



Ministero dell'Istruzione  
e del merito



**ISTITUTO COMPRENSIVO "A. S. AOSTA"**

Via Cecati, 12 – 42123 Reggio Emilia

Tel. 0522585947 – Fax 0522451724

Cod. Fisc. 91160330352 – C.M. REIC84500G

e-mail: [reic84500g@istruzione.it](mailto:reic84500g@istruzione.it) – [reic84500g@pec.istruzione.it](mailto:reic84500g@pec.istruzione.it) - sito [www.icaosta-re.edu.it](http://www.icaosta-re.edu.it)

Codice Univoco Ufficio: UFPX77

## CARTA DEI SERVIZI

*ISTITUTO COMPRENSIVO "A. S. AOSTA" – REGGIO EMILIA*

### SOMMARIO

<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>1</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
<b>Principi fondamentali</b> .....	<b>2</b>
Uguaglianza .....	2
Imparzialità e regolarità .....	3
Accoglienza e integrazione .....	3
Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza .....	3
Partecipazione efficienza e trasparenza.....	4
Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale .....	4
<b>Area didattica</b> .....	<b>4</b>
Piano triennale dell'Offerta Formativa.....	5
Regolamento di Istituto e Regolamento di disciplina.....	5
Programmazione educativa e didattica.....	6
Patto educativo di corresponsabilità .....	6
Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):.....	6
Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):.....	6
<b>Servizi Amministrativi</b> .....	<b>7</b>
Documentazione messa a disposizione dei genitori:.....	8
Informazione verbale .....	8
Pubblicizzazione.....	8
<b>Condizioni ambientali della scuola</b> .....	<b>8</b>
<b>Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio</b> .....	<b>9</b>

## PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola, in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi), trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo di parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

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

---

## UGUAGLIANZA

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

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli

studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio individuale; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

---

## IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- Attività riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- Attività relative allo svolgimento degli esami.
- Vigilanza sugli studenti presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

---

## ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

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

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

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

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione.

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

---

## DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

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

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

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

---

## PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA

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

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

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

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

---

## LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore. I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## AREA DIDATTICA

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

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

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

Le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita.

---

## PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche e ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa. Le linee programmatiche di sviluppo del Piano sono state definite in continuità con l'azione educativa condotta nel corso degli anni e consolidata con l'implementazione dei processi avviati dall'introduzione dell'autonomia scolastica. Il Piano raccoglie e valorizza il patrimonio di pratiche didattiche ed educative maturate negli anni e ne sviluppa gli elementi più significativi in coerenza con le risultanze del Rapporto di Autovalutazione e con i moderni orientamenti pedagogici e didattici nonché con le sollecitazioni e gli orientamenti espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013).

Il Piano svolge una duplice funzione: da un lato esplicita le linee programmatiche di sviluppo dell'azione della scuola con un orizzonte temporale di tre anni. Dall'altro, individua i percorsi operativi di durata annuale che si concretizzano nelle attività e nei progetti.

---

## REGOLAMENTO DI ISTITUTO E REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento d'Istituto e, per la Scuola Secondaria di I grado, il Regolamento di Disciplina sono redatti con la collaborazione di tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica e deliberati dal Consiglio D'Istituto. I documenti sono depositati agli atti dell'Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica. Essi forniscono le norme e le regole fondamentali di comportamento per tutti coloro che operano nell'Istituto. Entrambi i documenti sono la base per un'effettiva collaborazione e una civile convivenza dialettica di tutte le componenti della scuola. Copia del Regolamento d'Istituto e dello Statuto degli studenti e delle studentesse viene consegnato ai genitori su richiesta. Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a: - vigilanza sugli alunni; - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; - conservazione delle strutture e delle dotazioni; - competenze e funzionamento degli Organi collegiali. Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico: - le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento); - le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, dei consigli di

interclasse o di classe e del consiglio di istituto; - il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti. Il Regolamento di Disciplina, redatto in coerenza con i principi espressi nello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (Decreto del Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n. 249,) così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 21 novembre 2007, n. 235, stabilisce principi educativi, norme organizzative e disciplinari fissate dai docenti dell'Istituto per favorire la formazione della persona che apprende. In esso vengono esplicitati i diritti e i doveri dello studente e le sanzioni previste nel caso non si rispettino le regole disciplinari ed organizzative.

---

## PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione didattica ed educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, propone percorsi formativi sempre più rispondenti alle inclinazioni personali degli studenti, nella prospettiva di valorizzare gli aspetti peculiari della personalità di ognuno. La scuola, quindi, struttura per i suoi studenti occasioni di apprendimento diversificate, promuove l'acquisizione degli strumenti necessari per apprendere a selezionare le informazioni e la capacità di elaborare metodi e categorie che siano in grado di guidare i percorsi personali, favorisce l'autonomia di pensiero degli studenti orientando la propria didattica alla costruzione di saperi a partire da concreti bisogni formativi.

---

## PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto educativo di corresponsabilità, fra scuola, studenti e famiglia, ha come finalità quella di rendere effettiva la piena partecipazione dei genitori. Con questo strumento le famiglie e coloro che ne esercitano la patria potestà si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli, quando questi violino i doveri sanciti dal Regolamento d'Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, nell'ambito di una definizione più dettagliata e condivisa dei diritti e dei doveri dei genitori verso la scuola. All'inizio di ogni anno scolastico, l'Istituzione scolastica proporrà adeguate iniziative per l'accoglienza dei nuovi studenti, per la presentazione e la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento di disciplina.

---

## ORGANIZZAZIONE DELLE LEZIONI (MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE STESSE):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro personalizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori

---

## SISTEMA DI VALUTAZIONE (OPERAZIONI E STRUMENTI):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);

- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) indicati nel PTOF.
- Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare.

Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno,
- consolidamento degli apprendimenti,
- acquisizione di un metodo di studio efficace,
- responsabilizzazione circa gli esiti scolastici.

Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe secondo le seguenti modalità:

- individuale, in gruppo o collettiva;
- a campione;
- autocorrezione;
- attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori;
- valorizzazione dei risultati positivi.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

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

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

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

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni su appuntamento.

Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano: il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

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

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

---

## DOCUMENTAZIONE MESSA A DISPOSIZIONE DEI GENITORI:

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamento dei viaggi di istruzione
- Regolamenti che disciplinano l'attività negoziale
- Regolamenti che disciplinano l'attività didattica
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori
- Progettazione coordinata e didattica di classe
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Delibere del Consiglio di istituto

---

## INFORMAZIONE VERBALE

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

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante pubblicazione di avvisi e notizie sul sito. In home page è presente, inoltre il link alla sezione Amministrazione Trasparente. In questa sezione del sito sono contenute tutte le informazioni, i documenti e gli atti che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento secondo il calendario definito.

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

---

## PUBBLICIZZAZIONE

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

- Piano Triennale Offerta Formativa
- Regolamento di istituto e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

---

## CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il

personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali. La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

## PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, 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.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

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

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.