

CARTA DEI SERVIZI - PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana:

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne é l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni delle scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università e accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art.34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie, ed altre provvidenze che devono essere attribuite per concorso.

1 UGUAGLIANZA

Tutte le attività didattiche devono contribuire a creare un clima di benessere a scuola; quest'ultimo risulta condizione fondamentale a prevenire eventuali forme di disagio o svantaggio. La scuola favorisce la creazione di un ambiente sereno in cui gli alunni possano star bene con se stessi e gli altri. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il servizio scolastico viene offerto nel totale rispetto della dignità e della diversità di ciascuno.

2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale scolastico agisce secondo criteri di imparzialità 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola s'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 e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in situazione di handicap e/o svantaggio. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

4 APPLICAZIONE STATUTO DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI NELLA SCUOLA SECONDARIA DI I°gr.

"Art 2 (Diritti)

1) Lo studente ha diritto ad una formazione culturale e professionale qualificata che rispetti e valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno. La scuola persegue la continuità dell'apprendimento e valorizza le inclinazioni personali degli studenti, anche attraverso una adeguata informazione, la possibilità di formulare richieste e di realizzare iniziative autonome.

- 2) La comunità scolastica promuove la solidarietà tra i suoi componenti e tutela il diritto dello studente alla riservatezza.
- 3) Lo studente ha diritto di essere informato sulle decisioni e sulle norme che regolano la vita della scuola.
- 4) Lo studente ha diritto alla partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola. I dirigenti scolastici e i docenti con le modalità previste dal regolamento di istituto, attivano con gli studenti un dialogo costruttivo sulle scelte di loro competenza. Lo studente ha diritto a una valutazione trasparente e tempestiva, volta ad attivare un processo per migliorare il proprio rendimento.
- 5) Nei casi in cui una decisione influisca in modo rilevante sull'organizzazione della scuola i genitori saranno consultati ed invitati ad esprimere la loro opinione.
- 6) Gli studenti hanno diritto alla libertà di apprendimento ed esercitano il diritto di scelta tra attività aggiuntive facoltative offerte dalla scuola; queste attività sono organizzate con i tempi e modalità che tengono conto dei ritmi di apprendimento e delle esigenze di vita degli studenti.
- 7) Gli studenti stranieri hanno diritto al rispetto della vita culturale e religiosa della comunità di appartenenza, e la scuola promuove iniziative volte all'accoglienza e alla tutela della loro lingua e cultura.
- 8) La scuola si impegna a porre progressivamente in essere le condizioni per assicurare:
 - a) Un ambiente favorevole alla crescita della persona e un servizio educativo-didattico di qualità.
 - b) Iniziative per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio nonché per la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica.
 - c) La salubrità e la sicurezza degli ambienti che devono essere adeguati a tutti gli studenti anche con handicap.
 - d) Servizi di sostegno e promozione della salute e di assistenza psicologica.

Art. 3 (Doveri)

Gli studenti sono tenuti:

- 1) a frequentare regolarmente i corsi e ad assolvere assiduamente agli impegni di studio;
- 2) ad avere nei confronti del capo d'istituto, dei docenti, del personale tutto della scuola e dei loro compagni lo stesso rispetto, anche formale, che chiedono per se stessi;
- 3) ad osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza dettate dal regolamento d'istituto;
- 4) a utilizzare correttamente le strutture, i macchinari e i sussidi didattici e a comportarsi nella vita scolastica in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola.
- 5) Gli studenti condividono la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

Art. 4 (Disciplina)

- 1) I provvedimenti disciplinari hanno finalità educativa e tendono al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica.
- 2) La responsabilità disciplinare è personale. Nessuno può essere sottoposto a sanzioni disciplinare senza essere stato prima invitato ad esporre le proprie ragioni. Nessuna infrazione disciplinare connessa al comportamento può influire sulla valutazione del profitto.
- 3) In nessun caso può essere sanzionata, né direttamente né indirettamente, la libera espressione di opinioni correttamente manifestate e non lesiva dell'altrui personalità.
- 4) Le sanzioni sono sempre temporanee, proporzionate all'infrazione disciplinare e ispirate, per quanto possibile, al principio della riparazione del danno. Esse tengono conto della situazione personale dello studente. Allo studente è sempre offerta la possibilità di convertire in attività in favore della comunità scolastica le punizioni. Ad esempio: svolgimento di attività in alternativa ai normali impegni scolastici nell'utilizzo del proprio tempo libero in attività di collaborazione col personale della scuola come:
 - riordino del materiale didattico e di aule
 - preparazione di aule speciali/laboratori
 - interventi per la manutenzione e l'abbellimento delle strutture interne ed esterne.
- 5) Il temporaneo allontanamento dello studente dalla scuola può essere disposto solo in caso di gravi o reiterate infrazioni disciplinari, per periodi non superiori a quindici giorni.
- 6) L'allontanamento dello studente dalla comunità può essere disposto anche quando siano stati commessi reati o vi sia pericolo per l'incolumità delle persone. In questo caso la durata dell'allontanamento è commisurata alla gravità del reato.
- 7) Nei casi in cui l'autorità giudiziaria, i servizi sociali o la situazione obiettiva rappresentata dalla famiglia o dallo stesso alunno sconsigliano il rientro nella comunità scolastica di appartenenza, allo studente è consentito di iscriversi anche in

corso d'anno, ad altra scuola.

8) le sanzioni per le mancanze disciplinari commesse durante le sessioni d'esame sono inflitte dalla commissione di esame o sono applicabili anche ai candidati esterni. Contro le sanzioni disciplinari diverse da quelle del punto 4 è ammesso ricorso, da parte dei genitori, entro 15 giorni dalla comunicazione della loro irrogazione, ad un apposito organo di garanzia interno alla scuola del quale fa parte oltre al dirigente scolastico, due docenti, un rappresentante del personale A.T.A., due genitori. L'organo di garanzia decide anche sui conflitti che sorgono all'interno della scuola in merito alle applicazioni del presente regolamento”.

Il rapporto degli insegnanti con gli alunni deve essere improntato sul rispetto reciproco. Gli insegnanti con gli alunni:

- devono colloquiare in modo pacato
- non devono usare intimidazioni
- non devono usare minacce di punizioni mortificanti.

5 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obbiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori, la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni scolastiche coinvolte, che devono collaborare tra loro in modo funzionale ed organico.

6 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta".

La scuola, attraverso l'azione dei docenti si impegna a :

- esprimere la propria offerta formativa attraverso il POF che esplicita interventi, strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione
- motivare il proprio intervento
- spiegare le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione

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

- Piano dell'Offerta Formativa
- regolamento
- programmazione educativa e didattica

Ogni genitore è tenuto a :

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri, proposte e collaborare alla vita scolastica all'interno degli Organi Collegiali

L'alunno deve conoscere, nei modi compatibili con l'età:

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

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico. I criteri per l'uso dell'edificio e delle attrezzature in orario extrascolastico sono stabiliti dal Consiglio di Istituto al quale va fatta preventiva richiesta scritta.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. I plessi sono provvisti di bacheche per la pubblicizzazione di circolari informative, orari, organigrammi.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. 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.

7 LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti ,come prescritto dalla costituzione, e garantisce la formazione dell'alunno, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolarità.

<p>CARTA DEI SERVIZI - PARTE I <u>AREA DIDATTICA</u> ORGANIZZAZIONE</p>
--

La vita della scuola è organizzata in osservanza delle norme raccolte nel **Regolamento d'Istituto** (vedi allegato).

TEMPO PIENO SCUOLA ELEMENTARE

Nella scuola elementare tutte le classi funzionano a tempo pieno: 40 ore settimanali su 5 giorni compreso il tempo mensa.

TEMPO POTENZIATO-SCUOLA MEDIA

La struttura oraria viene così ripartita: 8 spazi da 55 minuti il lunedì, il mercoledì e il venerdì; 6 spazi da 55 minuti il martedì e il giovedì. L'articolazione oraria basata su spazi di 55 ' permette di offrire maggiori opportunità formative quali attività di:

- indirizzo
- seconda lingua straniera
- orientamento/progetto
- individualizzato
- laboratorio

FORMAZIONE CLASSI

Per quanto concerne la formazione delle classi prime in via preliminare si procede alla raccolta di informazioni sugli allievi provenienti dalle classi quinte -per la scuola media- o dalla scuola materna -per la scuola elementare- mediante:

- somministrazione di prove d'ingresso con la collaborazione del servizio psicopedagogico del Comune (solo per Ornago)
- colloqui con le insegnanti della scuola elementare e materna
- colloqui con la psicopedagogista

Quindi sulla base dei dati raccolti, la scuola procede alla formazione delle classi in ottemperanza ai criteri formulati dal Collegio dei Docenti ed approvati dal Consiglio d'Istituto:

- suddivisione per fasce di livello
- distribuzione nei gruppi degli allievi in considerazione delle segnalazioni di incompatibilità o compatibilità formulate dalle insegnanti delle elementari e della materna
- creazione di gruppi omogenei tra loro, ma eterogenei al loro interno, per quanto riguarda fasce di livello, sesso e classe di provenienza.

I gruppi così formati vengono poi sottoposti ad un lavoro di revisione con le insegnanti della scuola elementare o materna e la psicopedagogista.

Per l'assegnazione dei gruppi alle sezioni si procede per sorteggio.

LIBRI DI TESTO

I libri di testo e le strumentazioni didattiche saranno funzionali agli obiettivi educativi e alle esigenze dell'utenza. La programmazione didattica organizza le attività in modo che gli alunni non debbano portare nel loro zaino un peso eccessivo per i libri e gli strumenti necessari per la giornata scolastica

Il collegio dei docenti, nel rispetto della normativa entro la metà del mese di maggio delibera l'adozione dei libri di testo per l'a.s. successivo.

Per ciascuna nuova adozione viene redatta una relazione dettagliata circa le motivazioni che hanno portato

all'abbandono del testo in uso ed all'utilizzo del nuovo.

COMMISSIONI

Sono costituite commissioni di lavoro trasversali (tra tutti i plessi) e/o di singolo plesso.

Le commissioni trasversali sono:

- POF
- Funzioni obiettivo
- qualità
- continuità
- elettorale
- ed. alla salute
- sicurezza
- comitato valutazione

Per le commissioni di plesso vedere il P.O.F.

Ciascuna commissione ha un proprio responsabile e definisce compiti, distribuzione di incarichi e calendario di massima all'inizio di ogni a.s.

FORMULAZIONE DELL'ORARIO

Per la formazione dell'orario sono stati stabiliti dal Collegio dei Docenti i seguenti criteri:

1. distribuire le ore di ogni materia in modo equilibrato su tutto l'arco della settimana
2. distribuire in modo equilibrato nella giornata le varie discipline
3. in caso di esagerata richiesta dello stesso giorno libero, vale il principio della rotazione (solo Burago -media)
4. i docenti di lettere, matematica e lingua straniera non devono avere lo stesso giorno libero (solo Burago -media)
5. non assumere come vincolanti particolari esigenze personali dei docenti
6. le sei ore del T.P. verranno distribuite su tre pomeriggi di due spazi ciascuno (Lunedì/ Mercoledì /Venerdì), per Burago su due pomeriggi (Lunedì/Mercoledì) di due ore più un pomeriggio facoltativo

ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI

Per quanto concerne l'assegnazione dei docenti alle classi il Collegio dei Docenti ha formulato le seguenti indicazioni di priorità:

1. continuità didattica
2. rispetto della graduatoria interna

CARTA DEI SERVIZI - PARTE II - Art.8
SERVIZI AMMINISTRATIVI
(Sede di segreteria:Ornago)

L'Istituto "A. Manzoni" fissa e pubblica gli standards relativi ai servizi amministrativi garantendone l'osservanza e il rispetto.

Fattori di qualità:

1. Celerità delle procedure
2. Trasparenza
3. Efficacia
4. Efficienza

1. Celerità delle procedure:

distribuzione dei moduli di iscrizione secondo l'ultima normativa che prevede per gli alunni delle V elementari del bacino d'utenza, la consegna da parte delle Direzioni Didattiche.

Per gli alunni che si iscriveranno alle scuole medie superiori si rispetteranno gli accordi presi a livello distrettuale. Per tutti gli altri alunni distribuzione dei moduli a "vista";

protocollo: la registrazione della corrispondenza avviene entro due ore dal ricevimento (compatibilmente con la dotazione organica del personale);

iscrizione alunni: l'ufficio di segreteria garantisce l'iscrizione entro 10 giorni dalla consegna della domanda ;

rilascio attestati: dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

rilascio certificati iscrizione e frequenza: dal 2° giorno successivo alla richiesta dell'utente;

rilascio documento sostitutivo del diploma: dal 3° giorno successivo alla richiesta dell'utente;

rilascio documento valutazione alunni: la consegna verrà effettuata direttamente dai docenti incaricati entro 5 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio, o dal Capo d'Istituto solo in casi particolari;

rilascio documenti relativi al personale docente e A.T.A.: dal 3° giorno successivo alla richiesta dell'utente.

2. Trasparenza:

pubblicizzazione in bacheche, poste all'ingresso dell'edificio scolastico, dei seguenti documenti:

- standards specifici delle procedure
- organigrammi
- delibere OOCC

3. Efficacia:

nell'ambito della disponibilità finanziaria si cercherà di potenziare e promuovere il processo di informatizzazione dei servizi di segreteria.

4. Efficienza:

al fine di offrire un servizio più efficiente e all'avanguardia con le norme in continua evoluzione gli operatori scolastici partecipano ad iniziative di aggiornamento promosse dal Ministero della P.I., dal Provveditorato, dalle scuole "Polo", dalla stessa istituzione scolastica.

Ricevimento dell' utenza

1. Accoglienza
2. Orario ricevimento pubblico
3. Ampliamento fasce orario di apertura al pubblico

1. Accoglienza:

i collaboratori scolastici posti all'ingresso dell'edificio scolastico, riconoscibili attraverso il cartellino di identificazione, mettono a proprio agio gli utenti e forniscono le prime indicazioni dopo aver rilevato le esigenze dell'utente.

2. Orario ricevimento pubblico:

l'ufficio di segreteria, sulla base delle esigenze dell'utenza, garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00
- martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30
- sabato dalle ore 8.30 alle ore 10.30

Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento anche telefonico. Eccezionalmente e compatibilmente con le esigenze di servizio il ricevimento può essere effettuato anche senza appuntamento.

La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico con le seguenti modalità di risposta:

- nome dell'Istituto
- dati identificativi dell'operatore che risponde
- persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

In concomitanza con particolari scadenze (iscrizioni, consegna attestati, ecc.) la scuola assicura l'apertura di uno sportello anche nella sezione staccata di Burago, secondo orari che verranno comunicati.

I tempi di attesa agli sportelli sono da definirsi minimi, in quanto gli operatori si attivano immediatamente al fine di soddisfare le esigenze dell'utenza e in ogni caso non supera i 15 minuti.

3. Ampliamento fasce orario:

al fine di ampliare le fasce orario di apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria, l'assemblea del personale A.T.A. predispone un piano di turnazione dell'orario di servizio (esposto all'albo).

Identificazione del personale

L'istituzione scolastica adotta per tutti gli operatori il cartellino di identificazione, sul quale verrà apposta la fotografia dell'operatore e la relativa qualifica. **La scuola garantisce l'identificazione dell'operatore che ha redatto il documento attraverso una sigla.**

Informazione:

1. Modalità d'informazione
2. Modalità per ottenimento copie

1. Modalità d'informazione:

l'informazione all'utenza viene garantita attraverso l'utilizzo di bacheche ben visibili, con affissione dei seguenti documenti :

- organico docenti e non docenti
- tabella orario di lavoro dei docenti e non docenti
- piano annuale chiusura pre-festivi
- organigramma degli uffici
- organigramma OOCC
- risultato elezione OOCC
- graduatoria docenti e non docenti
- elenco libri di testo in adozione
- albo d'Istituto
- regolamento d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per :

- comunicazioni sindacali
- comunicazioni degli studenti
- comunicazioni dei genitori

2. Modalità per ottenimento copie:

per l'ottenimento di copie relative ai vari atti amministrativi è prevista una richiesta scritta in carta semplice con versamento dell'importo relativo al costo delle fotocopie e il relativo rilascio entro 5gg.

CARTA DEI SERVIZI - PARTE III - Art. 9
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto " A. Manzoni " garantisce pulizia, accoglienza e sicurezza dell' ambiente scolastico.

Igiene e sicurezza

1. Pulizia
2. Rispetto degli arredi
3. Sensibilizzazione di tutti gli Enti
4. Piano di evacuazione

1. Pulizia:

il personale ausiliario si adopera per garantire l'igiene costante dei locali scolastici e di tutti i servizi; s'impegna affinché tutti gli spazi risultino accoglienti e sicuri al fine di garantire agli alunni e agli operatori scolastici una permanenza confortevole a scuola.

All'inizio di ogni a.s., durante l'assemblea del personale A.T.A., viene predisposto un organico piano di distribuzione dei lavori.

2. Rispetto degli arredi:

tutti gli operatori scolastici s'impegnano al fine di sensibilizzare gli alunni al rispetto degli arredi, delle strutture e dei sussidi didattici.

3. Sensibilizzazione di tutti gli Enti:

la scuola s'impegna a sensibilizzare particolarmente gli Enti interessati al fine di garantire la sicurezza e la manutenzione dell'edificio scolastico ed all'eventuale abbattimento delle barriere architettoniche.

4. Piano di evacuazione:

viene affisso all' albo e in tutti i locali della scuola il piano di evacuazione e i segnali dei percorsi per l'uscita rapida al fine di tutelare gli alunni e gli operatori scolastici in caso di calamità

Fattori di qualità

1. Affissione all' albo
2. Indicazione per l'utilizzo ottimale degli spazi
3. Schede descrittive degli spazi

1. Affissione all'albo:

ai fini di una maggiore informazione all' utenza dei fattori di qualità riferiti alle condizioni ambientali sono affissi all'albo :

- planimetria dell'edificio
- numero aule ove si svolge attività didattica normale
- numero aule ove si svolge attività speciale
- elenco locali di servizio (aula fotocopie, aula professori, bidellerie, ecc.)
- numero servizi igienici.

2. Indicazione per l'utilizzo degli spazi:

al fine di un razionale utilizzo degli spazi vengono affissi all'albo della scuola il calendario settimanale di utilizzo dei seguenti spazi:

- palestra
- biblioteca
- aula video
- aula computer
- aula scienze
- aula artistica

3. Schede descrittive spazi esterni:

viene affisso all'albo l'elenco degli spazi esterni (posteggio, giardino ecc.) e la loro destinazione d'uso.

**CARTA DEI SERVIZI - PARTE IV - Art. 10
PROCEDURE PER RECLAMI**

L'Istituto " A. Manzoni " fissa gli elementi necessari per presentare reclami relativi a disservizi, carenze organizzative o lesione di diritti personali.

Procedure dei reclami:

1. Modalità di segnalazione di disservizi e carenze
2. Criteri per la valutazione delle segnalazioni
3. Obblighi e tempi di risposta
4. Modalità di informazione agli OCCC

1. Modalità di segnalazione:

i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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.

2. Criteri per la valutazione:

il Capo d' Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine e sentito gli organi competenti risponde sempre in forma scritta.

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

3. Obblighi e tempi di risposta:

il Capo d' Istituto si attiva sempre per verificare la legittimità del reclamo, risponde sempre in forma scritta con celerità e comunque non oltre 15 gg. dal ricevimento dello stesso, e prontamente interviene per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo legittimo.

4. Modalità di informazione agli OCCC:

annualmente il Capo d'Istituto redige per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami ricevuti e i conseguenti provvedimenti adottati.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'andamento dell'anno scolastico.

Valutazione del servizio

1. Questionari:

allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e al miglioramento dello stesso viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, agli operatori scolastici e agli alunni.

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

2. Relazione del C.d.D.:

alla fine di ogni anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione sull' attività formativa della scuola che verrà sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.