

Istituto Comprensivo "D.R. CHIODI" Via Appiano, 15 - 00136 Roma



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

Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 3

"L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento."

Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 33

La scuola è aperta a tutti. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi..."

Costituzione della Repubblica Italiana - Articolo 34

INDICE

- *Che cos'è la Carta dei servizi* pag.3
- *Uguaglianza* pag.3
- *Imparzialità e regolarità* pag.3
- *Accoglienza e integrazione* pag.4
- *Diritti delle famiglie e degli alunni* pag.4
- *Partecipazione, efficienza e trasparenza* pag.5
- *Libertà di insegnamento ed aggiornamento
del personale* pag.6
- *Area didattica* pag.6
- *Servizi Amministrativi* pag.9
- *Servizi della Segreteria al pubblico* pag.10
- *Standard specifici delle procedure* pag.10
- *Condizioni ambientali della scuola* pag.11
- *Procedura dei reclami e valutazione del servizio* pag.13
- *Attuazione* pag.14

Introduzione

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995 e secondo la direttiva n. 254 del 21 luglio 1995. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. L'Istituto "D. R. Chiodi", ispirandosi ai principi sanciti negli articoli n°3, 9, 33 e 34 della Costituzione Italiana e ai diritti fondamentali espressi sia dall'ONU che dall'UE, attua la propria azione educativa e culturale nella concretezza della realtà socio-economica in cui opera.

1. Uguaglianza

Essendo tutti i cittadini uguali nella dignità sociale, è scopo principale della scuola contribuire a formare una coscienza sociale e personale per cui ogni differenza di sesso, di razza, di etnia, di età, di lingua, di religione, di opinione politica, di condizione psichica e socioeconomica, costituisce una preziosità di cui fare tesoro, perché è la diversità che fa ricco un popolo civile. Ogni conflitto determinato dall'incomprensione verrà risolto in un dialogo costruttivo perché è solo nella conoscenza reciproca che si possono apprezzare i valori di ciascuno senza rinunciare ai propri. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di disabilità e/o di svantaggio e agli alunni stranieri per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL.

2. Imparzialità e regolarità

Il corpo docente è impegnato a svolgere la propria professionalità educativa superando i rischi di parzialità derivanti da condizionamenti ambientali o interessi personali, perché la responsabilità di formazione esige il rispetto dei minori ai quali si vuole insegnare a "leggere" la cultura: uomini liberi che insegnano la libertà. L'educazione non sarà mai l'espressione del singolo docente ma dell'intero corpo insegnante: la collegialità esige per sua natura la continuità educativa e quindi vede ogni componente dell'istituzione partecipare nell'attività formativa, superando in una

visione unitaria le diversità di opinioni e di esigenze, nel pieno rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

Il nostro Istituto si rivolge a bambini che si trovano ad affrontare il delicato passaggio dall'infanzia all'adolescenza e li accoglie in una linea di continuità e di diversità. Continuità nell'impegno a far entrare sempre più nella prassi educativa il raccordo tra i tre ordini di scuola in modo costante e sistematico e diversità nel riconoscere tutto il loro bagaglio culturale, le loro fragilità e le loro potenzialità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, diversamente abili e in situazioni di svantaggio utilizzando strategie e metodologiche basate sulla personalizzazione, sul riconoscimento di bisogni specifici legati anche ad origini e a culture diverse. Attività di recupero e consolidamento vengono organizzate con le risorse umane presenti nell'Istituto e con le risorse provenienti dal Ministero e dall'Unione Europea, e con un'organizzazione didattica che possa diversificare i percorsi in base alle necessità delle classi e del singolo, ivi compresa la flessibilità oraria o comunque tutti gli strumenti che l'istituzione dell'autonomia consente.

4. Diritti delle famiglie e degli alunni

Le famiglie hanno il diritto di poter scegliere consapevolmente la scuola e il tipo di formazione che essa offre: la piena intesa tra le agenzie educative è il punto fondamentale per la realizzazione degli obiettivi. L'obbligo scolastico, assolto attraverso la frequenza regolare e attiva, è una conquista civile di una società libera e moderna che vuole essere presente nel mondo per contribuire a migliorarlo nella pace e nella giustizia. Compito precipuo della scuola sarà aiutare gli alunni ad individuare capacità ed attitudini personali, per suggerire alle famiglie, alla fine dell'obbligo scolastico, l'orientamento futuro, e la conoscenza delle effettive opportunità presenti sul territorio in campo scolastico e professionale. Tutta la componente del personale scolastico avrà chiaro il rispetto dovuto alla persona degli alunni e dei loro genitori, offrendo loro la propria professionalità ed in particolare:

1. Accoglienza in una scuola aperta, dove la vita comune diviene esperienza positiva

per imparare a confrontarsi e a dialogare con tutti e crescere insieme.

2. Rapporto interpersonale basato sull'autorevolezza e sulla guida di chi accompagna a scoprire la realtà conoscitiva;

3. Sostegno nel conoscere le difficoltà per superarle nell'apprendimento di conoscenze, linguaggi e atteggiamenti appropriati;

4. Disponibilità a comprendere la crescita come evoluzione della propria persona;

5. Incoraggiamento a far acquisire consapevolezza delle proprie attitudini e qualità ed a sviluppare solidarietà verso i compagni;

6. Tutela da ogni forma di maltrattamento e violenza, tramite gli strumenti previsti dal protocollo per la prevenzione e la gestione dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo;

7. Coinvolgimento nella scelta dell'adozione dei nuovi testi scolastici o strumenti alternativi;

8. Potenziamento per gli studenti che mostrano specifiche necessità nel loro processo di apprendimento;

9. Chiarezza nell'organizzazione delle attività didattiche, nel dialogo con gli studenti, nelle verifiche quali strumenti di correzione e miglioramento dell'apprendimento;

10. Accordo sulle modalità di continua informazione scuola-famiglia anche per ciò che concerne il comportamento;

11. Informazioni sugli obiettivi cognitivi e non cognitivi e sui criteri di valutazione;

12. Sollecitazione e agevolazioni per poter praticare gli sport e partecipare ad attività culturali promosse sul territorio.

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

La comunità scolastica si impegna ad attuare la "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, sviluppando la propria azione educativa in stretta cooperazione con le famiglie, raccogliendo le loro indicazioni per quanto riguarda le scelte educative fondamentali e vitalizzando le occasioni di incontro offerte dai Consigli di classe, dal Consiglio d'istituto, dai periodici incontri docenti-genitori. L'Istituto Comprensivo "Chiodi"

favorisce le attività extrascolastiche, accogliendo anche le proposte culturali e sportive delle associazioni presenti nel territorio. 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. Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione. **Trasparenza**

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento, garantita ai docenti nel D.P.R. 417/74, nell'ambito degli ordinamenti della scuola, stabiliti dalle leggi dello Stato e nel rispetto delle norme costituzionali, è tesa a promuovere la formazione globale della personalità degli alunni e si esplicita nella progettazione educativa, in cui vengono individuati i percorsi della classe e del singolo alunno. L'aggiornamento, inteso come diritto-dovere, permette al docente di essere in possesso di specifiche capacità professionali onde operare scelte didattiche e programmazione degli itinerari di apprendimento e realizzare un proficuo dialogo educativo in cui tutte le discipline siano ritenute indispensabili per lo sviluppo integrale della persona umana.

AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo "Chiodi", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, aperta agli stimoli e agli apporti del mondo esterno, è responsabile della qualità delle attività educative. La scuola si modella alle esigenze culturali e formative degli alunni per porli in condizione di conquistare la propria identità di fronte al contesto sociale tramite un processo formativo continuo.

Il raccordo tra i vari ordini di scuola è finalizzato alla promozione di un armonico sviluppo della personalità di ogni alunno.

La scuola programma i propri interventi in modo da rimuovere gli effetti negativi dei condizionamenti sociali, da superare le situazioni di svantaggio culturale e da garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio attraverso l'individualizzazione degli itinerari di apprendimento.

La scuola, nella scelta dei libri di testo e delle strumentalizzazioni didattiche, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa; con il coinvolgimento delle famiglie, adotta soluzioni idonee a rendere possibili un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana in modo da evitare sovraccarico di materiali didattici da trasportare e investe sull'uso di dispositivi informatici, su ambienti digitalizzati grazie agli investimenti e allo sviluppo di metodologie basate sul digitale.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare alle attività

extrascolastiche (attività sportive, attività ludiche o culturali...).

I docenti, in rapporto con gli studenti, colloquiano in modo teso alla conoscenza e alla condivisione, per coinvolgerli e responsabilizzarli nella gestione della vita a scuola grazie anche agli strumenti educativi quali il Regolamento di Istituto, il Patto di corresponsabilità educativa, il Curricolo di Educazione Civica.

L'Istituto Comprensivo "D.R. Chiodi" garantisce l'**elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti**:

1. il P.T.O.F. Piano Triennale dell'Offerta Formativa ai sensi della L.107/2015, che contiene le scelte educative, organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica;
2. il Regolamento d'Istituto che comprende le norme relative a:
 - vigilanza sugli alunni
 - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
 - uso degli spazi, delle aule, dei laboratori, delle palestre, dei refettori, degli spazi esterni;
 - modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
 - regolamento dei servizi generali e amministrativi.
3. Il curricolo: elaborato dal Collegio dei Docenti, progetta:
 - i percorsi formativi correlati agli obiettivi, ai traguardi di sviluppo delle competenze e alle finalità delineati nelle Indicazioni nazionali;
 - individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, finale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
 - sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero e il potenziamento;
4. la progettazione educativa e didattica: elaborata ed approvata dai Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe, delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative. È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.
5. le tematiche trasversali : al di là degli argomenti disciplinari, il Collegio indica annualmente le tematiche di carattere trasversale, da svolgersi in tutte le classi secondo modalità da decidere all'interno dei vari Consigli, che devono rispondere all'obiettivo generale dell'educare allo "star bene". Su tali tematiche vengono

elaborati progetti di attuazione che sono presenti nel P.T.O.F.

6. il patto di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, si stabilisce, in particolare, tra il docente e il genitore per l'allievo, ma coinvolge i Consigli di Intersezione, di Interclasse, di Classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni interessati al servizio scolastico.

7. il Piano per l'Inclusività rivolto agli alunni con Bisogni Educativi Speciali, è parte integrante del PTOF d'Istituto e si propone di:

- definire pratiche condivise tra scuola e famiglia;
- sostenere gli alunni con BES nella fase di adattamento all'ambiente scolastico e in tutto il percorso di studi;
- favorire un clima di accoglienza e inclusione;
- favorire il successo scolastico e formativo e prevenire difficoltà nell'apprendimento di questi studenti, agevolandone la piena inclusione sociale e culturale;
- ridurre i disagi formativi ed emozionali, favorendone al contempo la piena formazione;
- adottare piani di formazione che prevedono un ruolo attivo degli insegnanti;
- promuovere qualsiasi iniziativa di comunicazione e di collaborazione tra scuola, famiglia ed Enti territoriali coinvolti (Comune, ASL, Provincia, Regione, Enti di formazione, ...).

Il Piano d'Inclusione e si propone di:

- ❖ definire buone pratiche comuni all'interno dell'Istituto;
- ❖ delineare prassi condivise di carattere:
 - amministrativo e burocratico (documentazione necessaria);
 - comunicativo e relazionale (prima conoscenza);
 - educativo-didattico (assegnazione alla classe, accoglienza, coinvolgimento del Consiglio di Classe);
 - sociale (eventuali rapporti e collaborazione della scuola con il territorio e/o con gli specialisti per la costruzione del "progetto di vita").

Tutti gli atti sono pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica

<https://www.icchiodi.edu.it/>

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici di Segreteria, costituiti da personale qualificato e competente nelle tecnologie e nella gestione delle risorse umane e finanziarie, comprende la Segreteria amministrativa, del personale e la Segreteria didattica. Tutti gli assistenti operano con autonomia lavorativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione dei compiti loro affidati dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

ORGANIZZAZIONE

AFFARI GENERALI E PROTOCOLLO

Provvede alla gestione del protocollo informatico, secondo le direttive del Dirigente Scolastico e del DSGA. al prelievo della posta elettronica, certificata, da reperire anche dai Siti Ministeriali così come previsto dalla normativa vigente; provvede all'importazione della posta ricevuta per la relativa visione sia al Dirigente Scolastico che al Direttore s.g.a; alla protocollazione degli atti sia in entrata che in uscita dalla scuola, allo smistamento della posta, secondo direttive ricevute dal Dirigente e nel rispetto della normativa sulla dematerializzazione degli atti; alla gestione e tenuta del protocollo; all'archiviazione degli atti anche di tipo informatico, alla tenuta dell'albo della scuola, anche di quello di tipo informatico, al supporto amministrativo al Dirigente per la produzione di atti, agli avvisi e/o comunicazioni alle Organizzazioni Sindacali, Organi collegiali, alle RSU, al personale, agli alunni della scuola e per tutte le attività progettuali del PTOF, all'espletamento delle pratiche di infortunio per via telematica.

UFFICIO PER LA DIDATTICA

Provvede all'espletamento degli atti, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente, afferenti la gestione della didattica.

UFFICIO PER IL PERSONALE

Provvede all'espletamento degli atti, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente, afferenti la gestione del personale della scuola.

UFFICIO CONTABILITA'

Svolge funzioni di: Archiviazione mandati e reversali; aggiornamento creditori e debitori; inventario e verbali di collaudo Registri vari inerenti le sopracitate funzioni.
Servizi attivati per la dematerializzazione dell'attività amministrativa:

Registro online

Pagelle on line

Modulistica dal sito scolastico.

Ogni anno il DSGA propone al Dirigente scolastico un piano di lavoro del personale amministrativo ed ausiliario per l'anno scolastico in coerenza con gli obiettivi deliberati nel Piano dell'Offerta Formativa. Il piano comprende la proposta sull'articolazione dell'orario di lavoro del personale amministrativo ed ausiliario funzionale all'orario dell'istituzione scolastica.

Servizi della Segreteria al pubblico

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

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

Standard specifici delle procedure

Iscrizioni

Le iscrizioni alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado dell'Istituto avvengono tramite procedura online definita a livello Ministeriale. Nel mese di dicembre/gennaio di ogni anno, l'Istituto organizza incontri e Open day con i genitori che vogliono effettuare l'iscrizione dei propri figli, finalizzati alla condivisione dell'offerta formativa della scuola e delle modalità/tempi per l'iscrizione online. Quest'ultima può avvenire anche a scuola con il supporto del personale di segreteria. Per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia è invece tuttora in vigore la procedura cartacea. La distribuzione dei moduli di iscrizione ai genitori che non hanno provveduto a scaricarli direttamente dal sito dell'Istituto, è effettuata allo sportello nei giorni e nei tempi previsti e pubblicizzato in modo efficace. La segreteria garantisce lo

svolgimento della procedura di iscrizione alle classi fornendo un adeguato supporto agli utenti. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni. 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.

Rilascio certificati

I certificati di iscrizione, frequenza, licenza media, sostitutivi diploma, eventuale nulla osta per trasferimento ad altro Istituto scolastico, verranno rilasciati secondo le disposizioni della normativa vigente.

Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto Comprensivo " D.R.Chiodi" si compone di un unico plesso scolastico in cui si trovano:

- Scuola dell'Infanzia
- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di I Grado

Sono presenti nel plesso aule destinate ad attività laboratoriale:

- **Aula Informatica**, dotata di computer, connessione internet e software specifici, utilizzata per l'insegnamento e l'apprendimento dell'informatica, del coding e dell'uso consapevole della tecnologia.
- **Aula Teatro**, spazio didattico dedicato all'educazione teatrale, dove si svolgono attività di gioco, recitazione, creazione e produzione teatrale, con lo scopo di sviluppare competenze comunicative, creative e sociali negli studenti.
- **Ambienti Digitali/STEM**, spazi che incoraggiano gli studenti a esplorare la propria creatività, a utilizzare le mani e ad utilizzare diversi materiali e strumenti digitali, fornendo esperienze di apprendimento coinvolgenti e interattive.
- **Aula di Scienze**, spazio didattico attrezzato con materiali e strumenti specifici per le attività scientifiche, dove si svolgono lezioni e attività pratiche di scienze, come esperimenti e osservazioni, che coinvolgono gli studenti in un approccio più concreto e sperimentale.
- **Aula Immersiva**, ambiente di apprendimento che utilizza tecnologie avanzate per creare un'esperienza coinvolgente e dinamica permettendo agli studenti di interagire con contenuti multimediali e ambienti virtuali in modo più interattivo e partecipativo.

- **Palestrina**, per i bambini della scuola dell'infanzia, un ambiente sicuro e stimolante per promuovere la socializzazione e sostenere lo sviluppo psicomotorio, attraverso l'esplorazione del proprio corpo e lo sviluppo delle capacità motorie.
- **Palestra**, luogo per supportare nei bambini e ragazzi un equilibrato sviluppo fisico, ma anche come momento importante di socializzazione e per la condivisione delle regole e del rispetto nei confronti di avversari e compagni. E' dotata di attrezzature per attività sportive, come palloni, reti, e altri attrezzi per diverse discipline. Inoltre, sono presenti spogliatoi, bagni e area per la conservazione delle attrezzature.
- **Giardino con Serra Idroponica**, spazio esterno per molteplici scopi, tra cui l'outdoor education, la ricreazione, il gioco e l'apprendimento attraverso l'esperienza. Offre opportunità di apprendimento diverse dall'aula, stimolando la collaborazione, la motricità e le capacità di problem-solving. I bambini possono esprimere la propria fisicità, sperimentare i propri limiti e acquisire consapevolezza del corpo.
La **Serra Idroponica** utilizza una tecnica di coltivazione delle piante fuori suolo e con basso impatto ambientale caratterizzata da un ridotto consumo idrico. Attraverso una didattica laboratoriale innovativa, si stimola l'apprendimento attivo, basato sull'esperienza diretta e la manipolazione e si sostiene l'ecosostenibilità.

SCUOLA DELL'INFANZIA

La scuola dell'infanzia provvede a garantire secondo le norme vigenti :

- L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- L'igiene dei servizi con interventi costanti durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

SCUOLA PRIMARIA

La scuola primaria provvede a garantire secondo le norme vigenti :

- La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola.
- L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.
- L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO

La scuola secondaria di primo grado provvede a garantire secondo le norme vigenti:

- La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

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).

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

- ❖ Adeguamento alla normativa per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- ❖ Eliminazione delle barriere architettoniche.
- ❖ Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- ❖ Vigilanza spazi adiacenti il plesso, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

- ❖ 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.
- ❖ I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- ❖ 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.
- ❖ Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- ❖ 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 dell'anno scolastico.

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:

- ❖ Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- ❖ Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- ❖ Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- ❖ Tassi di utilizzazione di attrezzature, laboratori, biblioteca.
- ❖ Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà il Nucleo Interno di Valutazione (N.I.V.) costituito dal DS, il DSGA e da docenti dei tre ordini di scuola. Il N.I.V. provvederà ad effettuare l'aggiornamento annuale del Rapporto di Autovalutazione e al termine di ogni triennio riferito al P.T.O.F. ,ai sensi della L.107/2015, 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 dalla commissione e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il N.I.V. provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale e per la predisposizione del piano di miglioramento (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

ATTUAZIONE

- La presente Carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo viene pubblicizzata tramite affissione all'albo on line e pubblicazione sul sito web dell'Istituto, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Si invita l'utenza a consultare regolarmente il sito web dell'Istituto all'indirizzo:
<https://www.icchiodi.edu.it/>

Per ulteriori informazioni consultare la parte del sito web dedicata ad
"Amministrazione Trasparente"

IL DIRIGENTE SCOLASTICO Dott.ssa Loredana Micco