

	<b>C.F. 90108150278</b>	<b>C.M. VEIC838006</b>
 <b>ISTITUTO COMPRESIVO STATALE DI SCUOLA INFANZIA, PRIMARIA E          SECONDARIA DI 1° GR.          "CARLO GOLDONI"</b> <b>VIA TRENTO, 26 – 30030 MARTELLAGO (VE)</b> Tel.: 041-5400534 Fax: 041-5402005 E-Mail: <a href="mailto:veic838006@pec.istruzione.it">veic838006@pec.istruzione.it</a> - Web: <a href="http://www.icmartellago.org">www.icmartellago.org</a>		

## Carta dei Servizi dell'I. C. "Carlo Goldoni" di Martellago - Ve

### PREMESSA

L'Istituto comprensivo "Carlo Goldoni" – Martellago (Venezia) è stato istituito il 1° settembre 2003 in forza del DPR n° 233/1998 ed è dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR n° 275/1999.

L'Istituto è formato da tre scuole:

- la Scuola dell'Infanzia "Loris Malaguzzi", via Toscana 2;
- la Scuola Primaria "Carlo Goldoni", via Trento 24;
- la Scuola Secondaria di primo grado "Michelangelo Buonarroti", via Trento 26.

La Dirigenza dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in via Trento 26.

La presente Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana e al DPCM del 7/6/1995.

L'Istituto si pone come obiettivo fondamentale quello di garantire il diritto allo studio dei cittadini impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile. La Carta dei servizi contiene i principi fondamentali e le informazioni per conoscere i servizi erogati. Inoltre, essa regola i rapporti tra utenti e Scuola. In questa ottica, la Carta esprime la necessità della piena collaborazione e del convinto coinvolgimento di tutti i protagonisti del processo formativo:

- la dirigenza della scuola
- i docenti e tutti gli altri operatori della scuola
- gli organi collegiali
- i genitori ed i loro rappresentanti
- gli alunni
- gli Enti Locali
- i Servizi Sanitari del territorio.

Per erogare le sue prestazioni, l'Istituto individua i *principi fondamentali* ai quali intende adeguare la propria attività.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni seguendo le procedure previste dalla legge.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. Uguaglianza**

L'erogazione del servizio scolastico è tesa al raggiungimento degli *standard* di apprendimento previsti dai traguardi di sviluppo delle competenze contenute nelle *Indicazioni nazionali per il curriculum della scuola dell'Infanzia e del primo ciclo di istruzione*.

L'Istituto, anche attraverso accordi di rete e convenzioni con enti esterni ed associazioni, si attiva per:

- valorizzare le caratteristiche personali di ogni singolo alunno riconoscendo gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica come occasione di arricchimento reciproco, di confronto e di crescita;
- assicurare l'uguaglianza delle opportunità tenendo conto delle situazioni di partenza di ognuno;
- garantire l'acquisizione delle competenze chiave e dei livelli essenziali delle prestazioni;
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace durante tutto l'arco della vita;
- curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri;
- garantire opportunità di eccellenza per tutti gli alunni;
- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio per prevenire il fenomeno della dispersione scolastica.

L'Istituto assicura la formazione di classi eterogenee per livello al loro interno ed equilibrate fra di loro nel rapporto tra maschi e femmine. Dedicata particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica, dal Sistema sanitario, dagli EE.LL, dalle reti dedicate, dall'associazionismo e dal volontariato.

### **2. Imparzialità**

I servizi sono erogati a tutti gli utenti secondo procedure trasparenti ed eque, che tengono conto dei bisogni formativi dei singoli inquadrandoli nei più ampi bisogni della collettività.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, 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 normative in materia, come del resto previsto nel Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti e dall'efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica.

### **3. Accoglienza e integrazione**

In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono e persegue una gestione unitaria dei processi formativi ed organizzativi che in esso si realizzano.

La Scuola si impegna ad accogliere gli alunni, curandone l'inserimento e la socializzazione con particolare attenzione alla fase di ingresso alle classi iniziali e ad ogni situazione di particolare rilevanza.

L'Istituto, attraverso una commissione di Continuità formata da insegnanti dei **tre** ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza e di formazione:

*Raccordo Scuola dell'Infanzia/ Scuola Primaria:*

- coordinamento di attività educative e didattiche;
- visita agli edifici della scuola Primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una scheda specifica.

*Raccordo Scuola Primaria/ Scuola Secondaria di 1° grado:*

- attività di presentazione della scuola Secondaria;
- coordinamento di attività educative e didattiche;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico).

Le commissioni di raccordo tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- attività di formazione comuni.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'Infanzia, della scuola Primaria e della scuola Secondaria di 1° grado da parte del Dirigente e dei docenti.

*Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:*

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, l'Istituto mette in pratica iniziative di orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e per favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio e specie dell'ultimo anno rivolte ad alunni e genitori;
- la realizzazione di uno "sportello orientamento";
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici;
- partecipazione a eventi.

#### **4. Regolarità del servizio**

L'Istituto garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti disponibili ad effettuare ore eccedenti o insegnanti in situazione di contemporaneità. In mancanza di tali risorse, si procede alla suddivisione degli alunni nelle altre classi. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a

stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce secondo le procedure fissate dalla normativa e dai contratti collettivi di lavoro.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il Dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante affissione all'albo dell'Istituto di avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul libretto/diario. Il Dirigente assume le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale. Inoltre, ferma restando la puntuale applicazione del Piano d'emergenza predisposto per gli edifici dell'Istituto, nelle situazioni d'emergenza il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Il personale ausiliario garantisce il regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal Direttore dei Servizi generali e amministrativi. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta chi si rivolge all'istituzione scolastica.

All'Amministrazione Comunale di Martellago sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti: la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici; la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori e la relativa documentazione (Certificato di prevenzione degli incendi, Piano di utilizzo degli edifici ecc.); il servizio per il trasporto degli alunni; il servizio di mensa; i servizi di integrazione scolastica (prescuola, postscuola ecc). A tale riguardo, il Dirigente scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

## **5. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.**

Per assicurare la massima libertà di scelta agli utenti, l'Istituto opera per garantire la massima diffusione della propria Offerta formativa e delle procedure per l'iscrizione in conformità con le disposizioni di legge.

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria: le iscrizioni vengono accolte compatibilmente con la normativa di riferimento, le risorse strutturali disponibili e con le risorse umane assegnate. In caso di eccedenza di domande, qualora il genitore non accolga altra sede eventualmente disponibile, le richieste vengono graduate (con la compilazione di una graduatoria) tenendo conto di criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e riportati nel Regolamento d'Istituto.

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo. Stabilito l'obbligo di attivare le procedure previste dalle leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di istruzione, il Dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tale da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e infine, se necessario, le competenti autorità.

## **6. Partecipazione, efficienza, trasparenza.**

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata dell'Istituto nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli *standard* generali del servizio. L'istituzione scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche nel sito dell'Istituto ([www.icgoldonimartellago.gov.it](http://www.icgoldonimartellago.gov.it)). L'attività scolastica e l'orario di servizio del personale si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa in genere. Per le stesse finalità l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza).

I rapporti scuola – famiglia (comunicazioni, ricevimento, colloqui), sono annualmente regolati da una deliberazione del Consiglio d'Istituto e del Collegio dei docenti.

Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica (Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, Piano dell'Offerta Formativa, Programma Annuale e Relazione illustrativa) sono messi a disposizione degli utenti presso ciascuna sede scolastica e pubblicati anche sul sito dell'Istituto. Il POF viene reso pubblico annualmente mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto. Inoltre all'inizio di ciascun anno scolastico vengono pubblicati il calendario scolastico, il calendario relativo agli incontri con i docenti per le valutazioni periodiche, date e orari dei ricevimenti generali, l'orario e i giorni che ogni docente riserva per ricevere i genitori dei propri alunni. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. Le parti dei verbali contenenti la sintesi comune a docenti e genitori delle riunioni dei Consigli di intersezione/Interclasse/Classe sono parimenti pubblicati sul sito dell'Istituto. Infine, nelle sezioni dedicate del sito (genitori, docenti, amministrazione), sono consultabili e scaricabili i moduli necessari per le procedure.

L'accesso alla documentazione avviene previa richiesta semplice scritta al Dirigente scolastico. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

## **7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.**

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno. Nell'ottica di una necessaria collegialità responsabile, inoltre, i docenti garantiscono a ogni livello (dal Collegio unitario dei docenti al singolo docente) la maggiore condivisione possibile in ordine a linee guida, progettualità, messa in atto, documentazione e verifica degli impegni derivanti dalle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel POF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica al contesto ambientale e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità

professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto, infine, attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che assegnate - organizza corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a iniziative di formazione.

## **AREA DIDATTICA**

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. Inoltre, esso predispose il Curricolo d'Istituto – anche di concerto con altri enti - coerente con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* della scuola. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, il risparmio possibile e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'interclasse. Il Collegio dei docenti delibera l'adozione. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti s'impegnano ad adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del *team*, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività. Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

**L' Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:**

**Il Curricolo d'Istituto.** Progettato in una dimensione di tutto il comune di Martellago, è la programmazione pianificata del corso di studi proposto fra i tre e i 14 anni.

**Piano dell'Offerta formativa.** E' elaborato dal Collegio dei docenti sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Definisce l'organizzazione delle attività in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. Costituiscono parte integrante del Pof:

- a) l'organigramma e i compiti dei collaboratori del Dirigente;
- b) le linee guida e i progetti;
- c) la programmazione curricolare didattica svolta attraverso Unità di Apprendimento (UDA);

**Regolamento interno di istituto** predisposto dal Consiglio di Istituto;

**Programma finanziario annuale** proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal Consiglio di Istituto;

**Patto educativo di corresponsabilità**, deliberato dal Collegio docenti e dal Consiglio di istituto.

## **Funzionamento dell'Istituto**

Nella scuola dell'Infanzia le attività educative si svolgono, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 16. Nella scuola Primaria le attività didattiche si articolano in 28 o 40 ore curricolari. Nella scuola Secondaria di 1° grado le lezioni si svolgono in 30 o 37 ore settimanali da lunedì a venerdì con tre rientri pomeridiani, incluso il tempo mensa.

## **CONTRATTO FORMATIVO : CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI**

### **- ALUNNI -**

#### **DIRITTI**

- Avere una scuola organizzata, accogliente e gestita in funzione dei propri bisogni di formazione e istruzione.
- Valorizzazione della propria identità personale, della cultura e religione di appartenenza e di un'educazione fondata sul rispetto dei diritti e della libertà.
- Apprendere :acquisire competenze ed abilità per elaborare un "progetto di vita".
- Vivere la scuola come esperienza realizzante in un clima sereno, coinvolgente, stimolante e motivante.
- Vedere valorizzate le proprie risorse.
- Ricevere un adeguato aiuto con attività di recupero, di sostegno, di rinforzo e potenziamento.
- Avere tempi adeguati alle proprie possibilità  
Ricevere una valutazione corretta e trasparente.

#### **DOVERI**

- Comportarsi correttamente rispettando regole che permettano un modo sereno di "vivere insieme".
- Fare attenzione agli altri rispettando idee ed esigenze.
- Rispettare il patrimonio della scuola come bene proprio e bene comune.
- Rispettare l'orario scolastico ed il regolamento.
- Studiare ed eseguire i compiti assegnati con puntualità, impegno e responsabilità.
- Partecipare in modo costruttivo alle attività proposte.
- Imparare a lavorare e collaborare con gli altri.
- Usare un linguaggio corretto nei confronti dell'adulto e del coetaneo.

### **- DOCENTI -**

#### **DIRITTI**

- Formazione ed aggiornamento
- Libertà di insegnamento: scelta autonoma e collegiale di
  - a) strategie b) percorsi c) metodi d) strumenti di verifica.
- Organizzazione flessibile del proprio lavoro:
  - a) orario delle discipline b) utilizzo della contemporaneità c) formazione dei gruppi finalizzati alla qualità dell'offerta formativa.
- Riconoscimento della professionalità e delle competenze specifiche dell'insegnante.

#### **DOVERI**

- Formazione ed aggiornamento; collegialità.
- Valorizzare le risorse presenti negli alunni.
- Aiutare gli alunni in difficoltà, organizzando interventi di recupero e di sostegno.
- Motivare le richieste, le proposte didattiche e le metodologie adottate.
- Ascoltare gli alunni per capire le loro necessità e organizzare un'esperienza scolastica positiva.
- Interloquire con i genitori con professionalità

- Dare una valutazione corretta, puntuale e trasparente.
- Creare un favorevole clima in sezione, in classe, scuola, nel plesso.
- Esplicitare agli alunni e alle loro famiglie il progetto educativo e didattico elaborato dalla scuola.
- Collaborare con le altre componenti per l'attuazione del Piano dell'Offerta Formativa.

## - GENITORI -

### - DIRITTI -

- Conoscere e condividere l'offerta formativa.
- Esprimere pareri e proposte.
- Essere informato sulle norme che regolano la scuola, sul profitto e sul comportamento dei propri figli.
- Operare le scelte che ritiene più opportune per il proprio figlio relativamente al piano di studi, alle attività facoltative, alle libere iniziative.

### - DOVERI -

- Rispettare le norme che regolano la scuola.
- Garantire che lo studente frequenti regolarmente le lezioni, partecipi alle attività scolastiche con gli strumenti ed il materiale necessario.
- Valorizzare l'istituzione scolastica favorendo un positivo clima di dialogo.
- Tenersi aggiornato su impegni, scadenze, iniziative scolastiche, controllando costantemente il diario personale e le comunicazioni scuola-famiglia.
- Partecipare agli incontri periodici scuola-famiglia instaurando un dialogo costruttivo con i docenti.
- Partecipare attivamente alla vita scolastica e collaborare in modo costruttivo per la buona riuscita delle iniziative del P.O.F.

## - PERSONALE ATA: ASSISTENTI AMMINISTRATIVI -

### DIRITTI

- Disporre di strumenti, tempi e competenze per svolgere in modo efficace il proprio lavoro.
- Essere partecipi alla vita della scuola.

### DOVERI

- Curare le relazioni.
- Potenziare competenze.
- Assumere responsabilità.
- Ricercare modalità innovative al fine di migliorare le procedure amministrative, l'organizzazione e l'informazione.

## - PERSONALE ATA: COLLABORATORI SCOLASTICI -

### DIRITTI

- Rispetto della figura personale e professionale.
- Riconoscimento del lavoro e degli ambienti da loro curati.

### DOVERI

- Contribuire, mediante specifiche mansioni di pulizia, al mantenimento delle strutture ed attrezzature.
- Accogliere e vigilare gli alunni.
- Rendere la scuola un ambiente accogliente per l'intera comunità scolastica.



## AREA AMMINISTRATIVA

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e periferici del sistema nazionale di istruzione e gli Uffici Comunali.

### **Rilascio certificazioni.**

L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli *standard* e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi di amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

#### Standard specifici delle procedure

Il rilascio dei certificati che non rientrano nelle tipologie escluse dalla legge 12 novembre 2011 n. 183, ovvero esclusi dall'autocertificazione, o diretti a soggetti privati non identificabili come organi della Pubblica Amministrazione o privati gestori di pubblici servizi, è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi di diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di servizio; certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica ecc.) viene rilasciata – previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente scolastico – entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data di acquisizione al protocollo, compatibilmente con la disponibilità di organico amministrativo; nel caso sia di competenza del Dirigente, entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data di acquisizione della richiesta al protocollo. Se il rilascio di documentazione coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente, seguendo le disposizioni della L. n° 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come – ad esempio - i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto resi pubblici mediante affissione all'Albo.

L'Istituto 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

#### Orari di funzionamento degli uffici

<i>Lunedì</i>	7.30 – 14.15	14.30 – 17.00
<i>Martedì</i>	7.30 – 14.15	
<i>Mercoledì</i>	7.30 – 14.15	14.30 – 17.00 o 15.00 – 17.00 (in base al turno del personale)
<i>Giovedì</i>	7.30 – 14.15	
<i>Venerdì</i>	7.30 – 14.15	

*Sabato* chiuso

Orario di apertura al pubblico:

*Lunedì* 7.45 – 8.45 11.30 – 13.30 15.00 – 16.30

*Martedì* 7.45 – 8.45 11.30 – 13.30

*Mercoledì* 7.45 – 8.45 11.30 – 13.30 15.00 – 16.30

*Giovedì* 7.45 – 8.45 11.30 – 13.30

*Venerdì* 7.45 – 8.45 11.30 – 13.30

*Sabato* chiuso

Sarà possibile fissare un appuntamento per chi effettivamente impossibilitato negli orari di apertura previsti.

**CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. Si accede ai locali della palestra con scarpe di ricambio, pulite e adeguate alle esigenze, dedicate al solo utilizzo in palestra. Tutti, adulti e alunni, sono tenuti ad usufruire in modo rispettoso dei locali ad uso comune.

Accesso ai locali

1. I genitori degli alunni devono accompagnare ed attendere i figli all'uscita, rispettando gli orari comunicati. I genitori non possono accompagnare i figli in classe; per esigenze specifiche possono rivolgersi ai Collaboratori e accedere alle aule solo se autorizzati dall'insegnante.
2. Nessuna persona estranea priva di autorizzazione del Capo d'Istituto può accedere ai locali scolastici.
3. Sono autorizzati esclusivamente “esperti” incaricati dall'amministrazione comunale, dall'ASL o personale invitato dai docenti per specifiche attività didattiche. Anche in questi casi la responsabilità e la vigilanza della classe compete principalmente al docente.
4. Durante le assemblee è consigliabile che i genitori non vengano con i figli, in quanto non è garantito nessun tipo di vigilanza sui bambini \ ragazzi. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso è nominato un insegnante referente per la sicurezza.

## **SERVIZI INTEGRATIVI ESTERNI/INTERNI**

E' attivo il **servizio mensa** per gli alunni che ne facciano richiesta. Il pagamento viene effettuato all'Amministrazione Comunale, tramite bollettino e con pagamenti periodici. Le famiglie con più figli possono usufruire di riduzioni.

Il **servizio di trasporto** è curato dall'Amministrazione Comunale e viene garantito a quanti ne facciano richiesta.

Il **servizio di pre-scuola** è curato dall'Amministrazione Comunale in collaborazione con l'AUSER.

### **Sicurezza e *privacy***

L'Istituto adotta nei termini prescritti dalla legge il Documento di valutazione dei rischi e il Piano d'emergenza sulla base di quanto previsto dalla legge. Inoltre, segnala con tempestività al proprietario dell'immobile e al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) ogni situazione che potrebbe variare o indebolire l'apparato di sicurezza. Il Dirigente assegna ad un tecnico qualificato l'incarico di RSPP mediante bando; nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio. Presso la segreteria è disponibile il Documento di valutazione dei rischi, il Piano d'emergenza e l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza. Presso ogni sede scolastica inoltre vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme. L'Istituto, infine, è membro di una rete provinciale di scuole per accedere a maggiori risorse di formazione e ausilio (Si.Scu.Ve). L'Istituto garantisce il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica, anche per quanto attiene la configurazione e la struttura del proprio sistema informatico, mediante l'ottemperanza delle disposizioni di legge. Inoltre, il Dirigente assegna il ruolo di Amministratore di sistema a un tecnico specializzato. L'Istituto, infine, aderisce a una rete specifica per accedere a maggiori risorse di formazione e di mitigazione del rischio (Reteprivacy).

L'Istituto assicura le seguenti informazioni:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzione e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario)
- Organigramma
- Organico del personale docente e Ata
- Albo d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheca sindacale e bacheca dei genitori.

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre 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 capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Elementi utili alla valutazione del servizio ed eventuali proposte, saranno raccolti tramite gli organi collegiali che prevedono la partecipazione dei genitori.

Il Dirigente, quale responsabile della gestione dell'istituto, relaziona annualmente al collegio docenti e consiglio di istituto circa i reclami ed i provvedimenti adottati nell'ottica del miglioramento dei servizi.

**Approvata dal Consiglio di Istituto in data 30/06/2014 con delibera n. 23/2014**