

## CARTA DEI SERVIZI



### **ISTITUTO COMPRENSIVO “FOSCOLO-GABELLI”**

**Via Baffi n. 2/4 – 71121 Foggia**

Tel. 0881 743522 – fax 0881 712334 – C.M. FGIC86100G – C.F. 80030630711

Sito web: [www.icfoscologabelli.gov.it](http://www.icfoscologabelli.gov.it) - e mail: [fgic86100g@istruzione.it](mailto:fgic86100g@istruzione.it)

pec: [fgic86100g@pec.istruzione.it](mailto:fgic86100g@pec.istruzione.it)



## CARTA DEI SERVIZI

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

<b>Carta dei Servizi</b>	<b>3</b>
<b>Principi fondamentali</b>	<b>3</b>
<i>Principi ispiratori del servizio scolastico</i>	3
<i>Area didattica</i>	4
7.14. Patto formativo	5
7.15- ORGANI COLLEGIALI E LORO COMPETENZE	7
<b>Servizi amministrativi</b>	<b>8</b>
<i>Condizioni ambientali della Scuola</i>	9
<i>Procedure dei reclami e valutazione del servizio</i>	9

## CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### PREMESSA

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. Essa ribadisce la specificità del servizio dell'istruzione rispetto agli altri servizi pubblici, perché il fruitore non è soggetto passivo, ma è chiamato a concorrere al proprio processo educativo. Essa, pertanto, richiede la partecipazione e la corresponsabilità di tutte le componenti ai fini della formazione e della crescita civile degli studenti.

#### Principi ispiratori del servizio scolastico

1. Uguaglianza, in quanto garanzia di pari opportunità.
  - 1.1. Educazione alla civile convivenza democratica.
2. Imparzialità e regolarità del servizio.
  - 2.1. I soggetti erogatori 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 vigenti in materia.
3. Accoglienza e integrazione.
  - 3.1. 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 ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestatato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.
  - 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.
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, Comune, distretto).
  - 4.2. L'obbligo scolastico 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 e trasparenza.
  - 5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione del P.O.F., attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
  - 5.2. L'istituzione scolastica e l'ente locale s'impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino 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. 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 della scuola, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s'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 .
- 6.1. La programmazione assicura il rispetto della 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.

### Area didattica

7. 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 volte all'istruzione e all'educazione e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle richieste culturali e formative.
- 7.1 Nel rispetto degli obiettivi didattico-educativi, propri dei diversi indirizzi, l'Istituto comprensivo "Foscolo- Gabelli" elabora ed attua interventi di recupero e di potenziamento e propone attività che mirano ad arricchire la formazione degli allievi in relazione al contesto sociale.
- 7.2 La Scuola "Foscolo- Gabelli", al fine di assicurare la continuità educativa fra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, individua ed elabora idonei strumenti, quali le attività di orientamento in ingresso ed in uscita.
- 7.3. Nel riconoscimento delle competenze disciplinari, pedagogiche, metodologiche, didattiche, progettuali ed organizzativo- relazionali dei docenti, la Scuola assicura e garantisce la loro autonomia culturale e professionale, intesa nella sua dimensione individuale e collegiale definita, per quanto riguarda gli aspetti pedagogico -didattici, nel Piano dell'Offerta
- 7.4. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, vengono assunti, come criteri di riferimento, la rispondenza ai programmi di insegnamento, la validità culturale, la funzionalità in rapporto agli obiettivi educativi, il costo.
- 7.5. Nel rispetto degli obiettivi formativi e della programmazione didattico -educativa, al fine di consentire e richiedere razionali tempi di studio, i Consigli di Classe si impegnano ad adottare criteri di equa e coordinata distribuzione dei compiti e delle verifiche. Assumono, altresì, atteggiamenti atti ad educare il discente, ad organizzare in modo autonomo il proprio lavoro.
- 7.6. I docenti, nell'intento di creare positivi "climi di classe", indurranno i discenti a comportamenti coerenti con regole autonomamente fissate dalla classe e discusse con il docente coordinatore.
- 7.7. Per quanto attiene alle scelte educative ed organizzative, ai criteri di utilizzazione delle risorse, la Scuola fa riferimento al P. O. F. In particolare il P. O. F. pianifica le attività di sostegno, di recupero, di approfondimento, di orientamento e le attività integrative, che vengono attuate grazie alle competenze dei docenti, secondo i principi della contrattazione nazionale e decentrata.
- 7.8. Il P. O. F., inoltre, indica i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti

alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A., alla valutazione dell'efficacia della programmazione didattico -educativa.

- 7.9. Le norme relative alla vigilanza sugli studenti, ai ritardi, alle uscite, alle assenze e alle relative giustificazioni, all'uso e alla conservazione di spazi e strumentazioni, alle modalità di comunicazione con studenti e genitori, alla convocazione e allo svolgimento dei diversi livelli di assemblea previsti, costituiscono materia del Regolamento d'Istituto, che si ispira ai principi fissati dalla presente "Carta dei Servizi Scolastici".
- 7.10. La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti nelle sue diverse articolazioni (Dipartimenti disciplinari, Consigli di classe di interclasse e intersezione), individua i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Compito del Collegio dei Docenti è anche individuare gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per la verifica e per la valutazione dei percorsi didattici. La programmazione educativa, quindi, costituisce parte centrale del P. O. F. e viene redatta, pubblicizzata e duplicata con le stesse modalità ovvero:
- redatta entro il 31 ottobre di ciascun anno scolastico;
  - depositata presso l'ufficio del Dirigente Scolastico.
- 7.11. Le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, gli interventi didattico -educativi di recupero e di approfondimento, vengono deliberate dal Collegio dei Docenti, secondo i criteri indicati dal Consiglio di Istituto, nel limite delle risorse economiche disponibili.
- 7.12. La programmazione didattica, elaborata e aggiornata periodicamente nelle riunioni dei Consigli di interclasse/sezione e di classe:
- delinea il percorso formativo della classe, in relazione alla situazione degli alunni e decide gli adeguati interventi didattici;
  - assume come proprio obiettivo l'individuazione del contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
  - 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".
- 7.13. Nei limiti delle risorse economiche e della disponibilità dei singoli ad impegnarsi in attività aggiuntive e di supporto al buon funzionamento dell'Istituto, i docenti assicurano l'assunzione di compiti relativi:
- al coordinamento della progettazione, dell'attuazione, della verifica e della valutazione del progetto educativo;
  - al supporto organizzativo;
  - al coordinamento di articolazioni del Collegio dei Docenti quali consigli di interclasse/sezione e classe, dipartimenti disciplinari e commissioni di lavoro;
  - al coordinamento o referenza o partecipazione a progetti;
  - alla produzione di materiali utili per la didattica e/o finalizzati al lavoro collegiale;
  - ad ogni altra attività deliberata, quali attività formative integrative, utili ad un più completo ed armonico sviluppo della personalità degli alunni;
  - alla partecipazione a progetti mirati al miglioramento dell'efficacia dell'insegnamento.
- 7.14. Patto formativo.
- La scuola è l'ambiente di apprendimento in cui promuovere la formazione di ogni alunno, la sua interazione sociale, la sua crescita civile. L'interiorizzazione delle regole può avvenire solo con una fattiva collaborazione con la famiglia, a cui spetta la responsabilità prima nell'educazione dei propri figli. La scuola, attraverso questo patto, persegue l'obiettivo di costruire una alleanza educativa con i

## CARTA DEI SERVIZI

genitori. Non si tratta di rapporti da stringere solo in momenti critici, ma di relazioni costanti che riconoscano i reciproci ruoli e che si supportino vicendevolmente nelle comuni finalità educative.

Il documento viene formalizzato all'atto dell'iscrizione e vincola i principali attori dell'impresa educativa su alcune condizioni-base per il successo formativo.

La scuola si impegna a:

Fornire una formazione culturale aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno studente;

Offrire un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona, garantendo un servizio didattico di qualità in un ambiente educativo sereno, favorendo il processo di formazione di ciascuno studente, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi di apprendimento,

Offrire iniziative concrete per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio, al fine di favorire il successo formativo e combattere la dispersione scolastica oltre a promuovere il merito e incentivare le situazioni di eccellenza;

Favorire la piena integrazione degli studenti diversamente abili, promuovere iniziative di accoglienza e integrazione degli studenti stranieri, tutelandone la lingua e la cultura, anche attraverso la realizzazione di iniziative interculturali, stimolare riflessioni e attivare percorsi volti al benessere e alla tutela della salute degli studenti;

- Garantire la massima trasparenza nelle valutazioni e nelle comunicazioni mantenendo un costante rapporto con le famiglie;
- Assicurare il rispetto della Privacy sia nel rapporto interpersonale docente- alunno- famiglia sia negli atti amministrativi;
- Esercitare un'attenta sorveglianza sugli alunni a scuola e fuori dall'edificio scolastico durante le visite di istruzione o la partecipazione ad eventi culturali programmati;
- Educare l'alunno alla responsabilità attraverso il rispetto dell'ambiente, l'osservanza del Regolamento d'Istituto e delle norme di sicurezza messe in atto dal "Piano scuola sicura";
- Prevenire e/o reprimere atti di bullismo, soprattutto se diretti verso alunni diversamente abili o indifesi;
- Porre in essere progressivamente le condizioni per assicurare:
  - un ambiente salubre e in regola con le vigenti norme di sicurezza,
  - la disponibilità di una sempre più adeguata strumentazione tecnologica,
  - la collaborazione con i servizi di promozione della salute e di assistenza psicologica del territorio;
- Portare soccorso e assistenza agli alunni in difficoltà e in casi gravi avvisare la famiglia e il pronto intervento.

GLI ALUNNI SI IMPEGnano A:

- Rispettare tutti coloro che operano nella scuola: compagni, docenti e personale scolastico;
- Comportarsi, in ogni momento della vita scolastica, in modo adeguato alle circostanze, ai luoghi, alle persone, nel rispetto delle norme che regolano la vita d'Istituto;
- Essere puntuali in classe all'inizio di ogni ora di lezione;
- Accettare il controllo dell'adulto e perciò non allontanarsi senza aver ottenuto il permesso;
- Seguire in modo attento le lezioni evitando d'essere fonte di distrazione per i compagni e di disturbo per l'insegnante;
- Eseguire con puntualità il lavoro assegnato (lezioni, compiti e altre consegne) e portare tutto il materiale occorrente;

## CARTA DEI SERVIZI

- Costruire con l'insegnante la lezione collaborando nel lavoro individuale e/o di gruppo ed intervenendo in modo ordinato e pertinente;
- Manifestare all'insegnante ogni difficoltà nel lavoro di classe e a casa al fine di mettere a punto strategie opportune per superare l'ostacolo;
- Sottoporsi regolarmente alle verifiche previste dai docenti.
- Aver cura degli ambienti, delle strutture, degli arredi e degli strumenti anche al fine di mantenere accogliente e funzionale l'ambiente scolastico;
- Conoscere e rispettare il Regolamento di Istituto, in particolare osservare:
  - il divieto di usare il cellulare durante le ore di lezione,
  - la raccomandazione a vestire in modo consono all'ambiente e all'istituzione,
  - l'obbligo a muoversi lungo i corridoi in silenzio per non disturbare l'attività in corso nelle altre classi;
- Osservare le norme di sicurezza indicate dal "Piano di sicurezza della scuola" e collaborare nelle prove di evacuazione e in eventuali eventi di emergenza;
- Favorire la comunicazione scuola/famiglia con la consegna degli avvisi sul diario o sul libretto personale ad essa adibito.

### I GENITORI SI IMPEGNANO A:

- Conoscere l'Offerta formativa della scuola;
- Collaborare al progetto formativo partecipando, con proposte e osservazioni migliorative, a riunioni, assemblee, consigli e colloqui;
- Instaurare un dialogo costruttivo con i docenti, rispettando la loro libertà di insegnamento e la loro competenza valutativa;
- Limitare al massimo le assenze, le entrate posticipate e le uscite anticipate che creano rallentamenti ripetuti al lavoro di classe a danno all'alunno;
- Scrivere puntualmente sul libretto le giustificazioni di assenze e ritardi del proprio figlio, controllare eventualmente la presenza alle lezioni contattando anche la scuola per accertamenti;
- Tenersi aggiornati su impegni, scadenze, iniziative scolastiche, controllando costantemente il libretto personale e le comunicazioni scuola-famiglia (circolari cartacee o su web);
- Accertarsi che l'alunno rispetti il divieto d'uso del cellulare a scuola e le norme sulla privacy circa la diffusione delle immagini;
- Rivolgersi ai docenti e al Dirigente Scolastico in presenza di problemi didattici o personali o di salute;
- Verificare attraverso il contatto frequente con i docenti che l'alunno segua gli impegni di studio e le regole della scuola, prendendo parte attiva e responsabile ad essa;
- Far riflettere il proprio figlio sul valore di un eventuale richiamo o sanzione da parte di un docente o del dirigente;
- Intervenire, con coscienza e responsabilità, rispetto ad eventuali danni provocati dal figlio a carico di persone, arredi, materiale didattico, anche con il recupero e il risarcimento del danno.

### 7.15- ORGANI COLLEGIALI E LORO COMPETENZE

- a) CONSIGLIO DI ISTITUTO art.8 D. lg. n.297 del 16.04.94. Il Consiglio di Istituto dell'Istituto Comprensivo "Foscolo- Gabelli" è formato da n. 19 componenti: il Dirigente scolastico, n. 8 docenti, n. 8 genitori, n. 2 A.T.A. Il Consiglio di Istituto, fatte salve le competenze del Collegio dei docenti e dei Consigli di classe,

## CARTA DEI SERVIZI

ha potere deliberante, su proposta della Giunta, sulla organizzazione e sulla programmazione della vita e dell'attività della scuola.

- b) GIUNTA ESECUTIVA art.8 D. lg. n.297 del 16.04.94. La Giunta Esecutiva propone il Programma annuale, prepara i lavori del Consiglio di Istituto, fermo restando il diritto di iniziativa del Consiglio stesso, cura l'esecuzione delle relative delibere. La stessa è presieduta dal Dirigente scolastico, ne fanno parte un docente, due genitori, un rappresentante del personale A.T.A. ed il responsabile amministrativo con funzioni di segretario verbalizzante.
- c) CONSIGLIO DI DIRIGENZA. Il consiglio di Dirigenza è composto dal Dirigente e dai suoi collaboratori, integrato dalle funzioni strumentali nominate dal collegio dei docenti e dalla commissione di supporto, individuata dal Dirigente. Esprime parere su tutte le materie di interesse didattico e organizzativo.
- d) COLLEGIO DEI DOCENTI art.7 D. lg. n.297 del 16.04.94. Il Collegio dei docenti è composto dal personale insegnante di ruolo e non di ruolo in servizio nell'Istituto; lo stesso è presieduto dal Dirigente scolastico. Il Collegio dei docenti cura la programmazione, propone il piano annuale delle attività, formula proposte per la formazione delle classi, valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica, provvede all'adozione dei libri di testo, adotta e promuove iniziative di sperimentazione e di formazione in servizio, elegge il comitato di valutazione, i responsabili dei laboratori e della palestra, i presidenti di interclasse e di intersezione, esamina i casi di scarso profitto al fine di individuare i mezzi per ogni possibile recupero, esamina e delibera sulle infrazioni giudicate gravi, su proposta del Consiglio di classe. Si riunisce tutte le volte che il Dirigente scolastico ne ravvisi la necessità o su richiesta di un terzo dei docenti.
- e) CONSIGLIO DI INTERCLASSE/ SEZIONE E DI CLASSE art.5 D. lg. n.297 del 16.04.94. Per la composizione e le funzioni si fa riferimento all'art. 9 del Regolamento di Istituto.
- COMPITI DEI COORDINATORI DI CLASSE ex art.. 3 D. P. R. 31.05.1974:
- sovrintendere al funzionamento generale della classe;
  - preparare le attività del Consiglio di classe, presiedendolo, eventualmente, in sostituzione del D.S.;
  - segnalare al D.s. le assenze ed i ritardi abituali degli alunni;
  - tenere contatti con gli altri coordinatori di classe per l'esame di particolari problemi;
  - riferire al Collegio dei docenti proposte, eventualmente emerse dai Consigli di classe e di interclasse, finalizzate al miglioramento dell'azione educativa e didattica;
  - elaborare la programmazione didattica ed il contratto formativo da sottoporre ai Consigli di classe allargati.
- f) ORGANO DI GARANZIA. art. 5 c. 2 del DPR 249/98, modificato dall'art.2 del D.P.R. n. 235/2007. Per la composizione, le funzioni e le attribuzioni si fa riferimento all'art. 10 del Regolamento di Istituto.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 8.1. La Scuola garantisce, entro i limiti delle sue possibilità logistiche e di personale:
- celerità delle procedure;
  - trasparenza nell'informazione;
  - riservatezza dell'informazione secondo le norme vigenti, per quanto attiene ai dati personali;
  - informatizzazione dei servizi;
  - flessibilità degli orari di apertura al pubblico, secondo le necessità che emergono dal territorio.
- Gli impegni, che esorbitino rispetto all'orario di lavoro del personale, sono remunerati nelle forme previste dalle norme contrattuali vigenti.



- 8.2. Il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza verrà effettuato, nel normale orario di apertura al pubblico, entro tre giorni lavorativi; mentre i certificati con votazione e giudizio non saranno rilasciati prima di cinque giorni dall'effettuazione degli scrutinio.
- 8.3. È di competenza del Dirigente scolastico o dei docenti incaricati la consegna, entro cinque giorni dal termine di tutte le operazioni di scrutinio, dei documenti di valutazione.
- 8.4. Il Consiglio di Istituto, annualmente, delibera, sentito il parere degli utenti e delle componenti interne, in merito all'orario di apertura degli uffici di Segreteria. L'orario di apertura sarà quanto più possibile funzionale alle esigenze dell'utenza, prevedendo l'apertura solo in orario antimeridiano, a causa del ridotto numero di personale. Sarà garantito, comunque, il servizio pomeridiano, in orario straordinario, in appoggio ai progetti e alle attività istituzionali e d'intesa con il personale interessato.
- 8.5. L'ufficio di Dirigenza è aperto al pubblico, sia su appuntamento, sia secondo un orario reso noto all'utenza.
- 8.6. L'Istituto assicura spazi per l'informazione rivolta agli utenti per quanto riguarda:
- orario delle lezioni
  - orario di apertura degli uffici
  - organigrammi del personale e degli organi collegiali.
- Sono disponibili anche:
- bacheche sindacali
  - bacheche dei docenti.
- 8.7. Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicizzazione, mediante pubblicazione sul sito web della scuola e su Scuola in Chiaro, quale allegato del P.O.F..

### **Condizioni ambientali della Scuola**

- 9.1. L'Istituto richiede agli Enti locali condizioni di sicurezza e collabora per le parti di competenza garantendo buone condizioni di igiene dei locali. Il personale docente si impegna ad esigere dagli utenti rispetto degli ambienti e delle attrezzature didattiche.
- 9.2. Annualmente, nell'ambito del P. O. F., la Scuola "Foscolo- Gabelli" rende noto lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico – didattiche. In particolare esplicita i principali servizi di attività didattico -educativa presenti nell'Istituto.

### **Procedure dei reclami e valutazione del servizio**

- 10.1. I reclami devono contenere generalità e indirizzo del proponente, che li deve sottoscrivere. Non si terrà conto di reclami anonimi. Il Dirigente scolastico darà risposta scritta entro quindici giorni, dopo avere esperito le indagini in merito ed avere ascoltato le persone avverso le quali è stato prodotto il reclamo stesso e, in caso di fondatezza, dopo essersi attivato per rimuovere le cause che lo hanno determinato. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, questi informa il proponente sulla corretta destinazione di esso. Dei reclami e dei relativi provvedimenti il Dirigente scolastico formulerà un' annuale relazione, tenendo conto della riservatezza dovuta alle persone, da inserire nella relazione generale del *Consiglio d'Istituto*.
- 10.2. La valutazione del servizio offerto, per quanto attiene agli aspetti organizzativi didattici ed amministrativi è finalizzata al miglioramento del servizio stesso; essa viene attuata mediante metodi e criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, sentito il parere delle varie componenti. Il Collegio dei Docenti nelle sue articolazioni e tramite il Dirigente scolastico sottopone al Consiglio d'Istituto una relazione annuale sull'attività formativa della Scuola.

11. Standard specifici delle procedure

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata <<a vista>> nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 12,30. Per i casi urgenti, comunque, non si terrà conto dell'orario su indicato e si darà corso alla pratica nel normale orario d'ufficio.

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

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A. T. A.;
- albi di istituto.

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

12. Attuazione della Carta dei Servizi Scolastici

- 12.1. Le indicazioni, contenute nella presente Carta, si applicano, secondo i criteri fissati dal superiore M.I.U.R., fino a quando non intervengano disposizioni modificative.