



ISTITUTO COMPRENSIVO “PRINCIPE DI PIEMONTE”
Corso Garibaldi 28 – 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE)
16° Distretto Regione Campania
Cod. mecc. CEIC 877004 – Tel./Fax 0823 846360 email CEIC 877004@istruzione.it

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Che cosa è?

La Carta dei servizi si ispira agli artt.3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

E' il documento nel quale vengono resi noti:

- i principi fondamentali ai quali l'istituzione scolastica ispirerà la propria attività;
- i fattori di qualità, ossia le caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte educative e didattiche;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte di miglioramento.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di garantire alle famiglie l'informazione adeguata per essere partecipi dell'esperienza scolastica dei figli.

La Carta dei Servizi rappresenta anche uno strumento di informazione e di lavoro per tutti gli operatori della scuola.

La Carta dei Servizi, il Piano dell'Offerta Formativa ed il Regolamento di Istituto rappresentano i documenti fondamentali dell'Istituzione scolastica.

INDICE

- 1. LE SCUOLE DELL'ISTITUTO**
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. L'AREA DIDATTICA**
 - 3a. Il rispetto delle finalità istituzionali
 - 3b. Il clima positivo e il benessere a scuola
 - 3c. La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie
 - 3d. La continuità
 - 3e. L'uso equilibrato del tempo
- 4. LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**
 - 4a. La programmazione
 - 4b. La valutazione
 - 4c. Gli incontri scuola- famiglia
- 5. I SERVIZI AMMINISTRATIVI**
 - 5a. L'orario di apertura al pubblico
 - 5b. Il rilascio dei documenti
 - 5c. L'informazione
 - 5d. Il trattamento dei dati personali
- 6. LE CONDIZIONI AMBIENTALI**
- 7. LA PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 7a. La procedura dei reclami
 - 7b. La valutazione del servizio
- 8. L'ATTUAZIONE**

1. LE SCUOLE DELL'ISTITUTO

Grado	Indirizzo	Telefono
Uffici	Corso Garibaldi	0823846360
Scuola dell'Infanzia	Via A. Curri	0823799620
Scuola dell'Infanzia	Via A. Grandi	0823849591
Scuola Primaria	Via A. Grandi	0823849591
Scuola secondaria I grado	Via A. Grandi	0823849591

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La scuola organizza il servizio con riferimento ai seguenti principi:

• Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non dovrà essere compiuta discriminazione alcuna in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Nel rispetto di tale principio saranno fatti salvi i diritti legati all'appartenenza a razze, etnie, religioni: rispetto della cultura, delle tradizioni, dei costumi, delle festività.

In nessun caso potranno essere imposti i principi della cultura, sia essa religiosa, civile o sociale prevalente, qualora sia in contrasto con quelli del gruppo di appartenenza.

L'Istituzione si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psico-fisiche degli utenti anche con il supporto degli Enti Locali, associazioni esterne, specialisti e volontari presenti sul territorio.

Compatibilmente con le disponibilità di bilancio, il Consiglio d'Istituto studierà misure idonee a garantire il pieno svolgimento del diritto allo studio agli alunni in condizioni socio-economiche precarie, dando priorità all'erogazione di fondi in questa direzione.

Parimenti il Collegio dei docenti, nelle sue articolazioni funzionali, terrà conto, nel pianificare i percorsi formativi, delle condizioni psico-fisiche e sociali degli alunni, qualora esse si riflettano sul processo di apprendimento, studiando idonei e programmati interventi, anche in collaborazione con le famiglie ed eventuali soggetti esterni.

• Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di conflitti sindacali, la scuola garantisce:

- La tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- I servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- La presenza attiva e la vigilanza degli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro ed alle mansioni dei dipendenti.

• Accoglienza e integrazione

Attraverso opportune ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio scolastico, relativamente all'area professionale di appartenenza, la scuola s'impegna a favorire l'accesso dei genitori ai Servizi Amministrativi, all'informazione circa l'attività didattico-formativa, i colloqui personali con i docenti, la partecipazione diretta o indiretta all'attività degli OO. CC., cercando di conciliare, per quanto riguarda orari ed organizzazione, le esigenze dell'utenza con quelle dell'Istituzione scolastica determinate dagli ordinamenti vigenti, nonché dalle delibere degli organi competenti.

Disposizioni specifiche sono contenute nella presente Carta dei servizi e nel Regolamento di Istituto.

Sono previste iniziative e progetti per :

- Favorire una scelta consapevole delle opportunità formative offerte dalla scuola;
- Consentire l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con specifico riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità;
- Stabilire le modalità di raccordo con la scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di I grado e secondaria di II grado per creare un curriculum educativo- formativo continuo;
- Favorire l'accoglienza dei nuovi alunni, anche in collaborazione con operatori esterni;
- Favorire l'orientamento degli alunni, inteso in senso formativo ed informativo, con il preciso scopo di abituarli ad operare scelte consapevoli nell'immediato e per il futuro;
- Inserire ed integrare gli alunni in situazione di difficoltà.

• **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

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

Scolastico; la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo.

La scuola accoglie iscrizioni anche di alunni provenienti da zone non appartenenti al bacino di utenza dell'istituzione, nei limiti dell'obiettivo capienza, del rispetto dell'organizzazione scolastica e di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

Il Regolamento di Istituto disciplina i criteri di accoglienza delle domande eccedenti, sia relative all'iscrizione, sia alla scelta del tempo scuola.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 ed organico.

• **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, condividono la responsabilità di favorire la più ampia realizzazione dei contenuti della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nel rispetto del ruolo degli OO.CC. e delle vigenti normative.

A tale scopo il Consiglio di Istituto consentirà e favorirà l'uso degli edifici e delle strutture fuori dell'orario e del servizio scolastico che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Nel determinare le scelte organizzative, la scuola si ispira ai criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità; ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce un'adeguata informazione su tutte le attività promosse.

• **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La progettazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento 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 nelle Indicazioni Nazionali.

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.

3. L'AREA DIDATTICA

3a. IL RISPETTO DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI

Le attività che la scuola propone sono coerenti con le finalità e i contenuti indicati nelle Indicazioni Nazionali per il curriculum oltre nella vigente normativa in materia.

Tale coerenza si concretizza e si rileva nelle programmazioni elaborate dalla scuola, impegnata a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurarne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni. Essa predispone forme di rilevazione iniziale ed in corso di anno (osservazioni, verifiche...), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia degli alunni, al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento.

3b. IL CLIMA POSITIVO E IL BENESSERE A SCUOLA

I valori etici e culturali che sono alla base della vita quotidiana a scuola sono i seguenti:

- Parità di opportunità formative, senza distinzioni di sesso, razza, religione, condizioni di salute, condizioni sociali e culturali;
- Accettazione, rispetto e comprensione delle diverse culture e religioni;
- Progressiva responsabilizzazione degli alunni;
- Autonomia;
- Interesse e motivazione ad apprendere;
- Benessere psicologico e fisico.

Questi valori sono definiti e specificati in progetti ed itinerari didattici nel Piano dell'Offerta Formativa e nelle Programmazioni didattiche delle sezioni e delle classi.

3c. LA PARTECIPAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- Consigli di Intersezione, Interclasse e Classe docenti/genitori;
- Colloqui periodici;
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.

Gli incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie, secondo le indicazioni degli organi collegiali.

3d. LA CONTINUITA'

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità dell'alunno, la scuola assicura la continuità attraverso una pluralità di iniziative definite nel Piano dell'Offerta Formativa.

In collaborazione con le scuole dell'infanzia, le scuole primarie, le scuole superiori del territorio, sono previsti:

- scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche,
- predisposizione di progetti di inserimento ed accoglienza per i nuovi iscritti;
- confronto tra docenti su tematiche educative e didattiche;
- visite alla scuola;
- coinvolgimento in attività insieme agli alunni della nuova scuola.

3e. L'USO EQUILIBRATO DEL TEMPO

Le sezioni di scuola dell'infanzia, le classi della Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I grado sono strutturate nel modo seguente:

ORDINE DI SCUOLA	MODELLO ORGANIZZATIVO	GIORNI DI SERVIZIO	ORARI DI SERVIZIO	SERVIZI ULTERIORI EROGATI
Scuola dell'infanzia	Sezioni eterogenee	dal lunedì al venerdì	8.30/9.00 - 16.30	accoglienza dalle ore 8.00
Scuola Primaria	Tempo ordinario	dal lunedì al sabato con un giorno di rotazione settimanale	8.30 – 13.30 8.30 – 16.30	accoglienza dalle ore 7.45 e fino alle ore 14.00
	Tempo prolungato	dal lunedì al venerdì		accoglienza dalle ore 7.45
Scuola Secondaria I grado	Sezioni ordinarie	dal lunedì al sabato con un giorno di rotazione settimanale	8.15 – 13.45	accoglienza dalle ore 7.45 e fino alle ore 14.00
	Sezione di strumento	Dal lunedì al sabato	8.05 – 13.05 + 2h pomeridiane curriculari	

Per favorire la motivazione e la partecipazione degli alunni è prevista una equilibrata alternanza dei docenti, delle attività e delle discipline nell'arco della giornata e della settimana, laddove è possibile.

Per consolidare gli apprendimenti e per avviare progressivamente l'autonomia nello studio è prevista, nelle classi di Scuola Primaria a tempo ordinario e di Scuola Secondaria di I grado, l'assegnazione di compiti da svolgere a casa. La tipologia e la quantità dei compiti vengono concordate dagli insegnanti di classe e motivate ai genitori all'inizio dell'anno scolastico.

Nell'assegnazione dei compiti si tengono in considerazione la frequenza scolastica dell'alunno, la necessità di rispettare ragionevoli tempi di impegno nello studio e di assicurare un adeguato tempo libero.

4. LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

4a. LA PROGRAMMAZIONE

Scuola dell'Infanzia

Entro il mese di novembre dell'anno scolastico, il Consiglio di intersezione elabora ed approva la programmazione didattica annuale; in essa sono indicati:

- gli obiettivi e le metodologie relativi ai campi di esperienza;
- i progetti unitari che coinvolgono l'intero gruppo docente;
- progetti educativi individualizzati in presenza di alunni diversamente abili;
- le modalità di utilizzazione delle ore di contemporaneità tra i docenti (insegnanti di classe; specialisti di R.C.);
- le modalità concordate per la gestione educativa ed organizzativa delle sezioni (interventi educativi con i bambini, gestione dei tempi di intervallo, mensa, rapporti con le famiglie).

Scuola Primaria

Entro il mese di novembre dell'anno scolastico, il Consiglio di interclasse elabora ed approva la programmazione didattica annuale; in essa sono indicati:

- gli obiettivi e le metodologie relativi alle discipline;
- i progetti unitari che coinvolgono l'intero gruppo docente (raccordo interdisciplinare, piano visite guidate/viaggi d'istruzione, iniziative culturali, utilizzazione risorse esterne, progetti specifici);
- progetti educativi individualizzati in presenza di alunni con bisogni educativi speciali;
- le modalità di utilizzazione delle ore di contemporaneità tra i docenti (insegnanti disciplinari; specialisti di R.C. ; specialisti di L2);
- le modalità concordate per la gestione educativa ed organizzativa delle classi (interventi educativi con gli alunni, uso dei libri di testo, del diario , compiti a casa, rapporti con le famiglie, gestione dei tempi di intervallo, mensa, modalità di correzione /valutazione).

Scuola Secondaria di I grado

Entro il mese di novembre dell'anno scolastico, il Consiglio di classe elabora ed approva la programmazione didattica annuale; in essa sono indicati:

- il percorso formativo della classe e del singolo alunno , adeguando ad essi gli interventi operativi, utilizzando il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi formativi e didattici indicati dal Consiglio di classe;
- la programmazione Educativa e Didattica annuale della classe (Piano di lavoro); essa specifica la composizione della classe, la situazione di partenza rispetto ai risultati delle prove e delle osservazioni iniziali, la suddivisione degli alunni in 5 fasce di livello, la definizione di ciascuna fascia, gli obiettivi formativi e didattici, le prestazioni richieste declinate dalla più bassa alla più alta, le strategie da mettere in atto, le modalità comuni di valutazione e di

verifica, l'organizzazione delle attività di sostegno e dei laboratori, la gestione dei rapporti con le famiglie.

Nello stesso periodo dell'anno il docente elabora la propria programmazione didattica per ciascuna delle classi nelle quali insegna; essa delinea il percorso didattico della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi.

La Programmazione Didattica annuale del docente specifica:

- la situazione di partenza degli alunni, la suddivisione degli stessi in 5 fasce di livello sulla base delle prove d'ingresso, gli obiettivi della materia, le prestazioni richieste, i contenuti (con particolare attenzione agli obiettivi minime/o prestazioni e contenuti semplificati per gli alunni con maggiori difficoltà);
- le strategie e i metodi d'intervento, le modalità di valutazione, le tipologie di verifiche utilizzate i cui risultati devono essere puntualmente portati a conoscenza delle famiglie degli alunni;

La programmazione didattica viene illustrata nel corso delle riunioni del Consiglio di Intersezione/Interclasse/Classe ai Rappresentanti dei genitori.

4b. LA VALUTAZIONE

Le programmazioni sono sottoposte periodicamente a valutazione per :

- verificare e regolare i percorsi programmati, adeguando l'azione educative alle esigenze degli alunni;
- compilare collegialmente il documento di valutazione per gli alunni della scuola primaria e della secondaria di I grado.

Questo impegno di progettazione consente di proporre un adeguato "ambiente educativo per l'apprendimento" caratterizzato da un clima relazionale positivo, da una varietà di insegnamento/apprendimento significative e motivanti per gli alunni, che contribuiscano ad accrescerne le competenze culturali, le capacità relazionali l'identità e l'autonomia.

4c. GLI INCONTRI SCUOLA - FAMIGLIA

Prima dell'apertura delle iscrizioni alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado, nel corso di una giornata di apertura straordinaria della scuola, il Dirigente scolastico, il Presidente del Consiglio d'Istituto, gli insegnanti illustrano l'organizzazione della scuola dell'istituto, gli elementi che caratterizzano l'offerta formativa, le principali modalità di funzionamento degli organi collegiali.

Nel corso dell'assemblea con i genitori degli alunni iscritti al primo anno della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado, prima dell'inizio delle lezioni, gli insegnanti ed il Dirigente scolastico illustrano:

- l'organizzazione generale della scuola;
- il funzionamento dei servizi scolastici;
- ogni altro aspetto di interesse per le famiglie.

Nel corso dell'anno sono programmati per i genitori colloqui individuali per informarli del complessivo andamento dell'attività scolastica dei singoli alunni.

La scuola s'impegna a rendere noti, dopo le delibere dei competenti OO.CC. il calendario scolastico (inizio/fine delle attività, sospensione delle attività didattiche), le date e gli orari delle riunioni collegiali e dei colloqui individuali con le famiglie.

5. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, la scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- Trasparenza;
- Celerità delle procedure;
- Flessibilità degli orari.

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al sabato e garantiscono un orario di apertura al pubblico ed al personale scolastico deliberato dal Consiglio d'istituto.
L'orario di apertura dell'ufficio di segreteria è esposto al pubblico.

5a. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli uffici di dirigenza e segreteria sono aperti tutto l'anno, ad eccezione delle festività previste dal calendario scolastico deliberate dal Consiglio d'Istituto.

In particolare l'ufficio di segreteria funziona :

- dalle ore 8.00 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato;
- dalle ore 15.30 alle ore 18.30 il martedì.

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO	
GIORNO	ORARIO
Dal lunedì al sabato	Ore 10.00 – 12.00
martedì	Ore 16.00 – 18.00

Nei mesi di luglio, agosto e durante la sospensione delle attività scolastiche è prevista l'apertura dal lunedì al venerdì nel solo turno antimeridiano.

Il Dirigente Scolastico riceve tutti i giorni previo appuntamento telefonico da richiedere mediante gli uffici di segreteria durante gli orari di apertura al pubblico.

5b. RILASCIO DOCUMENTI

Il rilascio dei documenti avviene nell'orario di apertura della segreteria al pubblico nei tempi previsti dalla vigente normativa.

Il documento di valutazione è consegnato in visione ai genitori al termine del primo Quadrimestre in apposite riunioni collegiali.

Il documento è definitivamente consegnato ai genitori al termine dell'anno scolastico.

In caso di mancato ritiro, è conservato in segreteria e deve essere ritirato durante gli orari di apertura al pubblico.

5c. L'INFORMAZIONE

Presso la sede degli uffici in Corso Garibaldi sono predisposti:

- Albo Ufficiale della scuola
- Albo per atti amministrativi;
- Albo del Consiglio d'Istituto;
- Albo sindacale
- Spazio per avvisi all'utenza.

Presso ogni plesso dell'Istituto sono predisposti:

- Albo Docenti
- Albo Personale ATA
- Albo sindacale
- Spazio per avvisi all'utenza.

Presso l'ingresso di ogni plesso il personale ausiliario è in grado di fornire le prime informazioni all'utenza.

L'informazione è garantita, altresì, attraverso il sito web della Scuola al seguente indirizzo:

www.icprincipedipiemonte.gov.it

5d. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La materia è regolata dalla Legge n. 675 del 31/12/1996

I dati personali e sensibili di alunni, genitori, e personale scolastico sono conservati presso gli uffici di segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione e sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;

2. I dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.
3. I nominativi degli alunni e degli insegnanti sono esposti all'albo al fine di fornire una corretta informazione all'utenza, relativamente alla formazione delle sezioni e delle classi e all'utilizzazione del personale docente.
4. L'elenco nominativo degli alunni può essere fornito in copia al Rappresentante di classe/sezione ed al Presidente del Consiglio d'Istituto.

Sono salvaguardati i diritti degli interessati previsti dall'art. 13 della Legge n. 675/96 (origine dei dati, finalità del trattamento, integrazione dei dati).

5e. ACCESSO AI DOCUMENTI AMINISTRATIVI

L'accesso ai documenti amministrativi e scolastici è regolato dalla Legge n. 241 del 7/8/1990 (in particolare dagli articoli 22 e seguenti), e dall'O.M. n. 330 del 27/5/1997.

- Tutte le richieste devono essere motivate.
- La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata per iscritto ed indirizzata al Capo d'Istituto.
- Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dai genitori o da chi abbia interesse alla cura ed alla difesa di interessi giuridici del minore.
- La visione dei documenti è gratuita.
- Per ottenere copie semplici vanno versate marche da bollo come da vigente normativa; le copie autenticate sono rilasciate previo pagamento dell'imposta di bollo.
- La scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 gg. dal ricevimento della domanda.

6. LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La D.S.G.A. predispone il piano di lavoro dei Collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia ed igiene. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Relativamente alla sicurezza la scuola ha nominato il Responsabile dei servizi di prevenzione e protezione ed ha un piano di valutazione dei rischi per ogni plesso scolastico in cui sono stati indicati e segnalati all'Ente Locale gli interventi per la messa a norma degli edifici scolastici.

I lavoratori hanno nominato un rappresentante per la sicurezza tra le R.S.U. elette ed è in corso di attuazione il piano di formazione per gli addetti alle squadre di sicurezza e per tutto il personale.

In ogni plesso è previsto il piano di evacuazione e saranno effettuate le prove prescritte.

7. PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7a. LA PROCEDURE DEI RECLAMI

Nell'auspicare un dialogo costante con gli utenti ed un rispetto sostanziale del patto educativo, la scuola mette a disposizione dei suoi utenti la possibilità di esporre le eventuali ragioni in un sereno colloquio col Dirigente Scolastico.

In presenza di disservizi, di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della Carta dei servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte:

- In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti della classe. Qualora il problema permanga, o sia di

particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

- I reclami possono essere espressi personalmente verbalmente o in forma scritta.
- Il reclamante deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola. I reclami scritti devono essere firmati.
- Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità ed in ogni caso non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio.
- La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.
- Qualora la materia oggetto di reclamo non sia di sua competenza, il Dirigente scolastico fornisce comunque indicazioni in merito.

7b. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto e per elevarne il livello qualitativo, verranno effettuate rilevazioni mediante somministrazione di questionari opportunamente tarati, rivolti ad alunni, genitori e personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

8. ATTUAZIONE

Il rispetto degli impegni indicati nella presente "Carta" dipendono dall'impegno/ collaborazione delle varie componenti presenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche dai seguenti enti, secondo quanto prevede la vigente normativa:

COMUNE

Manutenzione degli edifici, forniture di arredi e sussidi, erogazione del servizio mensa, assegnazione fondi per il diritto allo studio.

A.S.L.

Certificazione dei soggetti in situazioni di handicap, attività di consulenza, attività informativa e progettuale.

M.I.U.R. – DIREZIONE SCOLASTICA REGIONALE – UFFICIO TERRITORIALE di CASERTA

Assegnazione del personale docente, amministrativo ed ausiliario; assegnazione di fondi per il funzionamento della scuola ed il finanziamento dei progetti

REVISORI DEI CONTI

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

Il contenuto nella presente "Carta" verrà periodicamente verificato ed aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei servizi è approvata dal Consiglio d'Istituto, su parere conforme del Collegio dei docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico-didattici.

La Carta dei servizi viene pubblicata sul sito web della scuola ed affissa agli albi dei plessi.

**Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Rosa Petrillo**