

## **ALLEGATO 4 – CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

### **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

**Delibera C.d.I. n. 27 del 23/11/2012**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi dell'I.S.I.S.S. "Sant'Elia" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### **1. UGUAGLIANZA**

1.1 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.

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 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 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 stranieri, a quelli in situazione di disagio, diversamente abili o con disturbi specifici di apprendimento e a quelli degenti negli ospedali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1. L'accoglienza degli alunni è assicurata nei limiti della capienza obiettiva. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri fissati dal Consiglio d'istituto.

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

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nei limiti fissati dagli organi collegiali.

5.3 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 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.

5.5 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.

## **6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, 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 indirizzo.

6.2 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.

## **PARTE I**

### **7. AREA DIDATTICA**

7.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 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.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di altre forme del sapere.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti e dovranno motivare ogni intervento.

7.6 Progetto educativo e programmazione. L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

#### **A. Piano triennale dell'offerta formativa**

Il P.T.O.F. è elaborato dal Collegio docenti sulla base degli indirizzi del Dirigente scolastico ed è approvato dal Consiglio di Istituto. Esso contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Viene pubblicato sul sito internet della scuola, è fornito in estratto a tutti gli iscritti ed è disponibile in forma cartacea presso la segreteria studenti. La revisione avviene periodicamente attraverso la stessa procedura di adozione; se necessario, si provvede anche attraverso integrazioni in corso d'anno. Insieme al Regolamento d'istituto, il P.T.O.F. definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. I curricula d'istituto, parte integrante del P.T.O.F., rappresentano la selezione delle conoscenze e delle abilità (specifiche disciplinari e/o relative a tematiche multidisciplinari) ed indicano i traguardi per lo sviluppo delle competenze al termine della scuola secondaria di secondo grado, in un'ottica di continuità.

I regolamenti d'istituto disciplinano, in particolare:

- a. frequenza degli alunni
- b. comportamenti e sanzioni disciplinari
- c. vigilanza sugli studenti
- d. viaggi e visite d'istruzione
- e. utilizzo aule speciali
- f. funzionamento degli organi collegiali
- g. contratto formativo

#### **B. Programmazione educativa e didattica**

##### Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. Il materiale relativo è pubblicato sul sito web dell'istituto ed è disponibile in forma cartacea presso la segreteria studenti.

##### Programmazione didattica

Viene elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

E' pubblicata sul sito web dell'istituto ed è disponibile in forma cartacea presso la segreteria studenti.

##### Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere (nei limiti di sviluppo delle sue capacità):

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

il docente deve:

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

il genitore deve:

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

Il contratto formativo è sottoscritto dalla famiglia dello studente e dal dirigente scolastico; esso viene fornito in copia a tutti gli iscritti.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **8.1. L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:**

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- tutela della privacy.

#### **8.2 Tempi delle procedure**

I procedimenti di competenza dell'Istituzione scolastica si concludono con un provvedimento che viene emanato nel termine previsto dalla legge o indicato nel prospetto allegato.

##### Decorrenza del termine per i procedimenti d'ufficio

Per i procedimenti che vengono attivati d'ufficio il termine iniziale decorre dalla data in cui l'ufficio competente abbia ricevuto formale e documentata notizia del fatto dal quale sorge l'obbligo di provvedere.

##### Decorrenza del termine per i procedimenti ad iniziativa di parte

Per i procedimenti ad iniziativa di parte il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della richiesta relativa. Il responsabile del procedimento comunica all'interessato le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta entro 10 giorni dal suo ricevimento indicandone le cause. In tal caso il termine per l'adozione del provvedimento decorre dalla data di ricevimento della richiesta regolarizzata o completata.

All'atto di presentazione della richiesta è rilasciata, a domanda, all'interessato, una ricevuta o comunque una documentata indicazione sugli estremi di protocollo.

##### Termine finale del procedimento

Il termine per la conclusione del procedimento coincide con la data d'adozione del relativo provvedimento o, nel caso di provvedimento ricettizio, con la data in cui il destinatario ne riceve comunicazione.

##### Casi di sospensione del termine

Il Termine per la conclusione del procedimento rimane sospeso qualora per la prosecuzione:

- a) debba essere compiuto un adempimento da parte dell'interessato, per il tempo necessario a tale adempimento;
- b) debbano essere acquisiti atti di altre amministrazioni, per il tempo necessario all'acquisizione di detti atti.

#### TABELLA DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Procedimento	termine	Unità operativa
Stipula contratti a seguito di trattativa privata	30 gg. dall'acquisizione della documentazione obbligatoria	Personale
Gare per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi	60 gg. dalla lettera di invito	Amministrazione
Emissione di mandati di pagamento	30 gg. dall' acquisizione delle fatture, salvo vincoli posti dall'esterno	DSGA
Rilascio diplomi dell'esame di stato	30 gg. dal ricevimento da parte dell'UST	Didattica
Consegna documenti di valutazione	Entro 10 gg. dall'ultimo scrutinio	Didattica
Rilascio certificati di varia natura riguardanti gli alunni e il personale	3 gg. dalla richiesta	Didattica e Personale
Emissione decreti di assenza	30 gg. dal termine dell'assenza	Personale
Concessione ferie e permessi	5 gg. dalla richiesta	Personale
Aspettativa per motivi di famiglia	15 gg. dalla richiesta	Personale
Autorizzazione all'esercizio dell'attività professionale	15 gg. dalla richiesta	Personale
Ricostruzione carriera	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria	Personale
Trasmissione richieste alla DPSV, all'INPDAD e all'UST	5 gg. dalla ricezione	Personale
Rilascio certificati di servizio	10 gg. dalla richiesta	Personale
Rilascio certificato per indennità di disoccupazione	10 gg. dalla richiesta	Personale

Pagamento stipendi	Entro la metà del mese successivo, IN PRESENZA DEI FINANZIAMENTI	DSGA
--------------------	--	------

### 8.3 Semplificazione dell'azione amministrativa: Autocertificazioni e accertamenti d'ufficio

Il responsabile del procedimento provvede:

- a) all'acquisizione d'ufficio dei documenti già in possesso dell'Amministrazione e all'accertamento d'ufficio di fatti, stati e qualità che la stessa Amministrazione o altra Pubblica Amministrazione è tenuta a certificare;
- b) all'applicazione, in tutti i casi previsti, della Legge 4 gennaio 1968, n. 15 e successive disposizioni sull'autocertificazione di atti e documenti;
- c) a sovrintendere agli adempimenti di legge in materia di controlli sulla veridicità delle autocertificazioni utilizzate nei procedimenti amministrativi secondo i seguenti criteri:
  - personale docente e ATA: controllo di tutte le dichiarazioni relative a i titoli di studio, certificato generale del Casellario giudiziale e dei servizi resi presso le pubbliche amministrazioni, dichiarazioni relative ad assenze per motivi personali non noti all'Amministrazione.
  - alunni: autocertificazioni previste dal protocollo d'intesa con l'ASL.
- d) comunicare i dati in proprio possesso nel caso di richiesta da parte di altre Pubbliche Amministrazioni.

### 8.4 Accesso agli atti e ai documenti amministrativi

#### Fonti e finalità

La presente sezione attua i principi affermati dalla L. 7/8/90 n. 241 e dalle successive modifiche introdotte dalla L. 15/2005 e dal DPR 184/2006 ed ha per scopo la trasparenza e la pubblicità dell'attività amministrativa ed il suo svolgimento imparziale attraverso l'esercizio del diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi ed alle informazioni in possesso dell'Istituzione scolastica.

#### Ambito di applicazione

Tale diritto è riconosciuto a coloro che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'Istituzione scolastica.

L'Istituzione scolastica non è tenuta ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste di accesso.

#### Definizione di atto

L'art. 22 della L. 241/90, modificato dalla L.15/2005, definisce, come già indicato all'art. 3 del presente regolamento, documento amministrativo "ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento detenuti da una P. A. e concernenti attività di pubblico interesse indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".

In ambito scolastico i documenti di cui sopra risultano essere i seguenti:

- Elaborati scritti e atti della Commissione giudicatrice degli esami di Stato;
- Compiti scritti, documenti relativi a scrutini intermedi, finali e relativi verbali;
- Registri personali dei docenti e verbali dei Consigli di classe, a favore di genitori di alunno respinto e con esclusione delle sole parti che concernono altri alunni;

- Atti formali, anche di natura endoprocedimentale, emanati nel corso dell'istruttoria a favore del soggetto che produca istanza di trasferimento e di mobilità professionale;
- Relazione ispettiva ed atti presupposti e connessi a favore di insegnante sottoposto a ispezione e o procedimento disciplinare;
- Atti relativi al fascicolo personale, a favore del docente interessato;
- Atti finalizzati alla stipula di contratti a seguito di trattativa privata per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi.

#### Atti esclusi dal diritto di accesso

Sono esclusi dal diritto di accesso, ai sensi del regolamento del Garante per la protezione dei dati personali e del DPR 12/4/2006 n. 184 (Nuovo regolamento nazionale sull'accesso):

- a) Rapporti informativi sul personale dipendente;
- b) Documenti rappresentativi di accertamenti e dichiarazioni medico-legali relativi al personale anche in quiescenza;
- c) documenti attinenti al trattamento economico individuale o a rapporti informativi o valutativi;
- d) documenti rappresentativi di interventi dell'autorità giudiziaria o della Procura della Corte dei Conti, relativi a soggetti per i quali si delinea responsabilità civile, penale e amministrativa;
- e) documenti contenenti atti sensibili o giudiziari, e l'accesso non è strettamente indispensabile per la tutela dell'interessato o dei suoi diritti di pari rango (art. 60 Codice privacy);
- f) gli atti dei privati detenuti occasionalmente dall'Istituzione scolastica in quanto non scorporabili da documenti direttamente utilizzati e, in ogni modo, gli atti che non abbiano avuto specifico rilievo nelle determinazioni amministrative;
- g) documenti attinenti a procedimenti penali (per i quali è prevista una tutela più ampia in ambito giudiziario), o utilizzabili a fini disciplinari o di dispensa dal servizio, monitori o cautelari, nonché concernenti procedure conciliative o arbitrali;
- h) annotazioni, appunti e bozze preliminari;
- i) documenti inerenti all'attività relativa all'informazione, alla consultazione e alla concertazione e alla contrattazione sindacale, fermi restando i diritti sindacali previsti anche dal protocollo sindacale.

#### Interessati al diritto di accesso

Sono interessati al diritto di accesso tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, di cui all'art. 2 del presente Regolamento.

Il diritto di accesso dei soggetti di cui al precedente comma è esercitato relativamente ai documenti amministrativi e alle informazioni dagli stessi desumibili il cui oggetto è correlato con l'interesse di cui il richiedente dimostri, con idonea e specifica motivazione, di essere il titolare.

#### Controinteressati

Per controinteressati si intendono tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che, dall'esercizio dell'accesso, vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza. Qualora l'Istituzione scolastica dovesse individuare soggetti controinteressati, è tenuta a darne comunicazione agli stessi (con raccomandata con avviso di ricevimento). I controinteressati hanno dieci giorni di tempo dalla ricezione della comunicazione per presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, la Scuola, accertata la ricezione della comunicazione da parte dei controinteressati, provvede sulla richiesta.

#### Modalità di accesso (formale – informale)

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi può essere fatta sia mediante istanza scritta secondo il modello allegato al presente Regolamento, sia, nel caso non ci siano controinteressati, in via informale,

ossia mediante richiesta anche verbale; deve essere indirizzata al Dirigente scolastico e deve essere motivata.

Il richiedente, nel caso di accesso informale, deve indicare gli estremi del documento ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e dimostrare la propria identità.

Il Dirigente scolastico, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati e nel caso in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale ovvero sorgano dubbi su alcuni elementi, invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale, di cui l'ufficio rilascia una ricevuta.

Il richiedente esamina i documenti presso l'Istituzione scolastica e negli orari indicati nell'atto di accoglimento della richiesta di accesso alla presenza del personale addetto.

L'esame dei documenti è gratuito. I documenti per i quali è consentito l'accesso non possono essere asportati dal luogo presso cui sono presi in visione e non possono essere alterati.

L'accesso ad eventuali informazioni contenute in strumenti informatici avviene mediante stampa dei documenti richiesti.

L'Istituzione scolastica, su richiesta dell'interessato, rilascia copia del documento previo il pagamento delle spese di riproduzione, che ammontano a € 0,25 a pagina formato A/4 a € 0,50 a pagina formato A/3.

#### Risposta dell'Amministrazione scolastica

Il Dirigente scolastico ha 30 giorni di tempo per rispondere alla richiesta di accesso sia in modo positivo, accogliendo l'istanza dell'interessato e permettendo così l'accesso agli atti, sia in modo negativo, rigettando la richiesta o facendo decorrere inutilmente i 30 giorni.

Il rigetto della domanda richiesta in via formale deve essere motivata a cura del Dirigente scolastico.

Il richiedente, in caso di rigetto della domanda, può presentare ricorso nel termine di 30 giorni alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, al TAR e al Capo dello Stato.

L'accesso ai documenti richiesti può essere differito, con provvedimento motivato, nei seguenti casi:

1. relazione (con documentazione richiamata) nel caso di controlli ispettivi nei confronti di dipendenti (fino alla conclusione del procedimento);
2. offerte contrattuali nei procedimenti di scelta del contraente (fino alla conclusione del procedimento).

### **8.6 Orario di funzionamento degli uffici amministrativi e di apertura al pubblico**

Durante il periodo di svolgimento delle lezioni gli Uffici di Segreteria funzionano dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- da Lunedì a Venerdì 7:30 - 16.30

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche l'orario da Lunedì a Venerdì dalle ore 7:45 alle ore 14:30.

Ricevimento al pubblico dell'ufficio di segreteria

Front Office:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7:45 alle ore 14:00

Back Office:

Lunedì - martedì - giovedì dalle ore 11.00 alle ore 15.00

Mercoledì - venerdì dalle ore 11.00 alle ore 14.30

Il Direttore Amministrativo, Maria Di Lorenzo, riceve tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00

### **8.7 Organigramma dell'Ufficio di Segreteria**

La Presidenza e la Segreteria hanno sede in Via Sesia, 1 – 22063 Cantù Tel 031/709443 – Fax 031/709440 – e-mail:COIS003007@ISTRUZIONE.IT Sito internet [www.istitutosantelia.gov.it](http://www.istitutosantelia.gov.it)

PRESIDENZA	
Dirigente Scolastico Lucio Benincasa	Assicura la gestione unitaria dell'istituzione e ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio. Riceve su appuntamento.
Direzione Amministrativa	
Direttore Servizi Generali ed Amministrativi Maria Di Lorenzo	Funzione di coordinamento attività amministrativa dell'Ufficio segreteria Gestione amministrativo contabile Gestione del patrimonio Responsabile Privacy
Ufficio relazioni con il pubblico	
Area 1) Gestione amministrativa: Morena Maria- Patrizia Avantaggiato	Funzioni: Ufficio relazioni col pubblico Gestione informatizzata circolari interne Gestione amministrativa e contabile
Area 2) Gestione area studentii: Borla Teresa – Tagnesi Rosalba	Funzioni: gestione amministrativa alunni SISSI/SIDI gestione registri informatizzati Gestione Uscite/Viaggi istruzione
Area 3) Gestione area docenti ed Ata: Salvatorangela Frau - Stilo Antonia	Funzioni: Gestione amministrativa personale Gestione giuridica – graduatorie - Nomine – gestione informatizzata SIDI
Area 4) Affari Generali: Anella Santoro	Funzioni: gestione del Protocollo e Archivio documentale

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza degli alunni, dei locali scolastici e del ricevimento del pubblico; sia il personale ausiliario che amministrativo sono provvisti di cartellino identificativo.

La Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, l'identità e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

### 8.8. Modalità dell'informazione

- L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line degli atti previsti dalla normativa.
- Copie del Regolamento d'istituto e della Carta dei servizi sono pubblicate sul sito e disponibili in forma cartacea presso la segreteria.
- Sono inoltre disponibili spazi per la bacheca d'istituto e quella sindacale.
- In spazi appositi sono disponibili le tabelle con l'orario di servizio dei dipendenti, l'organigramma degli organi collegiali, l'organico del personale, i piani di evacuazione in caso di necessità.
- Su richiesta dei genitori è possibile disporre di uno spazio per le informazioni che li riguardano, ovviamente in relazione alla scuola e in dipendenza dalle normative vigenti.

## **PARTE III**

### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

9.1 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.

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e, se richiesto, ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

## **PARTE IV**

### **10 PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **10.1 Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax ed e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il dirigente formula per il consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

#### **10.2 Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

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

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti discute una relazione sui risultati dei questionari, che viene poi sottoposta all'attenzione del consiglio di istituto.

## **PARTE V**

### **11. ATTUAZIONE**

11.1. La presente Carta può essere modificata ogni volta che pervengano da parte dei fruitori o degli erogatori del servizio proposte migliorative o integrative.

11.2 Le indicazioni della presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.