



(ai sensi art.2 D.P.C.M. 07.06.95 - G.U. 138 del 15.06.95)

1
Indice

PREMESSA.....1

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola, in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La Carta dei servizi dà attuazione al principio di trasparenza, riconosciuto dall'art. 1 della Legge n. 241 del 7 agosto 1990 sul procedimento amministrativo.

Infatti, consente ai cittadini/utenti di conoscere i servizi ai quali possono accedere, unitamente a finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui la scuola li eroga, nonché diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione.

Inoltre, la Carta dei servizi garantisce di effettuare un controllo sull'attività svolta, attraverso l'individuazione degli standard di qualità che gli utenti possono richiedere per i servizi erogati e stabilendo in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

Dunque, la Carta dei Servizi rende possibile un intervento e un controllo a opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti e genitori) sulla gestione delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

1. Principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi riconosce i seguenti principi:

2. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta delle famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC optando per Attività Alternative all'IRC.

3. 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

3

dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, anche in situazioni di conflittualità sindacale.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- a) Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- b) Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.

c) Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

4. Accoglienza e integrazione

L'alunno ha diritto ad un'istruzione e ad una formazione che gli consentano di sviluppare integralmente la sua personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.

La scuola, pertanto, si impegna ad attuare interventi specifici per promuovere il diritto all'apprendimento e al successo scolastico di ogni alunno, con il superamento di eventuali svantaggi sociali e culturali.

Per far sì che tutti possano trovare un proprio spazio e una propria dimensione verranno pertanto particolarmente curati i progetti di accoglienza, inclusione, orientamento, con particolare attenzione alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Pertanto, ogni operatore scolastico (personale docente, non docente e Dirigente Scolastico), nell'ambito della propria attività, si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, tenendo conto delle condizioni individuali di ciascuna studentessa e di ciascun studente e nel rispetto dei loro diritti e degli interessi.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli incontri individuali si svolgeranno al di fuori dell'orario di insegnamento dei docenti, e di norma vengono convocati una volta per quadrimestre. Qualora un genitore avesse particolare necessità di incontrare uno o più docenti, dovrà farne apposita richiesta tramite registro elettronico (scuola infanzia, primaria e secondaria) o comunicandolo via email al Dirigente Scolastico.

Durante l'orario delle lezioni i genitori non possono accedere alla scuola se non per brevi comunicazioni con gli insegnanti e solo in via eccezionale.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola famiglia.

Particolare impegno è prestato per favorire l'integrazione degli allievi in situazione di disabilità e degli alunni di cittadinanza non italiana.

Specifica cura verrà dedicata all'accoglienza e all'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutte le sue studentesse e dei suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO) - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunna e alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo

4

di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali

“agenzie educative” presenti nel territorio.

5. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza delle studentesse e degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

6. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Le studentesse e gli studenti hanno il dovere di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali.

Le rispettive famiglie hanno il dovere di collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: Servizi Sociali, ATS, etc. e opera per il benessere comune specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, bisogni educativi speciali, disagio, problematiche familiari).

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90, del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003 e del successivo D.L.vo del 10.08.2018 n. 101.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare predisponendo: 1) un sito web istituzionale (www.comprensivodessivillacidro.edu.it);

2) uno spazio riservato alla consultazione del PTOF, del Regolamento d'Istituto, della Carta dei servizi, ecc. 3) bacheche per l'informazione sindacale.

Documentazione messa a disposizione dei genitori, delle studentesse e degli studenti: • Carta dei

Servizi

5

• Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)

- Regolamento di Istituto comprensivo di tutte le norme riguardanti gli Organi collegiali, i viaggi e gli scambi, la mobilità studentesca, l'utilizzo dei locali scolastici in orario extrascolastico, la Didattica Digitale Integrata (DID), l'utilizzo di tutti gli spazi di apprendimento e il regolamento di disciplina delle studentesse e degli studenti
- Progettazione coordinata e didattica di classe
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno
- Registri di classe e del professore in versione digitale (vedi l'adozione del Registro digitale Argo DidUP da parte dell'istituto)
- Delibere del Consiglio di istituto

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento nel rispetto delle calendarizzazioni di ogni docente.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA
- REGOLAMENTO DI ISTITUTO.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate: - Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni; - Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione di norma entro il 30 novembre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6

La programmazione assicura l'equilibrio tra impegni collegiali e rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, promuovendone le potenzialità educative e contribuendo allo sviluppo armonico della propria personalità, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari, generali e

specifici, recepiti nel Piano dell'Offerta Formativa.

L'aggiornamento e la formazione, sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e, al contempo, uno strumento di arricchimento della propria professionalità. Rappresentano altresì un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

8. Area didattica

La scuola non è solo trasmissione del sapere, ma ambiente privilegiato ove si facilita l'organizzazione del pensiero, cioè l'apprendimento formativo, motivando e sostenendo gli alunni e, contemporaneamente, indirizzando l'autonomo processo di realizzazione delle personalità.

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

I docenti, con adeguate conoscenze didattiche e metodologiche, devono saper valorizzare, negli allievi, i lati affettivi e intellettivi, intesi come elementi interattivi della condotta di apprendimento. Nel rapporto con le allieve e gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica; operano secondo una pianificazione e una progettazione esplicitata e comunicata alle studentesse e agli studenti; garantiscono il coinvolgimento emotivo e motivazionale valorizzando interessi e attitudini personali degli stessi.

In questa ottica, la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche hanno come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità operativa, nonché la convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo delle alunne e degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento.

Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. l. n. 44/2001.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, funzionali all'attività didattica e all'offerta formativa.

L'orario delle lezioni è organizzato tenendo presente i tempi di apprendimento degli studenti e delle studentesse e assicurando un'equilibrata distribuzione delle discipline.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative delle alunne e degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7

L'Istituto persegue una comune linea educativa e didattica: le forme educative e le professionalità tipiche e specifiche della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado condividono un unico progetto educativo, nel rispetto della libertà d'insegnamento, concordano le modalità didattiche e valorizzano le competenze via via acquisite, puntando all'innalzamento dei livelli formativi.

La continuità educativa viene intesa anche come la personalizzazione dei percorsi formativi scolastici, per la piena

realizzazione di ciascuno di essi e come collaborazione con le famiglie e l'extrascuola per definire indispensabili linee di collaborazione. In quest'ottica la gestione partecipata a tutte le attività della scuola assume un rilievo di particolare importanza.

Questi principi sono esplicitati:

- nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), consultabile presso il sito web www.comprendessivillacidro.edu.it
- nelle progettazioni generali dei consigli di classe/équipes docenti,
- nelle progettazioni individuali dei vari docenti consultabili presso l'ufficio del Dirigente Scolastico previa richiesta scritta;
- nel Patto di corresponsabilità educativa consultabile presso il sito web www.comprendessivillacidro.edu.it e consegnato a tutte le famiglie al momento della iscrizione.

Piano dell'Offerta Formativa e Regolamenti di Istituto

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative di fondo e quelle organizzative delle risorse, divenendo un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, norme relative a:

- funzionamento Organi Collegiali;
- diritti e doveri nell'ambito della comunità scolastica, vigilanza sugli alunni e disciplina; - aspetti e criteri dell'organizzazione scolastica (es. regolamentazioni dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, ...); - visite e viaggi d'istruzione;
- sezione "allegati", contenente tutti i criteri elaborati dal Consiglio di Istituto. Fanno inoltre parte integrante del P.T. O.F. i seguenti allegati:
 - Regolamento valutazione per la Scuola Primaria
 - Regolamento valutazione per la Scuola secondaria
 - Istruzioni per Incarichi e Deleghe alle figure di sistema
 - Protocollo Accoglienza alunni stranieri
 - Verifiche Autovalutazione d'istituto e mappa della qualità

8

Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, costituisce il cuore del PTOF e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delle Indicazioni per il curricolo, proposte a livello nazionale dal MIUR.

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

La Programmazione Educativa del nostro Istituto costituisce la trama per elaborare in verticale il curricolo di scuola, con un percorso metodologico coerente tra i vari segmenti scolastici.

La programmazione didattica

- delinea il percorso formativo della classe, dei gruppi di allievi e/o del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati. Le progettazioni didattiche vengono redatte entro il 30 novembre di ogni anno. Le famiglie sono

invitate a:

- conoscere l'offerta formativa

- esprimere pareri e proposte

- collaborare alle attività

Figure di riferimento

Le figure di riferimento del nostro Istituto, sono le seguenti:

- Dirigente Scolastico

- Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

- Collaboratore vicario

- Coordinatori di plesso: responsabili dei vari plessi.

- Responsabile del servizio Prevenzione e Protezione: è il responsabile della sicurezza dell'Istituto. - Presidente del

Consiglio d'Istituto

- RSU di Istituto

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

▪ Lezione frontale

▪ Lezione dialogata o maieutica

▪ Cooperative learning

9

▪ Flipped classroom

▪ Debate

▪ Problem solving

▪ Lavoro di gruppo

▪ Lavoro individualizzato

- Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o delle/dei singole/i alunne e alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunna e dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

9.. Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;

10

- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- gli esiti della valutazione sono pubblicati entro cinque giorni dalla fine della sessione di scrutinio. Per ogni osservazione o problematica, i genitori possono avere un confronto contattando nell'ordine: - i docenti, nelle modalità

previste da ciascun segmento scolastico;

- i collaboratori della Dirigente Scolastica, negli orari stabiliti;
- il Dirigente Scolastico, previo appuntamento, anche telefonico.

L'orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria è consultabile sul sito della scuola. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

Nei rapporti col pubblico il servizio fornito dovrà essere improntato a criteri di: - accoglienza

- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari

10. Condizioni ambientali della scuola

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

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

I collaboratori scolastici, specialmente nella scuola dell'Infanzia e Primaria, devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, per quanto di propria competenza e in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, a garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del perimetro

11

scolastico). La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Tutti i plessi sono dotati di precisi piani di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. All'interno del personale vengono individuate e formate specifiche figure incaricate di mansioni particolari riguardanti la sicurezza (addetto al primo soccorso, incendio, calamità), coordinate dal RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione). Ai fini della prevenzione terremoto e incendio le alunne e gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

L'istituto è dotato del documento di valutazione dei rischi previsto dal D.Lgs 81/2008, Testo Unico sulla sicurezza, che viene aggiornato annualmente.

11. Procedure dei Reclami

Valutazione del servizio I reclami possono essere espressi in forma scritta da inserire in apposita cassetta disponibile all'ingresso oppure inviati all'indirizzo e-mail caic896003@istruzione.it, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

12. Valutazione del servizio

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari - o altra idonea forma di verifica - rivolti a genitori, personale docente e non docente, studenti e studentesse (compatibilmente con l'età), al fine di migliorare la qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità.

Le indagini vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. È inoltre prevista la possibilità di formulare osservazioni, rilievi, proposte migliorative. Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli Enti Locali. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

Le verifiche vengono sottoposte all'attenzione dello Staff di Istituto, del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto per le parti di rispettivo interesse.