
- Il cinema U.G.C.
- La SCUOLA CIVICA MUSICALE "CANONICA".

ANALISI DELLE RISORSE

RISORSE PROFESSIONALI

✓ LA FUNZIONE DIRETTIVA

Il dirigente scolastico assicura la gestione unitaria della scuola nel perseguimento dell'obiettivo della qualità, dell'efficienza e della trasparenza del servizio scolastico.

- ✓ Rappresenta l'istituzione scolastica, esercita le funzioni di ordine amministrativo e cura i rapporti con le altre istituzioni, in particolare con gli Enti Locali.
- ✓ Assicura l'esecuzione delle deliberazioni degli organi collegiali.
- ✓ Cura l'applicazione delle norme giuridiche riguardanti gli alunni, il personale docente e non docente.
- ✓ Cura la gestione delle risorse finanziarie e strumentali secondo le deliberazioni degli organi collegiali.
- ✓ Procede alla formazione delle classi, all'assegnazione ad esse dei docenti e alla formulazione dell'orario nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto e delle proposte formulate dal Collegio dei Docenti.
- ✓ Coordina e promuove tutte le iniziative atte a valorizzare le risorse umane e professionali e a perseguire le finalità educative del progetto di Istituto.

✓ LA FUNZIONE DOCENTE

La funzione docente si fonda sull'autonomia culturale e professionale dei docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti scolastici, dei principi di inclusione e imparzialità finalizzati al successo formativo di tutti gli alunni .

✓ I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi:

sovrintende con autonomia operativa ai Servizi Generali, Amministrativi e contabili, ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, programmazione delle attività e verifica dei risultati rispetto agli indirizzi impartiti al personale ATA.

Provvede all'esecuzione delle delibere degli organi collegiali di carattere contabile con procedimento vincolante.

Gli assistenti amministrativi:

Eseguono attività lavorative complesse secondo direttive ed istruzioni ricevute, con margini di autonomia nell'esecuzione della stessa e con l'utilizzazione anche di strumenti informatici.

✓ I SERVIZI AUSILIARI E ASSISTENZIALI

I collaboratori scolastici, già dipendenti del Comune di Moncalieri, nel 2000 sono passati alle dipendenze dello Stato.

Sono addetti all'apertura e alla chiusura dei locali scolastici, alla pulizia quotidiana degli stessi, alla sorveglianza all'ingresso e all'uscita del pubblico e degli alunni negli edifici.

Nelle scuole primarie la pulizia è affidata a Cooperative sociali con risultati globalmente positivi.

Il servizio mensa è gestito dalla ditta CAMST.

GLI ORGANI COLLEGIALI

La scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di I grado stanno vivendo un profondo rinnovamento sia sotto il profilo dei programmi didattici che degli ordinamenti.

La collaborazione scuola famiglia e una fattiva e reale partecipazione dei genitori nella gestione della scuola si esplicano in modo specifico attraverso gli organi collegiali.

CONSIGLIO D'ISTITUTO

- ✓ E' composto da 18 consiglieri eletti fra docenti, genitori e personale non docente e dal Dirigente Scolastico.
- ✓ E' presieduto da un genitore eletto fra i membri della stessa componente.
- ✓ Ha la competenza di:
 - a) Deliberare il bilancio preventivo e il conto consuntivo e disporre l'impiego dei mezzi finanziari per il funzionamento amministrativo e didattico dell'Istituto comprensivo.
 - b) Redigere il regolamento interno
 - c) Stabilire i criteri per l'attuazione delle visite guidate, dei viaggi d'istruzione e delle attività para-extra-scolastiche
 - d) Adattare l'orario di funzionamento delle sezioni di scuola dell'infanzia e delle classi a modulo organizzativo delle scuole primarie alle esigenze dell'utenza
 - e) Indicare i criteri generali per la formazione delle classi e il coordinamento organizzativo dei consigli di classe/ interclasse/ intersezione
- ✓ Al suo interno elegge una GIUNTA ESECUTIVA, composta dal Dirigente Scolastico, dal Responsabile Amministrativo, da un docente e da due genitori.

La Giunta Esecutiva:

- ✓ E' presieduta dal Dirigente Scolastico.
- ✓ Ha il compito di:
 - a) Predisporre il bilancio preventivo e del conto consuntivo;
 - b) Preparare i lavori del Consiglio d'Istituto;
 - c) Curare l'esecuzione delle delibere.

CONSIGLIO DI CLASSE, DI INTERCLASSE E D'INTERSEZIONE

- ✓ Il Consiglio di Classe è costituito, a livello di scuola secondaria di I grado, dai docenti di ogni singola classe e da 4 rappresentanti dei genitori.
- ✓ Il Consiglio d' Interclasse è costituito, a livello di ogni scuola primaria, dai docenti delle classi e da un genitore rappresentante di ciascuna classe.
- ✓ E' presieduto dal Dirigente Scolastico o da un docente delegato.
- ✓ Svolge la funzione di:
 - a) Formulare proposte al Collegio dei Docenti in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione;
 - b) Favorire i rapporti tra docenti-genitori-alunni;
 - c) Esprimere pareri obbligatori sulla scelta dei libri di testo, sui viaggi d'istruzione, sull'acquisto di sussidi didattici, su sperimentazioni didattiche;
 - d) Verificare l'andamento complessivo dell'attività didattica delle classi.
- ✓ Per assolvere ai compiti sopra indicati si riunisce almeno tre volte l'anno scolastico.
- ✓ Il Consiglio di Intersezione è costituito a livello di ogni scuola dell'infanzia, con le stesse modalità e competenze del Consiglio di Interclasse.

COLLEGIO DEI DOCENTI

- ✓ Tutti i docenti di ciascun ordine di scuola in servizio nell'Istituto Comprensivo costituiscono rispettivamente il Collegio Docenti di scuola dell'infanzia ,il Collegio dei Docenti della scuola primaria e il Collegio dei Docenti della scuola Secondaria di I grado. I tre Collegi uniti formano il Collegio dei Docenti unificato.
- ✓ Le funzioni di questo organo collegiale sono le seguenti:
 - a) Elaborare la programmazione educativa e didattica
 - b) Valutare periodicamente l'andamento complessivo dell'azione educativa e didattica
 - c) Formulare proposte ed esprimere pareri su diverse materie attinenti aspetti didattico-educativi
 - d) Provvedere all'adozione di libri di testo e alla scelta dei sussidi didattici
 - e) Promuovere iniziative di aggiornamento
 - f) Deliberare eventuali sperimentazioni

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Le scuole dell' Istituto Comprensivo Nasi organizzano il servizio in base ai seguenti principi:

Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine. Di questo principio si tiene conto anche nell'accoglienza e nell'integrazione degli alunni, nell'organizzazione di attività alternative alla religione cattolica, nell'assistenza economica, nella pratica educativa quotidiana.

Imparzialità e regolarità

I soggetti che operano a vario titolo nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività e di equità: la corresponsabilità del team docente nella valutazione ne è una garanzia.

La scuola, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio delle attività educative.

Accoglienza e integrazione

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

L'integrazione fra bambini di varie culture è considerata una ricchezza per la formazione di futuri cittadini sensibili alle diversità.

Particolare attenzione è prestata agli alunni diversamente abili o in situazione di svantaggio.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La famiglia ha diritto di scelta fra le scuole che operano nell' Istituto Comprensivo Nasi o al di fuori di esso compatibilmente con i posti disponibili e l'organico assegnato.

La libertà di scelta si esercita nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive della scuola.

In caso di eccedenza di domande l'ammissione viene decisa in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto fermo restando quello della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

Il soddisfacimento delle richieste delle famiglie ha subito significative limitazioni con la legge 133 del 2008 che definisce il nuovo assetto ordinamentale, organizzativo e didattico della scuola dell'Infanzia e del I ciclo di istruzione.

Si pongono in atto interventi di prevenzione di ogni forma di evasione scolastica o di frequenza irregolare con controlli, coinvolgimento delle famiglie e, nei casi di particolare gravità, con segnalazione ai preposti organi così come previsto dall'art. 114 del D.L. n. 297 del 16/04/1994.

Partecipazione, trasparenza ed efficienza

Per garantire una gestione partecipata della scuola ed una piena attuazione della presente Carta dei Servizi l' Istituto non agisce in isolamento, ma all'interno di una rete dove si confronta e collabora con altri soggetti educativi.

L'istituto promuove la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti attraverso gli organi collegiali: Consiglio d'Istituto, Collegio dei Docenti, Consiglio di Intersezione, di Interclasse e di Classe, Assemblee dei genitori, Gruppi di lavoro; per favorire maggiormente la partecipazione delle famiglie si è costituito il Comitato genitori.

La scuola, nel limite delle risorse materiali e professionali a sua disposizione e con il fine di promuovere ogni forma di partecipazione nell'ottica della trasparenza, garantisce che:

- Ogni iniziativa venga pubblicizzata con congruo anticipo, tramite assemblee, avvisi e volantini.
- Le attività scolastiche si informino a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, conformando in particolare l'orario di funzionamento, l'orario di lavoro e quello di servizio di tutte le componenti alle esigenze dell'utenza.

Tutte le iniziative vengono pubblicizzate attraverso avvisi, volantini e attraverso il sito dell' Istituto Comprensivo: <http://www.icnasi.it>

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

I docenti delle nostre scuole seguono un continuo percorso formativo per favorire il nascere di figure professionali che contribuiscono all'innalzamento qualitativo dell'offerta educativa.

Le scuole del nostro Istituto Comprensivo collaborano con l'Università per la formazione dei futuri insegnanti e sono sede di tirocinio.

Nel rispetto degli obiettivi formativi definiti nel P.O.F/ PTOF., la programmazione garantisce ai docenti la libertà d'insegnamento che è comunque indirizzata alla formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari. La scuola, attraverso i docenti, collabora con le famiglie al fine di ottenere dagli alunni anche il rispetto delle regole che è finalizzato all'acquisizione delle competenze di cittadinanza attiva e consapevole. A tale proposito, i docenti sono tenuti a inserire nella programmazione d'istituto obiettivi comuni e trasversali a campi di esperienza, agli ambiti e alle discipline individuati alla luce delle competenze di cittadinanza da perseguire, in coerenza con il curriculum di Cittadinanza e Costituzione dell'istituto.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto è la dichiarazione esplicita e partecipata ai genitori e agli alunni dell'operato della scuola.

Con i genitori

Gli insegnanti, nel corso della prima assemblea, illustrano ai genitori l'offerta formativa, ossia gli obiettivi formativi e didattici del curricolo, i criteri cui si ispireranno per assicurare la coerenza educativa nella conduzione della classe/sezione, i materiali di cui si richiede l'acquisto alla famiglia.

Tenuto conto anche dei pareri e delle proposte dei genitori, si preciseranno compiti ed impegni delle famiglie e degli alunni al fine di favorire l'acquisizione, da parte di questi ultimi, di una sempre maggiore autonomia, puntualità e responsabilità.

Per poter realizzare tutto questo, è stato elaborato (dal Consiglio di Istituto) un patto di corresponsabilità tra scuola e famiglia, adeguato ad ogni ordine di scuola che stabilisce delle norme da rispettare, al fine di rendere effettiva e consapevole la piena partecipazione delle famiglie alla vita scolastica.

Tale documento è visionabile sul sito e viene sottoscritto dalle famiglie al momento dell'iscrizione.

FATTORI DI QUALITA' E RELATIVI INDICATORI

Le alunne e gli alunni, in quanto persone, sono al centro del progetto Educativo: sono accolti con il loro bagaglio di esperienze, con la loro voglia di scoprire e di imparare, perché l'apprendimento deve essere un processo attivo e partecipato.

Sono valorizzate le potenzialità, rispettati i ritmi di apprendimento e sviluppati gli interessi di ciascuno.

Gli studenti sono inseriti in un ambiente socializzante, ricco di stimoli e attento ai diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Gli insegnanti programmano insieme gli obiettivi delle attività educative e didattiche, sono attenti alle proposte innovative e collaborano per garantire coerenza e unitarietà nel loro insegnamento.

Valutano collegialmente il loro intervento formativo per adeguarlo alla crescita del bambino e ai suoi interessi. Organizzano attività a piccoli gruppi utilizzando, quando possibile, la presenza contemporanea di più insegnanti per realizzare attività di laboratorio e di rinforzo individualizzato, con i limiti introdotti dalla riforma degli ordinamenti.

In sintesi i FATTORI DI QUALITA' sono così riassumibili:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI
Rispetto delle finalità istituzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Attuazione dei principi costituzionali • Coerenza delle programmazioni con i Programmi Ministeriali
Adeguatezza dell'offerta formativa alle esigenze degli alunni	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di informazioni sui bisogni relazionali, cognitivi e affettivi degli alunni • Analisi dei prerequisiti • Flessibilità della programmazione e dell'intervento educativo sulla base di verifiche in itinere. • Progettazione e attuazione di percorsi individualizzati.
Rispetto e valorizzazione delle diversità e della disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Formazioni di classi eterogenee. • Organizzazione di attività di recupero • Strutturazione dell'insegnamento secondo modalità differenziate. • Rapporti con l'A.S.L. 5 per consulenza ed interventi mirati . • Scuola polo del progetto inclusione • Centro di documentazione per consulenza ed aggiornamento
Disagio	<ul style="list-style-type: none"> • Disturbi specifici d'apprendimento • Screening precoce nella scuola dell'infanzia
Continuità tra scuola dell'Infanzia-Primaria e Secondaria di I grado	<ul style="list-style-type: none"> • Scambio di informazioni riguardanti gli alunni tra gli insegnanti • Progettazione ed attuazione di attività comuni per gli anni ponte • Visite alla nuova scuola • Attività di una commissione apposita per l'attuazione della continuità
Uso equilibrato del tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione di un monte ore minimo e massimo di insegnamento settimanale per materia • Alternanza equilibrata dei docenti delle attività e delle discipline
Clima positivo e benessere	<ul style="list-style-type: none"> • Esplicitazione di impegni ed attività nelle programmazioni • Parità di opportunità formative • Educazione alla convivenza democratica • Accettazione della diversità • Conoscenza e comprensione delle diverse culture • Apertura all'ascolto ed attenzione alle

	<p>dinamiche relazionali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promozione dell'acquisizione della fiducia in sé • Formazione di piccoli gruppi di lavoro e attività per classi aperte • Varietà di sollecitazioni per motivare gli alunni ad apprendere
Attività di laboratorio a classi aperte	Compatibilmente con le risorse di tempo scuola
Lingua straniera	<p>L'insegnamento della lingua straniera è avviato in tutti i plessi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scuole dell'infanzia : inglese • Scuole primarie: inglese • Scuola Secondaria: inglese, francese
Scelta dei libri di testo e strumentazioni didattiche	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del libro di testo • Uso di libri operativi e di consultazione • Altre attività (laboratori audiovisivi e uscite didattiche) • Acquisto annuale di sussidi didattici, audiovisivi.
Unitarietà dell'insegnamento	2 ore settimanali di incontro del team della scuola primaria e ore di compresenza nella scuola dell'infanzia per scambio di informazioni sugli alunni, sulle attività svolte
Aggiornamento del personale docente	<p>Corsi di aggiornamento per approfondimenti su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discipline • Relazionalità e psicologia • Handicap e svantaggio.
Contratto formativo	<ul style="list-style-type: none"> • Esplicitazione dell'offerta formativa e dei criteri di valutazione
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee informative pre-iscrizione • Colloqui individuali preliminari • Assemblee periodiche • Colloqui individuali in itinere • Iniziative varie aperte alle famiglie
Formazione delle classi e assegnazione dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione delle classi prime secondo criteri stabiliti • Assegnazione dei docenti alle classi
Altri servizi	<p>Pre e post scuola Mensa Attività extrascolastiche</p>

SICUREZZA E CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone.

L'istituto, in collaborazione con l'Amministrazione comunale, attiva tutti i mezzi di cui dispone al fine di garantire i seguenti standard:

- 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.
- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
- Rispetto della normativa in vigore (D.lgs 81 del 2008) e produzione delle procedure richieste dalla medesima (piano di evacuazione, nomina degli addetti alla sicurezza etc etc.)
- Tempestiva segnalazione ai preposti uffici dell'amministrazione comunale, di eventuali strutture e/o oggetti pericolosi per l'incolumità di alunni e personale scolastico.
- Prove periodiche di evacuazione.
- Sicurezza degli alunni con adeguate forme di vigilanza da parte degli stessi operatori scolastici.
- Procedure per emergenze sanitarie: nel caso di infortuni o malori durante le ore di lezione, a secondo della gravità , l' Istituto provvede a chiamare la Croce Rossa inviando l'interessato al Pronto Soccorso con l'assistenza provvisoria di un docente o di un operatore. La segreteria avvisa telefonicamente i genitori.
- L'istituto non somministra agli alunni nessun tipo di medicinale se non dietro certificato medico, richiesta della famiglia e assenso scritto del Dirigente Scolastico.
- L'istituto s'impegna a collaborare con le preposte istituzioni, presenti sul territorio (carabinieri, polizia municipale), al fine di garantire agli alunni la sicurezza esterna (nell'ambito del circondario scolastico).
- Nel limite delle disponibilità finanziarie, l'istituto invia il suo personale a corsi di formazione relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al primo soccorso.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L' Istituto Comprensivo Nasi garantisce l'osservanza e il rispetto delle seguenti caratteristiche del servizio amministrativo:

- Trasparenza delle procedure
- Tempi d'attesa contenuti.
- Possibilità di contatti telefonici con la segreteria per ricevere informazioni.
- Orario di apertura al pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Gli uffici di Segreteria e del Capo d'Istituto si trovano in via Pannunzio n. 11 a Moncalieri, (tel. 011/6811822); per lo svolgimento di qualsiasi pratica, informazioni e/o reclami è opportuno rivolgersi ai medesimi .

Per i tempi di erogazione dei Servizi di Segreteria si fa riferimento alla Tabella pubblicata sul sito web : Amministrazione Trasparente >Attività e procedimenti > Tipologie di procedimenti.

La distribuzione dei moduli d'iscrizione per la scuola dell'infanzia è effettuata nel periodo previsto (solitamente, eccetto possibili variazioni dettate dai superiori uffici, entro gennaio): la domanda deve essere sottoscritta da uno dei genitori o da chi esercita la patria potestà.

La segreteria garantisce l'assistenza alle famiglie che lo richiedono per la procedura d'iscrizione on line alle classi prime di Scuola Primaria e Secondaria di I grado con assistenza del personale.

L'accesso degli alunni interni alle classi successive alla prima è disposto d'ufficio dal Capo d'istituto, a seguito dell'esito favorevole degli scrutini finali della classe immediatamente inferiore.

L'Istituto Comprensivo Nasi assicura la vigilanza sull'assolvimento dell'obbligo d'iscrizione degli alunni uscenti alla Scuola Secondaria di II grado.

I risultati finali degli alunni vengono pubblicati entro il primo giorno lavorativo

successivo al termine di tutte le operazioni di scrutinio.

I documenti di valutazione sono consegnati alle famiglie direttamente dai docenti delle rispettive classi, terminate le operazioni generali di scrutinio.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico

LUN	MAR	MER	GIO
8.30/9.30	8,30/9,30		11/13
	15/17	15/17	15/17

Il Dirigente Scolastico riceve dal lunedì al venerdì su appuntamento, da concordare con l'ufficio di segreteria.

Ogni pratica dovrà essere siglata con l'iniziale di cognome e nome dell'assistente amministrativo che l'ha gestita.

La segreteria stabilisce al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto e la qualifica di chi risponde.

Per l'informazione, nell'atrio vicino alla portineria, sono predisposti spazi per la bacheca sindacale, bacheca docenti, organi collegiali, genitori e personale A T A.

Sul sito web è presente anche la bacheca sindacale on line. Gli Atti Amministrativi sono consultabili nelle sezioni Albo on line e Amministrazione Trasparente.

L'orario dei docenti viene esposto in sala insegnanti.

Presso ogni plesso sono riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente carta gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe o sezione o al docente fiduciario di plesso.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

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

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Capo d' Istituto, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde, 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 Scolastico al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Attualmente il Capo d' Istituto informa il Consiglio d'Istituto sui reclami e i successivi provvedimenti.

Valutazione del servizio

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, l'Istituto ha intrapreso il percorso di certificazione biennale Marchio S.A.P.E.R.I. promosso dall'Ufficio Scolastico Regionale.