



*ISTITUTO COMPrensIVO DI CERVINARA
VIA RENAZZO – VIA CIOFFI - 83012 CERVINARA (AV)
Tel Segreteria: 0824/ 836090 – 836167
Codice ISTITUTO –AVIC86700L
E-MAIL avic86700l@istruzione.it
Scuola dell'Infanzia- Scuola Primaria -
Istituto di Istruzione Secondaria di I Grado*



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Anno scolastico 2015/2016

Dirigente scolastico: Prof.ssa Serafina Ippolito

SOMMARIO

VISION dell'Istituto

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Accoglienza e integrazione

Imparzialità e regolarità

Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Regolarità del servizio

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

AREA DIDATTICA

a) Piano dell'Offerta Formativa

b) Regolamento di Istituto

c) Programmazione educativo-didattica

d) Patto Educativo di Corresponsabilità

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rilascio di documenti

Orari apertura ufficio di segreteria

CONDIZIONI AMBIENTALI

PROCEDURA DEI RECLAMI

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

AREA RELAZIONI SINDACALI

AREA PRIVACY

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Carta dei Servizi Scolastici

La nostra VISION è:

- un sistema formativo, aperto verso l'esterno, integrato e fondato sul rispetto della persona e sulla valorizzazione dei rapporti interpersonali ed interistituzionali.
- travalicare i confini didattici tradizionali ed essere luogo formativo in cui l'esplorazione di sistemi di collaborazioni tra gli attori del territorio, gli enti locali, le istituzioni, le autonomie, consolidi la formazione di ogni alunno.

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi si propone di fornire alcune linee indicative ai fruitori del servizio scolastico, riguardo al funzionamento delle attività didattiche ed amministrative messe in atto dalle strutture dell'I.C. "F. De Sanctis" attraverso il personale che vi presta servizio. Essa costituisce, inoltre, anche un riferimento per gli operatori, un contributo di riflessione per commisurare i comportamenti ad alcuni principi fondamentali condivisi dalla comunità scolastica e da questa, posti a fondamento del servizio didattico e amministrativo fornito dalla scuola. E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana: "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese". (art. 3) "E' diritto e dovere dei genitori mantenere, istruire e educare i figli ... " (art.30) "L'arte e la scienza sono libere e ne è libero l'insegnamento, la Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ..." (art.33) "La scuola è aperta a tutti, l'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita, i capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi..." (art. 34)

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi

nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione. Tali principi ispiratori sono identificabili in:

UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. “Il principio educativo della scuola è, dunque (si afferma nei documenti ministeriali) la centralità del soggetto che apprende, con la sua individualità e con la rete di relazioni che lo legano alla famiglia e ai diversi ambienti sociali, regionali ed etnici. E' la persona che apprende, la persona nella sua identità, con i suoi ritmi e le sue peculiarità, ciò cui la scuola deve sempre guardare per farsi capace di portarla il più vicino possibile alla acquisizione piena delle competenze di uscita dal ciclo di base ...”. Per rendere effettivo questo percorso l'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (Enti Locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di eventuali situazioni di disagio. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti in ospedale, a quelli in situazioni di handicap.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza/accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado e nelle classi terze della secondaria di 1° grado, iniziative di orientamento per la scelta della scuola superiore.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado e viene consegnata copia della sintesi del PTOF.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e di alunni non italofoni.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali, gli Enti Locali, il Territorio attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del

personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni o agli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni. La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, nel rispetto della normativa vigente. La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata, attuando eventualmente interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna, inoltre, ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente. L'Istituto mantiene uno stretto e costante rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. Per le stesse finalità, la scuola 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'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali per il Curricolo 2012 e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. La recente legge n. 107/2015 al comma 124 definisce la formazione degli insegnanti come "obbligatoria, permanente, strutturale". Il compito di definire le attività di formazione è affidato alle "singole istituzioni scolastiche in coerenza con il piano triennale dell'offerta formativa e con i risultati emersi dai piani di miglioramento delle istituzioni scolastiche". La formazione sarà indirizzata altresì al miglioramento delle competenze digitali, secondo il Piano Nazionale per la scuola digitale. Sulla base anche della rilevazione dei bisogni formativi dei docenti, annualmente viene deliberato dal Collegio Docenti un piano di formazione/aggiornamento, autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni o con reti di scuole.

AREA DIDATTICA

La scuola, 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.

L'Istituto predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali, le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della Mission e della Vision della scuola. Attiva inoltre progetti PON in orario extracurricolare (Fondi Strutturali gestiti dalla Commissione Europea per rafforzare la coesione economica, sociale e territoriale riducendo il divario fra le regioni più avanzate e quelle in ritardo di sviluppo).

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 e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nello stendere il piano dell'offerta formativa e la programmazione didattica, nei limiti imposti dalle esigenze organizzative generali, i docenti tengono conto della necessità di un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana onde evitare, anche grazie alla collaborazione delle famiglie, un sovraccarico, nella stessa giornata, di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in collaborazione con i colleghi, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare ai bambini il tempo da dedicare ad altre attività (gioco, attività sportive, apprendimento di lingue straniere o arti).

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.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, il curriculum scolastico, gli obiettivi formativi, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Viene aggiornato e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- Organi Collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni (Regolamento di disciplina), regolamentazione ingresso, di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione;
- le modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee di classe, dei consigli di intersezione, di interclasse, di classe e del consiglio di Istituto;

c) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

La programmazione educativo-didattica, elaborata dagli insegnanti della sezione e della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle indicazioni delineate nel PTOF e delle Indicazioni Nazionali per il curriculum 2012. La stessa è presentata al consiglio di intersezione, di interclasse e di classe per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La valutazione degli alunni e la compilazione dei registri di classe nella scuola primaria e secondaria, viene effettuata secondo procedure informatizzate, attraverso il registro online CLASSEVIVA, con il supporto di un portatile in ogni classe.

La programmazione educativo-didattica viene di norma redatta entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e inserita nell'apposita sezione DIDATTICA del registro online. Gli interessati possono prenderne visione.

d) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

(DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun

soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito e all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

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

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- tutela della privacy
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene in modalità on-line e cartacea. Tutte le informazioni al riguardo sono pubblicate sul sito dell'istituto www.istitutocomprensivocervinara.it. Gli

uffici di segreteria sono a disposizione delle famiglie che necessitano di assistenza per le iscrizioni on-line in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati i documenti mancanti per il perfezionamento dell'iscrizione.

Rilascio di documenti

In base alla Legge 183/2011 (Finanziaria 2012) la pubblica amministrazione rilascia solo i certificati destinati ai privati, che in quanto tali sono da sempre soggetti all'imposta di bollo da € 16,00 (Legge 71/13 di conversione del D.L. 26 aprile 2013 n. 43), mentre non possono essere più emessi quelli destinati alle altre pubbliche amministrazioni e ai gestori di pubblico servizio (A.S.L., Ente Poste, ENEL, Trenitalia, gestori telefonici, ecc.). Questa disposizione obbliga il cittadino all'uso dell'autocertificazione, finora solo facoltativo. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e fatti conoscere alle famiglie attraverso una procedura informatizzata e con l'uso di una password che permette di accedere ad una sezione del registro online, entro 15 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90 e successive disposizioni.

Orari di apertura ufficio di segreteria

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e nei pomeriggi dal lunedì al giovedì dalle 15,30 alle 17,00. Inoltre gli uffici di segreteria saranno aperti anche nei pomeriggi in cui sono previste attività o riunioni.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. 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; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari
4. organigramma degli Organi Collegiali
5. dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
6. bacheche per l'informazione sindacale

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera, specie nella scuola dell'Infanzia e nella scuola Primaria, per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori e degli utenti, e 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).

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il territorio scolastico, si fa riferimento al D.L. N. 81 /2008 che prevede la redazione di un DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che contiene:

1. La lista dei nominativi contenuti nell'organigramma della sicurezza dell'Istituto e che prevede:
 - Un responsabile della sicurezza (RSPP)
 - Un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
 - Un medico competente
2. La lista degli addetti alla squadra di emergenza e primo soccorso, suddivisa per plessi e per ordine di scuola:
 - Preposto alla sicurezza
 - Addetto Servizi Prevenzione Protezione
 - Addetti al Servizio di Primo Soccorso
 - Addetti al Servizio Antincendio ed Esodo
 - Addetti alla Vigilanza sull'osservanza del divieto di fumo

Il DVR contiene inoltre:

- l'individuazione dei possibili fattori di rischio;
- il loro grado di probabilità;
- l'indice di gravità degli stessi;
- l'incidenza del fattore umano;
- una relazione sui criteri seguiti;
- un piano di misure preventive e protettive;
- un piano di interventi strutturali (da richiedere a chi di competenza);
- un piano di formazione e aggiornamento del personale e degli utenti.

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). L'Istituto espone in luogo ben visibile le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità.

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

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica; deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto ecc. sono comunicate tramite gli uffici della dirigenza agli enti competenti.

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite la seguente pagina web sul sito dell'istituto:

<http://istitutocomprensivocervinara.it/le%20-vostre-opinioni/>

AREA RELAZIONI SINDACALI

La fonte della normativa relativa alla modalità di conduzione delle relazioni sindacali è costituita dal CCNL capo 2° atr. 3-4-5-6-7-8. La parte pubblica costituita dal D.S. e la parte sindacale costituita dalla RSU eletta, da terminali associativi designati dalle sigle sindacali firmatarie del contratto e/o eventualmente dai delegati provinciali sempre delle organizzazioni firmatarie del contratto, uniformano la loro azione ai citati principi. Il contenuto delle relazioni sindacali d'Istituto è esplicitato nel contratto integrativo d'Istituto, parte normativa e parte finanziaria. Nella scuola sono individuati appositi spazi, nella sede centrale e in succursale, quali Albi Sindacali; attraverso tali Albi è garantita l'informativa sindacale nonché la pubblicizzazione del contratto integrativo d'Istituto e dei verbali delle sedute di contrattazione.

AREA PRIVACY

A norma del D.L. 196/2003 l'istituzione scolastica ha elaborato, ed aggiorna ogni anno, il Documento Programmatico Sicurezza (DPS) per la definizione delle modalità di trattamento dati sensibili relativamente ad alunni, genitori, personale, fornitori. Il documento è stato elaborato sulla base del regolamento generale adottato dal MPI con decreto n.° 305 del 7/12/2006. E' garantita l'informativa a tutti gli interessati o tramite specifici stampati, o attraverso le consultazioni, a richiesta, del documento stesso.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio

scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale di Cervinara (AV).

La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di Istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del Collegio dei docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

La Carta dei Servizi è stata deliberata nel Consiglio di Istituto del 12/01/2016 verbale n. 5, delibera n. 35 c.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Serafina Ippolito