



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI **pon**
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università
e della Ricerca

ISTITUTO COMPRENSIVO "DON EVASIO FERRARIS"

SCUOLA DELL'INFANZIA · PRIMARIA · SECONDARIA DI 1° GRADO

Piazza Martiri della Libertà 14/A · 13043 Cigliano (VC)

Tel. 0161.423223 · Fax 0161.423305 · C.F. 93005200022 · C.u.f.e. UFU6GX

e-mail iccigliano@tin.it · PEC vcic80600d@pec.istruzione.it

www.comprensivocigliano.it



i.c. CIGLIANO

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale. Essa si affianca al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, al Regolamento d'istituto, al Patto Educativo di Corresponsabilità e ai documenti di autovalutazione e miglioramento (RAV e PdM) previsti dal DPR 80/2013. La Carta definisce criteri, modi e tempi di accesso ai servizi offerti da questa Istituzione Scolastica, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione, ed esplicita:

- 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.

E' articolata nelle seguenti sezioni:

A) PRINCIPI FONDAMENTALI

B) AREA DIDATTICA

C) SERVIZI AMMINISTRATIVI

D) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

E) RECLAMI E SUGGERIMENTI

F) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

A) PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è strutturata secondo lo schema definito dal decreto della Presidenza del Consiglio Ministri, 7 giugno 1995, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 4/38 del 15/6/95, e ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

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 psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

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

2.2. L'Istituto, 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. La scuola 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 degli studenti diversamente abili o con disturbi dell'apprendimento con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità al fine di garantire a tutti il diritto all'istruzione e ad una piena integrazione (e inclusione).

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'utente ha facoltà di scegliere fra 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 obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

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 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano 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.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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. Libertà 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.

B) AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nel rispetto delle risultanze delle attività di autovalutazione (RAV) individua i seguenti fattori educativi di qualità, fissa i relativi standard e ne garantisce l'osservanza e il rispetto, anche al fine del conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano di Miglioramento:

Continuità e orientamento in uscita

- la scuola individua, elabora e condivide con le famiglie strategie e strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- all'interno del piano delle attività annuali dei docenti sono previsti incontri fra docenti dei diversi ordini per la progettazione di attività di continuità;
- 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.
- per la formazione delle classi e delle sezioni sono applicati criteri condivisi, approvati collegialmente e pubblicati sul sito istituzionale
- l'orientamento in uscita è garantito dalla predisposizione di un apposito progetto pluriennale ed è inserito nelle attività curricolari;
- sono garantite attività didattiche specifiche rivolte agli alunni con orientatori specializzati;
- è assicurata l'informazione specifica sull'offerta formativa del ciclo successivo, mediante distribuzione di materiale informativo;
- è garantita l'organizzazione di workshop presso l'Istituto con la presenza di scuole del secondo ciclo e agenzie formative provenienti dalle province di Vercelli, Biella e Torino;
- il Consiglio orientativo è formulato dai docenti entro il 20 dicembre e comunicato in forma scritta alle famiglie.

Scelta dei libri di testo

- nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- è preferita l'adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini;
- l'adozione è unica in tutte le sezioni (in tutte le classi prime dello stesso plesso sono adottati i medesimi libri);
- nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti adottano, 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.

Compiti a casa

- nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale e dei rientri pomeridiani;
- è garantita una diminuzione del carico di studio a casa per i giorni post-festivi;
- è garantito il rispetto delle indicazioni condivise con le famiglie nei Piani Didattici Personalizzati.

Orario delle lezioni

- la scuola comunica e fornisce all'utenza, mediante diario/avviso cartaceo e/o tramite pubblicazione alla bacheca di plesso e sul sito web istituzionale, il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni;
- in caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati (i genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione).

Vigilanza nei confronti degli alunni

- il personale in servizio si attiene a un apposito Regolamento di vigilanza interno;
- per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse;
- i docenti assicurano la vigilanza durante tutte le attività previste dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa, incluse le uscite sul territorio, le visite guidate e i viaggi di istruzione;
- la vigilanza è garantita anche in caso di sciopero, secondo le modalità previste da leggi e contratti vigenti;
- durante l'intervento di esperti, in aula o in altra sede, il responsabile della vigilanza è sempre l'insegnante in servizio;
- nel periodo della mensa e del post-mensa, sono responsabili della vigilanza gli insegnanti appositamente designati;
- l'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea;
- in caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico presta assistenza allo stesso e avverte la Segreteria e la famiglia dell'infortunato, nel rispetto di un apposito protocollo definito a livello di Istituto.

Comunicazione con i genitori (o chi esercita la potestà genitoriale)

- i docenti sono disponibili previa appuntamento a colloqui personali con le famiglie degli alunni;
- sono calendarizzati a inizio anno scolastico incontri con le famiglie, che avvengono secondo modalità definite dagli Organi Collegiali. La comunicazione alle famiglie delle date dei colloqui è tempestiva;
- nella scuola primaria e secondaria di 1° grado il mezzo principale per la comunicazione Scuola-Famiglia è il diario di Istituto, che contiene una modulistica dedicata comprendente sezione documentale, sezione voti, giustificazione assenze, ritardi e uscite anticipate (al momento dell'uscita anticipata è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne);
- nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatta la famiglia interessata.

Valutazione degli apprendimenti e delle competenze

- è prevista a livello di PTOF e di curriculum di Istituto l'adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione degli apprendimenti degli alunni;
- sono previsti a livello di PTOF e di curriculum di Istituto protocolli comuni per la valutazione e la certificazione delle competenze degli alunni al termine del ciclo di istruzione;
- l'informazione agli alunni e alle famiglie sui criteri di valutazione è preventiva;
- la comunicazione dei risultati delle prove orali è immediata e avviene tramite diario e registro online;
- la comunicazione dei risultati delle prove scritte avviene entro 15 giorni dalla data della prova;
- al termine di ogni unità di apprendimento sono previste verifiche, secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente, nel rispetto del curriculum di Istituto.

Inclusione

- la scuola elabora e applica un Piano Annuale di Inclusione che definisce strategie e metodi per il successo formativo degli alunni con bisogni educativi speciali (alunni diversamente abili certificati, alunni con disturbi evolutivi specifici, alunni in situazione di svantaggio);
- nel rispetto della vigente normativa la scuola predispone Progetti Educativi Individualizzati e Piani Didattici Personalizzati per gli alunni con bisogni educativi speciali;
- la Scuola, nel limite delle risorse assegnate, garantisce la presenza di docenti di sostegno e fornisce periodicamente a tutti i docenti in servizio una formazione di base finalizzata all'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali;
- è attivo a livello di Istituto il GLI (Gruppo di Lavoro per l'Inclusione);
- sono presenti all'interno della Scuola figure di riferimento specifiche per le diverse tipologie di bisogni educativi speciali;
- la Scuola promuove un fattivo raccordo con i servizi sanitari e sociali per contribuire a costruire il progetto di vita degli alunni diversamente abili, anche mediante specifiche convenzioni.

Formazione in servizio del personale

- la formazione in servizio del personale docente è obbligatoria, permanente e strutturale;
- l'Istituto elabora un Piano di Formazione triennale del personale mirato al rafforzamento degli standard professionali, nel rispetto delle direttive del Ministero dell'Istruzione;
- La scuola organizza attività di formazione e aggiornamento del personale in rete di scuole e/o in collaborazione con istituzioni o enti qualificati.

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

a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia. Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene diffuso mediante pubblicazione su albo e sito web dell'Istituto. Una copia cartacea sintetica è consegnata alle famiglie entro la fine del mese di ottobre.

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

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

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e delle biblioteche;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

c) CURRICOLO DI ISTITUTO

Il curriculum di istituto è espressione della libertà d'insegnamento e dell'autonomia scolastica. Ogni scuola predispone il curriculum all'interno del Piano dell'offerta formativa, con riferimento al profilo dello studente al termine del primo ciclo di istruzione, ai traguardi per lo sviluppo delle competenze, agli obiettivi di apprendimento specifici per ogni disciplina.

Nel Curriculum dell'Istituto Comprensivo 'Don Evasio Ferraris' sono indicati: il profilo delle competenze attese al termine della classe terza secondaria di 1° grado, la declinazione delle competenze in termini di

conoscenze, abilità e livelli per tutte le discipline, una scansione temporale verticale in quattro step: 1) termine della scuola dell'infanzia, 2) classe terza primaria, 3) classe quinta primaria, 4) classe terza secondaria di 1° grado.

A partire dal curriculum di istituto, i docenti individuano nelle programmazioni didattiche di sezione e di classe le esperienze di apprendimento più efficaci, le scelte didattiche più significative, le strategie più idonee, per garantire l'acquisizione delle competenze attese.

Per consentire a tutti gli alunni di realizzare il proprio progetto di vita il personale dell'Istituto si attiene alle indicazioni del Piano Annuale di Inclusione per gli alunni con bisogni educativi speciali e a un Protocollo interno per l'inserimento degli alunni stranieri.

Le programmazioni didattiche sono presentate al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

d) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza di alunni e famiglie, entro i primi quindici giorni di lezione, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti (per la scuola secondaria di 1° grado), 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 e si formalizza, nella scuola secondaria, nel Patto educativo di corresponsabilità, finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglia. La sottoscrizione del documento è richiesta alle famiglie in sede di iscrizione alla classe Prima. Dall'a.s. 2014-2015 è stato introdotto nel nostro Istituto un patto specifico anche per la scuola primaria.

I documenti a) b) c) d) sono liberamente consultabili sul sito web istituzionale.

C) SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, fermi restando i principi di imparzialità e buon andamento, il servizio fornito è improntato a criteri di :

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

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

- trasparenza e celerità delle procedure;
- ascolto e orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese .

Al fine di innovare e migliorare il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza

A richiesta degli utenti aventi un interesse diretto e dimostrabile è consentita la visione ed estrazione di copia dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito qualora strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, ai soggetti interessati sono consentite due modalità:

1) l'accesso informale mediante richiesta verbale;

2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

La scuola garantisce inoltre a chiunque il diritto all'esercizio dell'accesso civico e generalizzato (finalizzato al controllo democratico diffuso sull'amministrazione) ai documenti amministrativi, mediante la pubblicazione nella sezione 'Amministrazione Trasparente' del sito istituzionale dei documenti previsti e l'applicazione delle norme definite dal D.Lgs 33/2013, con possibilità di richiesta di documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nei limiti e con le modalità definiti dalla normativa vigente.

Iscrizioni

Scuola dell'infanzia: la comunicazione delle scadenze e delle modalità è garantita mediante incontri collegiali con le famiglie e avvisi sul sito web; le pratiche sono svolte in segreteria negli orari di ufficio, anche previo appuntamento.

Scuola primaria e secondaria di 1° grado: la Segreteria supporta le famiglie nella fase di iscrizione online, con servizi di consulenza personalizzata e mettendo a disposizione personale e strumentazione dedicata.

Rilascio dei certificati

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico:

- a) Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza;
- b) Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi;
- c) Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.;
- d) Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale;
- e) Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- f) I documenti di valutazione degli alunni resi disponibili alle famiglie mediante piattaforma online con accesso protetto (username e password) entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio

Comunicazione con l'utenza e apertura al pubblico

- apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio (da lunedì a giovedì ore 8.00-9.00, 11.00-13.30, 13.30-16.30; venerdì ore 8.00-9.00, 11.00-13.30), per la riduzione dei tempi di attesa massima agli sportelli;
- apertura dell'ufficio di segreteria da lunedì a venerdì in tutti i giorni non festivi;
- tempestività del contatto telefonico, con individuazione al proprio interno di modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- comunicazione con l'utenza anche attraverso la posta elettronica: l'utente invia le proprie richieste all'indirizzo di posta elettronica iccigliano@tin.it ed entro il terzo giorno riceve riscontro su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy;
- contatto telefonico immediato con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli;
- richieste di appuntamento con il dirigente scolastico evase entro 1 giorno dal contatto telefonico o via e-mail;

- presenza presso l'ingresso e/o gli uffici di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio (compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio).

Privacy e sicurezza dei dati personali

- l'Istituto applica nel trattamento e nella diffusione dei dati quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, con particolare riferimento alle Linee Guida e ai Vademecum predisposti dal Garante della Privacy.

D) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), nei limiti delle funzioni assegnate, si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

Igiene

- i collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi nell'ambito del mansionario loro assegnato.

Sicurezza

- nell'Istituto è attiva una squadra di emergenza, composta da addetti allo spegnimento della fiamma e addetti antincendio, formati a norma di legge, che collabora con il responsabile e gli addetti al servizio di prevenzione e protezione;

- la scuola collabora e sensibilizza gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (percorso casa-scuola);

- la scuola dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione;

- in tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione);

- il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D.Lgs. 81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

E) RECLAMI E SUGGERIMENTI

a- PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi **modulo allegato**).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

b- 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 e-mail all'indirizzo iccigliano@tin.it o tramite PEC all'indirizzo vcic80600d@pec.istruzione.it

F) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico:

- partecipa al percorso autovalutazione e miglioramento previsto dal DPR 80/2013 e gestito dal Sistema Nazionale di Valutazione (SNV), che prevede quattro fasi: autovalutazione; valutazione esterna; azioni di miglioramento; rendicontazione sociale;
- ha istituito un Nucleo di Autovalutazione interno, composto da docenti, personale ATA e rappresentanti dei genitori;
- costruisce strumenti di autovalutazione aggiuntivi rispetto a quelli definiti dal SNV, costituiti prevalentemente da questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni;
- pubblica e diffonde gli esiti del processo di miglioramento tramite il proprio sito web istituzionale.



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università
e della Ricerca

ISTITUTO COMPrensIVO “DON EVASIO FERRARIS”

SCUOLA DELL'INFANZIA · PRIMARIA · SECONDARIA DI 1° GRADO

Piazza Martiri della Libertà 14/A · 13043 Cigliano (VC)

Tel. 0161.423223 · Fax 0161.423305 · C.F. 93005200022 · C.u.f.e. UFU6GX

e-mail iccigliano@tin.it · PEC vcic80600d@pec.istruzione.it

www.comprensivocigliano.it



i.c. CIGLIANO

MODULO DI RECLAMO

(da far pervenire via lettera, e-mail, fax o *brevi manu* all'Istituto)

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Istituto Comprensivo 'Don Evasio Ferraris'

RECLAMO PRESENTATO DA:	
COGNOME _____	
NOME _____	
NATO A _____	IL _____
RESIDENZA _____	PROV. _____ C.A.P. _____
INDIRIZZO _____	TELEFONO _____ E-MAIL _____
GENITORE DELL'ALUNNO/A _____	
FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____	
MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili):	

Luogo e data	FIRMA