



Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Istituto Comprensivo Completo Statale "A. Moro"

Via Martiri della Libertà 2 – 21058 Solbiate Olona (VA)

☎ 0331/640143 📠 0331/377005

✉ vaic84600p@istruzione.it

PEC: vaic84600p@pec.istruzione.it

Sito web: www.icmoro.gov.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI



Sommario

QUADRO NORMATIVO	2
La situazione normativa di riferimento	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1. Valorizzazione della persona	2
2. Uguaglianza	3
3. Imparzialità e regolarità	3
4. Accoglienza e integrazioni	3
5. Obbligo scolastico e frequenza	4
6. Partecipazione, efficienza e trasparenza	4
7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	5
AREA DIDATTICA	5
SERVIZI AMMINISTRATIVI	7
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	9
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	9
Procedura dei reclami	9
Valutazione del servizio	9
Attuazione	10
Allegati	10

La carta dei servizi scolastici è la dichiarazione degli impegni che l'Istituto assume nei confronti dell'utenza per l'erogazione del servizio offerto. Essa tende verso una migliore soddisfazione dell'utente. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) rappresenta il termine di riferimento centrale dell'azione formativa, mentre la Carta dei Servizi si caratterizza essenzialmente per la sua natura di impegno pubblico e di strumento di comunicazione.

QUADRO NORMATIVO

La situazione normativa di riferimento

Legge n.241/90;
Direttiva del PCM del 27.01.94;
DL n.163/95;
D.P.C.M. 19.05.95 e 07.06.95;
D.L. nr. 297/94 T.U. delle disposizioni normative in materia di istruzione;
D.P.R. n. 275/99 Regolamento sull'autonomia delle istituzioni scolastiche;
CCNL 26.05.99 e CCN integrativo 31.08.99;

In tale prospettiva normativa l'Istituto comprensivo "A. Moro" si impegna a:

- garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici;
- permettere verifiche sull'osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
- aggiornare annualmente la carta dei servizi scolastici con riferimento al Piano dell'Offerta Formativa da considerarsi parte integrante della stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto comprensivo "Aldo Moro" si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- valorizzazione della persona;
- uguaglianza;
- imparzialità e regolarità;
- accoglienza e integrazione;
- diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza;
- partecipazione, efficienza e trasparenza;
- libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

1. Valorizzazione della persona

L'Istituto "A. Moro" riconosce quale finalità primaria della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado la valorizzazione della persona nello sviluppo di tutte le sue potenzialità cognitive, socio- affettive, motorie; in tale ottica, si impegna a garantire la formazione delle alunne e degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun ordine e coniugati con le esigenze delle persone e del territorio.

2. Uguaglianza

L'Istituto assicura l'uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico a tutti coloro che si iscrivono e frequentano l'Istituto senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Per evitare tali discriminazioni sono previsti nel P.T.O.F. specifici interventi per l'accoglienza e l'inserimento di tutti gli alunni.

Gli operatori dell'Istituto ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.

I criteri d'imparzialità e di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e dell'assegnazione dei docenti alle classi.

La scuola si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio, utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali.

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 modificata dalla legge n. 831/2000 "*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati*". In particolare:

A) in occasione di ogni sciopero, il dirigente scolastico inviterà coloro che intendono aderire a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile;

B) in base a tale comunicazione, il dirigente scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio;

C) il dirigente scolastico, in occasione di ciascun sciopero, comunica alle famiglie, almeno tre giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

4. Accoglienza e integrazioni

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento di questi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità o disagio. Particolare impegno viene prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti in situazione di handicap e agli stranieri. A tale scopo, gli erogatori del servizio favoriscono:

- la continuità formativa verticale: la scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa;
- iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola dell'infanzia e primaria, scuola primaria e secondaria);
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;

- iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi ai bisogni educativi speciali.

5. Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di orientamento finalizzati a evitare la dispersione e l'abbandono anche attraverso una collaborazione organica e funzionale con le altre istituzioni.

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico ed esercita la propria libertà di scelta tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse, determinata nel rispetto delle norme di sicurezza.

In caso di eccedenza di domande, vengono tempestivamente definiti e pubblicati gli elenchi degli accolti applicando i criteri di precedenza contenuti nel Regolamento di Istituto.

La scuola effettua il monitoraggio dell'obbligo scolastico ed assicura la regolarità della frequenza mediante interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, in rete con tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale e organico. A tal fine:

- il dirigente scolastico, una volta informato dalla segreteria oppure dai docenti di classe sui singoli casi di alunni risultati inadempienti dell'obbligo scolastico per mancata iscrizione e frequenza, per numero di giorni di assenza, per frequenti entrate o uscite fuori orario non adeguatamente motivate, per frequenza saltuaria, informa i genitori per accertarne i motivi;
- nel contempo, in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio, nonché con i docenti di classe, promuove iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione;
- in stretta comunicazione con tutti i soggetti coinvolti, tiene monitorata ogni singola situazione, al fine di verificare l'efficacia dei percorsi intrapresi.

6. Partecipazione, efficienza e trasparenza

I comportamenti del personale, dei genitori e degli alunni devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di questa Carta: gli strumenti di tale attuazione sono una gestione partecipata della scuola, la presenza e la partecipazione attiva alle attività degli Organi collegiali e la conoscenza ed il rispetto delle procedure vigenti.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Gli organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

A tal fine il dirigente scolastico:

- convoca - entro il mese di ottobre di ogni anno ed in giorni ed orari che favoriscano la più ampia partecipazione delle famiglie - le assemblee dei genitori per illustrare la situazione della classe/della sezione e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, del team docenti e dei singoli insegnanti;
- predispone, nella fase d'avvio dell'anno scolastico e sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblica adeguatamente mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;

Le informazioni destinate a genitori e alunni vengono fornite mediante pubblicazione sul sito.

I docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli organi collegiali (Consigli di Intersezione/di Interclasse/di classe, Consiglio di Istituto, Comitato Genitori).

7. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

Le progettazioni didattiche assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono la formazione delle alunne e degli alunni, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun ordine e coniugati con le esigenze delle persone e del territorio.

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.

AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e di tutti i soggetti sociali del territorio, è responsabile della qualità del servizio e della didattica e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni e delle alunne.

Per tutta questa area si rinvia ai seguenti documenti, ai quali sarà data ampia pubblicità secondo criteri di trasparenza e spirito di collaborazione:

- piano triennale dell'offerta formativa e delle attività;
- regolamento di istituto;
- circolari interne relative a: regole di comportamento, regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, della biblioteca, dei laboratori; conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni; modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori; modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- calendario delle riunioni e delle attività;
- delibere relative alla adozione dei libri di testo, ai criteri per la formazione delle classi, alla formulazione dell'orario del personale docente e Ata, alla valutazione complessiva del servizio scolastico;
- progettazione educativa e didattica di classe;
- piano di lavoro dei docenti.

Orari.

L'orario giornaliero delle attività didattiche viene stabilito annualmente per ogni plesso e ordine di scuola, tenendo conto dei diversi fattori che concorrono a definire il quadro organizzativo generale delle lezioni.

Comunicazione scuola – famiglia.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.icmoro.gov.it e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola. Nella Scuola dell'Infanzia, comunicazioni di particolare rilievo saranno richiamate con avvisi esposti all'ingresso. Ad ogni alunno iscritto e frequentante le Scuole Primarie e Secondarie di I grado, annualmente viene consegnato il libretto personale, per le comunicazioni scuola-famiglia e le note disciplinari: è responsabilità dell'alunno la diligente custodia del libretto, nel quale deve risultare depositata la firma dei familiari. Il rilascio di duplicato del libretto, su richiesta scritta, consegue all'eventuale esaurimento o smarrimento del primo libretto.

Strumento di comunicazione è il registro elettronico Regel per la registrazione di assenze, valutazioni, note disciplinari, comunicazioni. I docenti si attengono a questi tempi nella registrazione:

- ✓ assenze degli alunni: di norma entro la prima ora di lezione;
- ✓ entrate fuori orario: nel momento in cui si verificano;
- ✓ permessi di uscita fuori orario: alla prima ora di lezione;
- ✓ argomento delle lezioni sul registro di classe: prima di lasciare la sede di servizio;

- ✓ valutazioni delle prove scritte: entro 15 giorni dall'effettuazione;
- ✓ valutazioni delle prove orali: il giorno stesso dell'effettuazione.
- ✓ Comunicazione scritta nel momento in cui si verifica il comportamento scorretto.

Verifiche e valutazione.

I compiti in classe dovranno costituire la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e avranno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo del lavoro svolto e dei processi di apprendimento. La valutazione deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti, i quali si attengono ai criteri di valutazione esplicitati nel Piano dell'Offerta Formativa e pubblicati sul sito dell'istituto. Il risultato di tutte le prove viene registrato sul sito web nell'area riservata ai genitori dopo essere stato motivato e verbalmente illustrato dall'insegnante dopo la prova stessa. Il risultato viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni.

Le prove orali, che si concretizzano in un colloquio sereno tra docente e discente, saranno frequenti in modo da risultare uno stimolo all'impegno per l'alunno e una possibilità di verifica dell'azione svolta per l'insegnante.

Le prove scritte saranno consegnate agli alunni che provvederanno a farle visionare e firmare alle famiglie secondo modalità stabilite dal regolamento d'Istituto.

Lavoro domestico.

Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe e del team docenti, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Gli alunni, sotto la guida dell'insegnante, devono lavorare con impegno e partecipare attivamente alle lezioni; a casa devono consolidare quanto appreso.

Il lavoro domestico ha una insostituibile valenza educativa; non deve però costituire un carico di lavoro eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare al gioco o ad attività extrascolastiche particolarmente gratificanti e motivanti. I docenti controllano personalmente l'esecuzione dei compiti tutte le volte che lo ritengono opportuno.

Accesso agli atti.

È a disposizione dei genitori e del personale della scuola la documentazione agli atti a cui si può chiedere accesso ai sensi della Legge 241/1990 e del Decreto Leg.vo 33/2013. Per il rilascio di copie si richiede l'apposizione di marche da bollo (€ 0,26 per foglio).

Accesso ai documenti di valutazione.

Le pagelle sono disponibili online su Regel dopo la conclusione di tutti gli scrutini. Eventuali richieste di accesso ai documenti di valutazione può essere inoltrata, mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto, agli uffici di segreteria. Eventuali richieste relative alle prove di verifica possono essere rivolte ai docenti facendo riferimento al Coordinatore di Classe.

Ingressi / uscite.

Tutti gli alunni sono tenuti a presentarsi a scuola puntualmente. Ritardi, entrate posticipate e uscite anticipate saranno giustificati dai docenti in servizio in classe e, dopo un certo numero, convalidati solo dal DS o suoi collaboratori all'intervallo, previa presentazione di chiara motivazione.

Sorveglianza / vigilanza.

Il personale docente è tenuto ad assistere all'ingresso e all'uscita delle classi: pertanto esso si troverà presente nelle aule 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni, né potrà abbandonarle se non dopo che l'attività didattica ordinaria e il connesso impegno di vigilanza sugli alunni in uscita siano conclusi. Nel corso dell'attività didattica, sia il "cambio" dei docenti che il trasferimento degli studenti dall'uno all'altro ambiente dei locali scolastici dovranno svolgersi

ordinatamente e speditamente, evitando di indugiare nel percorso con discapito dei tempi effettivi di lezione. Il predetto trasferimento non prescinde in nessun caso dall'oculato controllo del personale docente responsabile della vigilanza. Ai fini del controllo di cui all'art. precedente, il movimento delle classi verso le palestre e il successivo rientro nelle aule avviene con l'accompagnamento del docente di Educazione Fisica.

Esonero Educazione Fisica.

Il provvedimento di esonero, temporaneo o permanente, parziale o totale, dalle esercitazioni pratiche di educazione fisica non compatibili con lo stato fisico degli alunni interessati, è disposto dal DS: i richiedenti devono presentare istanza in carta semplice, sottoscritta dai genitori, o da chi ne fa le veci. La documentazione medica allegata non esclude la facoltà del DS di disporre gli accertamenti sanitari previsti dall'art. 3 della Legge 7.2.1958 n. 88.

Clima scolastico.

L'azione educativa viene esercitata nella piena coscienza del valore del rispetto dell'alunno. Perché questo si realizzi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, manifestano atteggiamenti di fiducia, di ottimismo e comportamenti che facilitino l'autonomia, che esaltino l'operatività e la competenza anche a livelli minimi. Nessun operatore farà ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. La scuola chiede agli alunni attenzione, partecipazione, costanza nell'impegno, disponibilità alla collaborazione; esige atteggiamenti di rispetto verso tutte le sue componenti e in nessun caso tollererà comportamenti irrispettosi o che possano costituire pericoli per sé e per gli altri. I genitori collaborano con proposte e pareri alla realizzazione dell'opera formativa della scuola, mantengono frequenti contatti con gli insegnanti, controllano sul sito e sul libretto le comunicazioni e i compiti assegnati, aiutano i/le figli/e nell'organizzazione del modo in cui impegnare il pomeriggio, conciliando esigenze di lavoro e tempo libero.

Addebito fotocopie.

La fornitura di tutte le fotocopie indispensabili ai fini dello svolgimento dei compiti scolastici, nell'ambito della programmazione regolamentare dell'attività didattica, viene effettuata a cura della scuola dai docenti, che provvedono nell'ambito del numero massimo loro assegnato annualmente.

Laboratori.

L'accesso ai laboratori da parte degli studenti è consentito esclusivamente quando sia presente personale qualificato alla assistenza, negli orari previamente stabiliti per lo svolgimento delle esercitazioni attinenti le varie attività didattiche programmate. Durante lo svolgimento delle esercitazioni, gli studenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente i regolamenti di ciascun laboratorio.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, fissandone alcuni standard e garantendone il rispetto e l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico
- efficienza
- efficacia

Comunicazioni da e per l'esterno.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; il personale che risponde alle telefonate si presenta e si qualifica e indirizza l'utenza ai responsabili di procedimento.

Presidenza.

Il dirigente scolastico riceve genitori, docenti, studenti, personale ATA e fornitori tutti i giorni previo appuntamento. Risponde a questo indirizzo di posta elettronica: dirigente@icmoro.gov.it

Apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria.

Il direttore dei servizi generali ed amministrativi (DSGA) riceve solo su appuntamento. Risponde a questo indirizzo di posta elettronica: dsga@icmoro.gov.it. Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni secondo l'orario pubblicato sul sito della scuola ed esposto in tutte le sedi all'inizio dell'anno scolastico. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Posta elettronica istituzionale.

La scuola, oltre alla casella istituzionale del MIUR - VAIC84600P@istruzione.it - è dotata della casella di posta certificata (PEC) VAIC84600P@pec.istruzione.it e di una casella generale segreteria@icmoro.gov.it

Modulistica.

La modulistica utilizzata dalle famiglie e dal personale è pubblicata sul sito della scuola in formato pdf.

Certificazioni.

I certificati vengono rilasciati indicativamente entro cinque giorni lavorativi (compreso il giorno della richiesta). Posso essere richiesti da tutti gli interessati durante l'orario di apertura dello sportello in segreteria, telefonicamente o via e-mail; qualora fosse necessaria la firma autografa questa potrà essere apposta sulla richiesta al momento del ritiro del documento. La consegna dei documenti avviene preferibilmente tramite la restituzione ai genitori e ai docenti presso sportello in segreteria. La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Iscrizioni.

Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. La scuola predispone apposita modulistica e provvede a pubblicarla sul sito dell'Istituto. Nel periodo delle iscrizioni il personale di segreteria è a disposizione delle famiglie che non dispongono della possibilità di effettuare l'iscrizione on line, previo appuntamento.

Contributi delle famiglie.

I contributi richiesti dalla scuola alle famiglie per assicurazione, libretto scolastico, uscite didattiche o ai partecipanti alle singole iniziative possono essere versati, anche tramite il rappresentante di classe, secondo le seguenti modalità:

- ✓ bonifico bancario on line **IBAN** IT22S0569650550000006095X93;
- ✓ versamento diretto allo sportello di Banca Popolare di Sondrio, agenzia di Solbiate Olona.
- ✓ bollettino postale sul C/C n.58368333

Sarà cura dell'utente indicare per ogni versamento nominativo, classe e plesso dell'alunno, nonché la causale del versamento.

Sito.

8

Carta dei servizi

Approvata dal Collegio Docenti del 18 febbraio 2016 e dal C.d.I. con delibera n°45 del 19 febbraio 2016

Revisionata dal C.d.I con delibera n°31 del 25 maggio 2017

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.icmoro.gov.it e, quando previsto, sono esposte all'Albo Pretorio della scuola (sito web), o registrate sul libretto personale degli alunni.

L'Istituto predispone sul proprio sito web le informazioni relative a:

- la tabella dell'orario dei docenti e degli operatori scolastici;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e Ata;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca delle comunicazioni.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, le alunne e il personale tutto.

L'Istituto si impegna ad ottenere dall'ente proprietario dell'edificio e dalle istituzioni competenti la sicurezza interna ed esterne e le condizioni ambientali previste dalla legge.

L'edificio ha idonei requisiti di qualità riferibili alle condizioni ambientali circa il numero, la dimensione e la dotazione delle aule, dei laboratori, della biblioteca, delle palestre, degli uffici, dei locali di servizio. Per la descrizione dettagliata si rinvia alle piante e alle planimetrie fornite dalla Amministrazione comunale.

L'Istituto è attrezzato per le situazioni di disabilità.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere inoltrati mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto da tutti gli interessati durante l'orario di apertura dello sportello in segreteria o via e-mail all'indirizzo dirigente@icmoro.gov.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è effettuata una rilevazione mediante colloqui e verifiche sia individuali sia collegiali che coinvolgano i genitori, gli studenti, i docenti e il personale tutto della scuola. Si studieranno insieme, soprattutto da parte del Consiglio di Istituto, modalità e tecniche per la valutazione del servizio.

Gli utenti e gli operatori scolastici possono fare richieste e proposte per il miglioramento del servizio per gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, che saranno esaminate e valutate dagli organi di governo della scuola.

L'eventuale elaborazione di questionari potrà avvenire sulla base di indicatori di qualità che gli organi della amministrazione scolastica e gli enti locali dovranno fornire e che siano validati e riconosciuti in modo chiaro. Potranno altresì interessare aspetti parziali del servizio e di norma il piano annuale dell'offerta formativa. L'Istituto si impegna a pubblicare gli esiti aggregati delle prove INVALSI e dei questionari, a pubblicare il Rapporto di autovalutazione, ad illustrare alle famiglie nelle serate di presentazione del PTOF l'offerta formativa dell'istituto.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non interverranno in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge. Le parti specifiche relative all'Istituto Comprensivo saranno riconsiderate, confermate o modificate di norma all'inizio di ogni anno scolastico, ma anche, se necessario, nel corso dell'anno, in relazione soprattutto al Piano dell'Offerta Formativa o a bisogni contingenti o a nuove esigenze. La Carta dei Servizi Scolastici, approvata dagli Organi Collegiali dell'Istituzione Scolastica, è affissa all'albo.

Allegati

[Richiesta accesso agli atti](#)

[Modulo reclami](#)