



Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo "Ezio Crespi" - VAIC86600X -
Via Comerio 10 Busto Arsizio (VA)

Tel. 0331/684288 Fax 0331/695999 E-mail VAIC86600X@istruzione.it Sito: www.compensivocrespi.gov.it
VAIC86600X@PEC.ISTRUZIONE.IT

CARTA DEI SERVIZI

30 maggio
2011

La **Carta dei Servizi** ha il compito di esplicitare:

- gli indirizzi generali a cui si ispira l'attività didattica - educativa, amministrativa e gestionale
- le caratteristiche di qualità delle diverse attività
- i meccanismi di valutazione del servizio
- le modalità di segnalazione delle disfunzioni.

Parere del Collegio dei docenti 13/05/2008

Adottata dal Consiglio di Istituto 30/05/2008

Aggiornata al 05/02/2015 (Delibera del C.d.I. n°212 del 05/02/2015)

INDICE

PREMESSA

I PRINCIPI FONDAMENTALI

II AREA DIDATTICA

- 2.1 Piano degli studi
- 2.1.2 Obiettivi educativi
- 2.1.3 Obiettivi istruttivi

- 2.2 Patto Formativo**
- 2.3 Contesto relazionale – Norme di vita scolastica
- 2.3.1 Norme di comportamento e doveri degli insegnanti
- 2.3.2 Norme di comportamento e doveri degli studenti
- 2.3.3 Genitori - indicazioni
- 2.3.4 Diritto alla riservatezza

- 2.4 Funzionamento e gestione della scuola**
- 2.4.1 Calendario dell'anno scolastico
- 2.4.2 Libri di testo

III I SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 3.1 Organizzazione dei servizi
- 3.2 Uffici
- 3.3 Orario di apertura all'utenza

IV CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

V PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 5.1 Procedura dei reclami
- 5.2 Valutazione del servizio

PREMESSA

La scuola si propone di offrire un sistema di istruzione e formazione in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative degli studenti e delle parti coinvolte, nella consapevolezza della sua responsabilità nei confronti della società: formare persone capaci e competenti da un punto di vista professionale, con una cultura che le metta in grado di inserirsi costruttivamente in una realtà in continua evoluzione.

La **Carta dei Servizi** ha il compito di esplicitare:

- gli indirizzi generali a cui si ispira l'attività didattica - educativa, amministrativa e gestionale
- le caratteristiche di qualità delle diverse attività
- i meccanismi di valutazione del servizio
- le modalità di segnalazione delle disfunzioni.

Essa attiva un processo di ricerca teso a rendere sempre più trasparenti le scelte e le modalità dell'offerta formativa, più efficaci i risultati sul piano degli apprendimenti, più efficienti le procedure seguite nell'erogazione dei servizi.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Carta ha come riferimento gli artt. 3, 30, 33, 34 della Costituzione.

1 UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio - economiche.

2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I docenti e tutto il personale scolastico devono agire secondo criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di tutti gli studenti. La scuola, per quanto è in proprio potere e di propria competenza, garantisce la regolarità e continuità dell'attività didattica - educativa e favorisce le iniziative tese a rimuovere eventuali ostacoli a tale regolarità.

3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Si fa esplicito riferimento al Progetto "Accoglienza" (par. 7 POF), al Progetto "Accoglienza studenti stranieri" (par. 10, POF) e al Progetto "Integrazione alunni diversamente abili" (par. 10, POF).

4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola riconosce la possibilità di iscrizione e frequenza a tutti coloro che ne facciano richiesta. Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola con interventi di controllo e di prevenzione che coinvolgono l'impegno comune di docenti, studenti e genitori.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzione, personale, genitori e alunni hanno la responsabilità di attuare la presente Carta, anche attraverso la gestione partecipata della scuola nell'ambito delle competenze di ognuno, degli organismi di rappresentanza e delle procedure previste per legge.

La scuola come centro territoriale di promozione culturale, civile e professionale è interessata a mettere a disposizione locali e strutture fuori dall'orario scolastico, in forme e modi compatibili con la regolarità del servizio scolastico. È particolarmente interessata ad entrare in collegamento con altre scuole del territorio (Rete di scuole nel territorio locale). La scuola garantisce

un'informazione completa e trasparente sulla sua attività con la formulazione della presente Carta, del POF e del Regolamento di Istituto. È garantita, infatti, la trasparenza di ogni attività svolta e di ogni decisione assunta, anche al fine di favorire una partecipazione quanto più attiva e costante possibile da parte delle componenti direttamente o indirettamente interessate alla gestione del servizio scolastico. L'orario di servizio di tutto il personale della scuola si ispirerà, sempre comunque nei limiti decisi dall'Amministrazione centrale, a criteri di efficienza ed efficacia.

6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La scuola assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente nel quadro della programmazione didattica - educativa.

Promuove e organizza l'aggiornamento e la formazione dei docenti e del personale non docente in collaborazione con istituzioni o enti culturali, oppure avvalendosi di esperti in specifici settori.

Vengono pienamente riconosciuti il valore dell'auto - aggiornamento del singolo insegnante e la possibilità del Collegio Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento avvalendosi anche, e prioritariamente, delle competenze già presenti nel corpo insegnante di questa scuola. Le tematiche dell'aggiornamento che meglio rispondono ai bisogni dell'utenza e alle esigenze di formazione professionale del personale docente e ATA saranno individuate dagli organismi collegiali competenti.

PARTE II

AREA DIDATTICA

PREMESSA

La didattica è l'aspetto specifico dell'istituzione scolastica che trasforma **la disciplina - ricerca in disciplina - insegnamento**, in cui è chiarita la sua trama metodologica e sono fatte scelte in funzione delle **Indicazioni per il Curricolo** (POF). Consapevole di questo, la scuola fissa i seguenti criteri:

1) La scuola, attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative, garantisce che esse siano adeguate alle esigenze culturali e formative degli studenti, sempre nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle sue finalità istituzionali.

2) La scuola ha definito attività, responsabilità e fasi del processo insegnamento/apprendimento pianificando l'erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica.

3) La scuola, con gli strumenti di cui può disporre, fa in modo di realizzare la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Si fa riferimento al Progetto "Continuità" (punto 000, POF).

4) Nella scelta dei libri di testo, la scuola assume come criteri di riferimento la loro validità culturale, la rispondenza alle reali esigenze dell'utenza, tenendo conto anche dell'opportunità che il costo di tali testi risulti il più contenuto possibile, nel rispetto delle norme.

Nella scelta delle strumentazioni e attrezzature didattiche la scuola si attiva affinché esse siano corrispondenti alle esigenze di conoscenza degli studenti, utili per la loro formazione culturale e professionale, in linea con le esigenze e gli apporti delle attuali tecnologie.

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

- POF**: contiene le scelte educative, organizzative e progettuali dell'Istituto;
- REGOLAMENTO D'ISTITUTO**: comprende le norme che regolano la vita scolastica;
- CARTA DEI SERVIZI**: contiene le caratteristiche di qualità del servizio.

2.1 PIANO DEGLI STUDI

2.1.1 Curricolo in verticale

L'I.C. "Ezio Crespi" prepara, nel ciclo di studi di undici anni

1. INFANZIA (punto 3.5 POF)
2. PRIMARIA (punto 3.9 a POF)
3. SECONDARIA DI 1° GRADO (punto 3.9 b POF)

2.1.2 OBIETTIVI EDUCATIVI

Si tratta di obiettivi finalizzati alla crescita culturale e professionale degli studenti, nella convinzione che non esiste crescita umana e professionale senza supporti valoriali della persona, del cittadino, delle attitudini sociali. Il nostro istituto ha individuato come prioritari i seguenti obiettivi:

1. **il rispetto e la solidarietà nei confronti degli altri**
2. l'apertura al confronto con opinioni, modelli culturali, religioni, contesti sociali diversi
3. la disponibilità al cambiamento, a fronte di una realtà socio – economico - culturale in continua evoluzione
4. **l'adesione ai principi e alle regole di una convivenza civile e democratica nel riconoscimento del valore della legalità e del rispetto della cosa pubblica**
5. una conoscenza approfondita e personalizzata della realtà, con l'acquisizione di uno spirito critico che permetta di "leggere" con consapevolezza le situazioni e agire di conseguenza con autonomia di giudizio
6. la capacità di riflessione su se stessi, sulla complessità dell'interazione umana e dell'uomo nei confronti dell'ambiente
7. l'individuazione dei propri bisogni in rapporto a quelli altrui per cercare una soluzione pacifica ai conflitti e alle contrapposizioni

2.1.3 OBIETTIVI ISTRUTTIVI

- L'istituto è consapevole che la moderna dilatazione dei saperi e la loro rapida obsolescenza richiedono un intervento continuo sui nodi concettuali portanti delle discipline, sul metodo e sulla capacità di riflettere su di essi.
- Declina le scelte formative in **Competenze di base** e in **Competenze disciplinari**.

Le **Competenze di base** sono conoscenze, abilità, atteggiamenti che dovrebbero permettere agli studenti di ottenere risultati utili al proprio inserimento nell'ambiente per loro significativo.

Nello specifico si tratta di:

1. avere padronanza dei linguaggi fondamentali (italiano, inglese, matematica, informatica...) per partecipare attivamente alla vita sociale e apprendere per tutta la vita;
2. acquisire un metodo di studio e di lavoro che permetta un apprendimento critico e personale;
3. instaurare relazioni interpersonali all'insegna del confronto e non del conflitto;
4. sviluppare capacità di ricerca autonoma e di progettazione;

5. saper documentare adeguatamente il proprio lavoro, registrando e organizzando dati e informazioni, anche con l'utilizzo di strumenti informatici.

Le **Competenze disciplinari** sono definite dalle **Indicazioni per il Curricolo** e dalle scelte culturali dell'istituto e del singolo docente.

2.2 PATTO FORMATIVO

Il Patto formativo definisce gli impegni che si assumono i soggetti protagonisti della scuola (docenti, studenti e famiglie) nel promuovere e gestire il processo formativo e culturale dello studente che si concretizza nell'individuazione e realizzazione del suo percorso educativo e professionale. Il Patto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e lo studente, ma coinvolge l'intero Team e C.d.C, gli Organi Collegiali dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del Patto formativo, elaborato nell'ambito degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali e con riferimento allo "Statuto delle Studentesse e degli Studenti":

Lo studente ha il diritto di conoscere:

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

Lo studente ha il dovere di frequentare con regolarità, di svolgere con costanza i compiti assegnati e di collaborare nelle attività.

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 si impegna a:

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

Il Patto formativo dell'IC "Ezio Crespi" si esplicita all'utenza nel primo Team e C.d.C. con la partecipazione della componente rappresentanti dei genitori. In questa occasione viene presentata la programmazione didattica - educativa del Team e del Consiglio di Classe quale parte integrante del Patto, la programmazione delle singole discipline con i criteri di valutazione e il numero delle prove previste. In questa sede si ricorda che la scuola attiva iniziative di recupero per gli studenti che evidenziano difficoltà nel raggiungere gli obiettivi cognitivi minimi previsti per ogni disciplina. Il Patto formativo del Team e del Consiglio di Classe e le programmazioni dei singoli docenti sono conservati in una cartellina in classe per essere consultati nell'intero anno scolastico.

2.3 CONTESTO RELAZIONALE – NORME DI VITA SCOLASTICA

La scuola è una comunità educante in cui svolgono un ruolo specifico, in particolare, insegnanti, studenti e genitori. Il rapporto prioritario è quello tra docente e discente, ma pure i genitori concorrono, con un ruolo attivo, alla realizzazione del processo educativo.

2.3.1 NORME DI COMPORTAMENTO E DOVERI DEGLI INSEGNANTI

Tutto quanto concerne la sfera della didattica e quindi:

- la programmazione, che fissa metodologie ed obiettivi cognitivi (intendendo come tali il livello di conoscenze che l'alunno deve raggiungere di anno in anno, nel ciclo di studi)

- gli strumenti per raggiungerli
- il numero e tipo di verifiche, per accertarne il conseguimento
- la scala di valutazione delle stesse, di esclusiva competenza dei docenti (nei modi e nelle forme che sono stati specificati nei paragrafi “Programmazione” e “Criteri di valutazione”, par. 9.1 POF), in quanto espressione peculiare della loro professionalità.

Gli insegnanti devono, d'altra parte, incoraggiare la partecipazione attiva degli studenti al dialogo educativo consentendo e rispettando l'espressione di opinioni diverse. Evidenzieranno l'errore senza umiliare lo studente, aiutandolo ad aver fiducia nelle sue possibilità.

Fanno conoscere agli studenti e ai genitori gli obiettivi educativi, le conoscenze, le competenze, le capacità da raggiungere, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che hanno adottato in linea con quanto deciso dal Collegio Docenti, dai Dipartimenti e dai Team e Consigli di Classe.

Vigilanza degli alunni

La vigilanza degli alunni, per disposizione contrattuale, è compito del personale docente che ha anche l'obbligo di vigilare sugli stessi all'uscita della scuola.

La sorveglianza durante l'intervallo è affidata ai docenti e ai Collaboratori scolastici.

Per il trasferimento degli studenti all'interno dell'istituto, gli insegnanti accompagnano gli stessi nei trasferimenti dalle aule ai laboratori, alla palestra, alle aule speciali e nel ritorno in aula, che deve avvenire nel rispetto dell'orario delle lezioni.

2.3.2 NORME DI COMPORTAMENTO E DOVERI DEGLI STUDENTI

Gli studenti sono tenuti a partecipare all'attività didattica, rispettando il calendario e l'orario scolastico, con costanza e attenzione, progettando il proprio apprendimento e gestendo le proprie capacità di organizzazione dello studio e concentrazione, in ordine ai tempi e alle scadenze delle consegne loro assegnate, con un atteggiamento di disponibilità di fronte al metodo dell'insegnante e positivo nei confronti delle difficoltà che emergono.

- **Hanno il dovere** di rispettare l'ambiente in cui studiano e gli arredi che ne fanno parte. In quest'ottica di abitudine al rispetto della cosa pubblica, all'inizio dell'anno scolastico (nella Scuola Secondaria di 1° grado), a ciascun studente saranno consegnati nella sua aula un banco e una sedia (con un numero di identificazione), della cui buona conservazione si considererà responsabile.
- **Hanno diritto** di chiedere sempre spiegazioni su quanto non hanno capito, di conoscere i criteri e la scala di valutazione, anche in relazione agli argomenti per ogni singola materia.
- **Hanno diritto** a prove congruenti all'attività svolta.
- **Hanno diritto** di conoscere le votazioni di verifiche orali e scritte e, in particolare di queste ultime, sempre prima della verifica seguente.

Studenti – Norme di vita scolastica

1. Gli alunni sono tenuti ad avere nei confronti del Dirigente Scolastico, di tutto il personale e dei compagni, lo stesso rispetto, anche formale, consono ad una convivenza civile.
2. Gli alunni sono tenuti a frequentare regolarmente le lezioni, a favorirne lo svolgimento e ad assolvere assiduamente agli impegni di studio. La presenza a scuola è obbligatoria anche per tutte le attività organizzate.
3. L'iscrizione alla scuola comporta per gli studenti il rispetto dell'orario delle lezioni, delle modalità relative all'ingresso e all'uscita.

4. Dopo ogni assenza lo studente è ammesso a scuola dall'insegnante di classe solo se l'assenza è giustificata per iscritto da un genitore (o da chi ne fa le veci).
5. Se uno studente non porta la giustificazione del ritardo o dall'assenza, l'insegnante della 1° ora ne dà comunicazione ai Coordinatori di Plesso e questi ai Collaboratori del DS, che provvede ad informare la famiglia.(art, 2, lett. **d** , Reg. di Istituto).
11. Permessi di uscite anticipate vengono concessi dal Dirigente o dai suoi Collaboratori. È necessaria la presenza di un familiare maggiorenne.
16. Al cambio di insegnante, negli spostamenti da un'aula all'altra, all'ingresso e all'uscita gli alunni devono tenere un comportamento corretto ed educato.
18. Saranno puniti con severità tutti gli episodi di violenza che dovessero verificarsi tra gli alunni all'interno della scuola. Tutti devono poter frequentare la scuola con serenità senza dover subire le prepotenze di altri.
19. Nelle aule e nel cortile ci sono appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti: è necessario utilizzarli correttamente.
20. Gli insegnanti ed i collaboratori scolastici segnaleranno alla Dirigenza i nominativi degli alunni o le classi che non rispettano queste regole.
21. Gli alunni sono tenuti a rispettare il lavoro e a seguire le indicazioni dei collaboratori scolastici che assicurano, con i docenti, il buon funzionamento della scuola ed in alcuni momenti possono essere incaricati della sorveglianza di una classe o di un gruppo di alunni; durante le ore di lezione sorvegliano corridoi e servizi.
22. Ogni studente è responsabile dell'integrità degli arredi e del materiale didattico che la scuola gli affida: coloro che provocheranno guasti al materiale e o alle suppellettili della scuola dovranno risarcire i danni (art.16, Reg. di Istituto).

2.3.3 GENITORI - INDICAZIONI

- **I genitori hanno diritto**, come gli studenti, di conoscere gli obiettivi educativi, istruttivi, che costituiscono l'offerta formativa della scuola.
- **Hanno diritto** di essere informati sull'andamento scolastico dei loro figli nelle forme e nei tempi previsti.
- **Hanno diritto** di riunirsi in assemblea nei locali della scuola e in tali assemblee hanno diritto di avanzare proposte in ordine ad aspetti organizzativi della vita scolastica e di segnalare eventuali disguidi che vi si verificassero.
- **Hanno il diritto** di essere informati tempestivamente in caso di comportamenti scorretti dei propri figli (es. saltuaria presenza alle lezioni, comportamento ecc...).
- **Hanno da parte loro il dovere** di controllare giornalmente il libretto / diario delle giustificazioni per le assenze.
- **Hanno il compito** di collaborare con gli insegnanti, pur con ruolo chiaramente diverso, nel processo educativo dei figli, che non può essere demandato esclusivamente alla scuola e per realizzare un corretto orientamento scolastico degli studenti.

2.3.4 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Ogni alunno ha diritto alla propria riservatezza. Ogni informazione sulla famiglia, sulle condizioni socio - economiche e su ogni altro elemento di carattere personale può essere chiesta dal personale docente esclusivamente per comprovate ragioni di ordine didattico - educativo. I docenti sono tenuti alla riservatezza circa lo svolgimento degli scrutini.

2.4 FUNZIONAMENTO E GESTIONE DELLA SCUOLA

2.4.1 CALENDARIO DELL'ANNO SCOLASTICO E ORARIO DI LEZIONE

Sono stabiliti, come da Delibera Regionale n. **IX/1575** del 20/04/2011 e del Consiglio d'Istituto del 30/06/2011, 206 giorni di lezione.

Il Collegio Docenti ha scelto, per motivi didattici, la suddivisione dell'anno scolastico in due periodi:

I° periodo: dal 12.09.2011 al 31.01.2012

II° periodo: dal 01.02.2012 al 09.06.2012

2.4.2 LIBRI DI TESTO

La scelta dei libri di testo costituisce esercizio professionale della libertà di insegnamento. Tale scelta va effettuata nel pieno rispetto del diritto inviolabile alla libertà di apprendimento degli alunni, della continuità di esso e del livello di potenzialità di apprendimento accertate nei confronti dei medesimi in rapporto alla classe frequentata. Il contenuto e l'esposizione della disciplina di ciascun libro di testo devono corrispondere alle prescrizioni didattiche e alle esigenze educative degli alunni, quali risultano dai programmi di studio e dal progetto d'istituto. L'onere per l'acquisto dei libri di testo deve risultare il meno gravoso possibile per le famiglie.

Restano salve tutte le altre disposizioni in materia emanate dal MPI.

SCUOLA PRIMARIA

Circolare Ministeriale 9 aprile 2014, n. 2581

Oggetto: Adozione dei libri di testo per l'anno scolastico 2014/2015

La dotazione libraria della scuola primaria risulta configurata come segue:

I classe -	Il libro della prima classe e il libro di Lingua inglese
II e III classe -	Sussidiario e il libro di Lingua inglese
IV e V classe -	Sussidiario dei linguaggi, Sussidiario delle discipline e il libro di Lingua inglese

I docenti attualmente impegnati nelle classi terminali della scuola primaria hanno, preferibilmente, cura di proporre al collegio dei docenti la scelta dei testi per le classi I, II e III, mentre i docenti impegnati nelle classi terze, i testi per le classi IV e V.

Relativamente all'insegnamento della religione cattolica, per gli alunni che intendano avvalersene, i testi per la scuola primaria sono i seguenti:

- volume I - per la classe prima e per il primo biennio (classi II e III), composto di 80 pp.;
- volume II - per il secondo biennio (classi IV e V), composto di 80 pp.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO

Decreto Ministeriale 9 aprile 2014, n. 2581

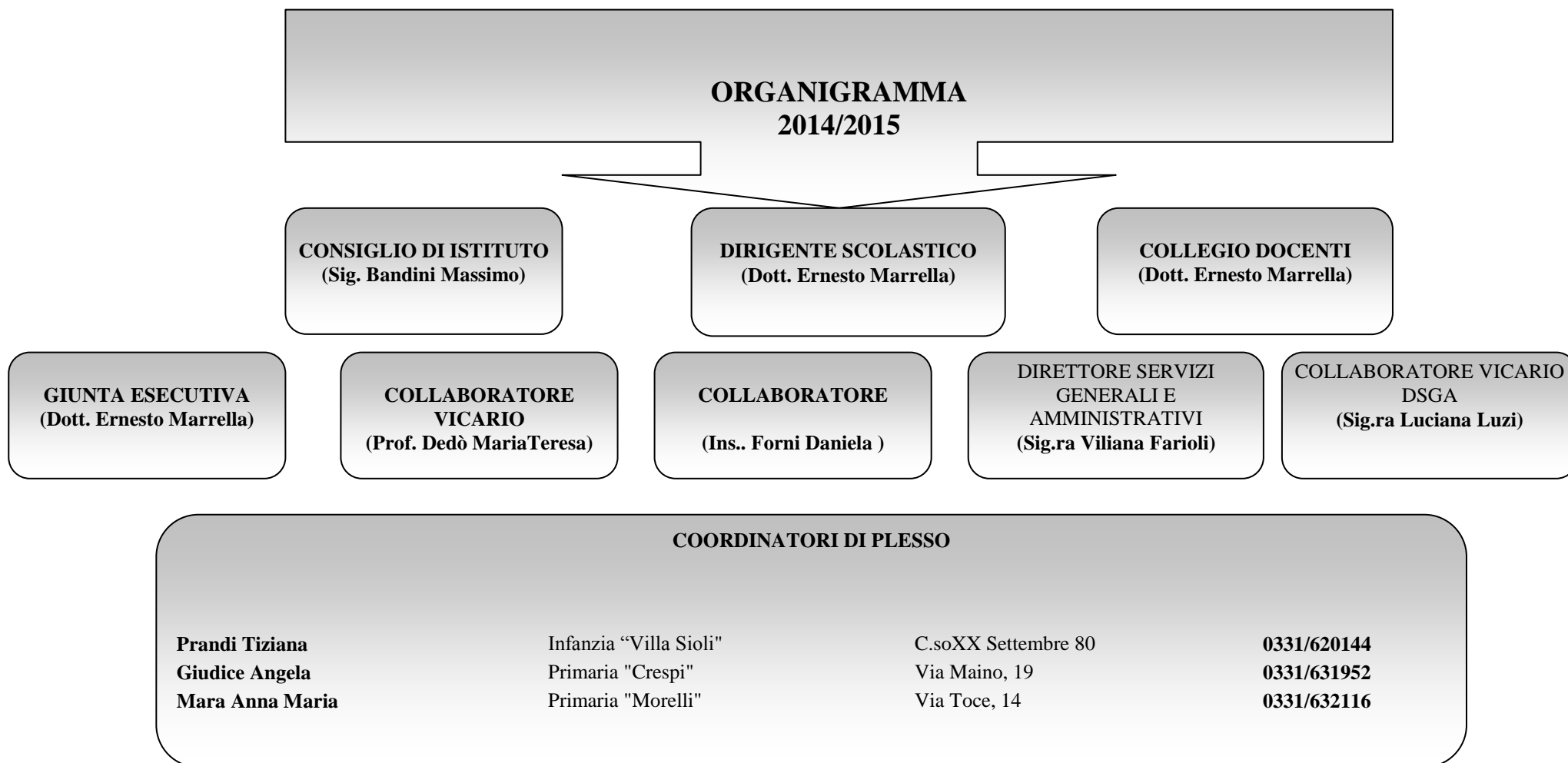
Determinazione del prezzo massimo complessivo della dotazione libraria necessaria per ciascun anno di corso della scuola secondaria di primo grado .

- **ART. 1** - Per l'anno scolastico **2014/2015**, il prezzo massimo complessivo della dotazione libraria necessaria per le discipline di ciascun anno di corso della **scuola secondaria di primo** grado, da assumere quale limite all'interno del quale i docenti sono tenuti ad operare le proprie scelte, è così determinato:
1^ media € 294,00;
2^ media € 117,00;
3^ media € 132,00
- **ART. 2** – **Eventuali superamenti** del prezzo massimo complessivo **nella prima classe** possono essere compensati, nei successivi anni, rispetto al prezzo massimo complessivo della seconda e della terza classe
- **ART. 3** – **Eventuali incrementi** degli importi indicati ai precedenti articoli debbono essere contenuti entro il limite massimo **del 10%**. In tal caso le relative delibere di adozione dei testi scolastici debbono essere adeguatamente motivate da parte del Collegio dei docenti ed approvate dal Consigli di istituto.

PARTE III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure;
 - trasparenza;
 - informatizzazione dei servizi di segreteria;
 - tempi di attesa agli sportelli;
2. L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione ed in particolare sono predisposti:
 - a) La struttura organizzativa:
 - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
 - organigramma degli uffici (Dirigenza, vice-Presidenza, Servizi);
 - organigramma degli organi collegiali;
 - organico del personale docente e ATA;
 - Albi d'istituto



3. Presso l'ingresso e nei diversi locali dell'istituto sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
4. Il DSGA, partendo dalle esigenze dell'Istituto descritte nel POF e in considerazione delle risorse assegnate, valuta le competenze specifiche e assegna i compiti individuando eventuali esigenze formative e/o di addestramento del personale non docente.

Norme di comportamento e doveri del dipendente:

Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Repubblica con impegno e responsabilità, di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati. Il dipendente, inoltre, si comporta in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini. Il dipendente:

- esercita con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicitazione del profilo professionale di titolarità;
- nei rapporti con l'utente, fornisce tutte le informazioni cui abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso alle attività amministrative previste dalla legge e dai regolamenti;
- favorisce ogni forma di informazione e di collaborazione con le famiglie e gli studenti;
- rispetta l'orario di lavoro, adempie alle formalità previste e non si assenta dal luogo di lavoro senza l'autorizzazione del D.S.G.A. e del D.S.;
- durante l'orario di lavoro, mantiene nei rapporti interpersonali e con gli utenti condotta uniformata non solo ai principi generali di correttezza ma, altresì, all'esigenza di coerenza con le specifiche finalità educative dell'intera comunità scolastica, astenendosi da comportamenti lesivi della dignità degli altri dipendenti, degli studenti e degli utenti;
- ha cura dei locali, mobili, oggetti, attrezzi e macchinari a lui affidati.

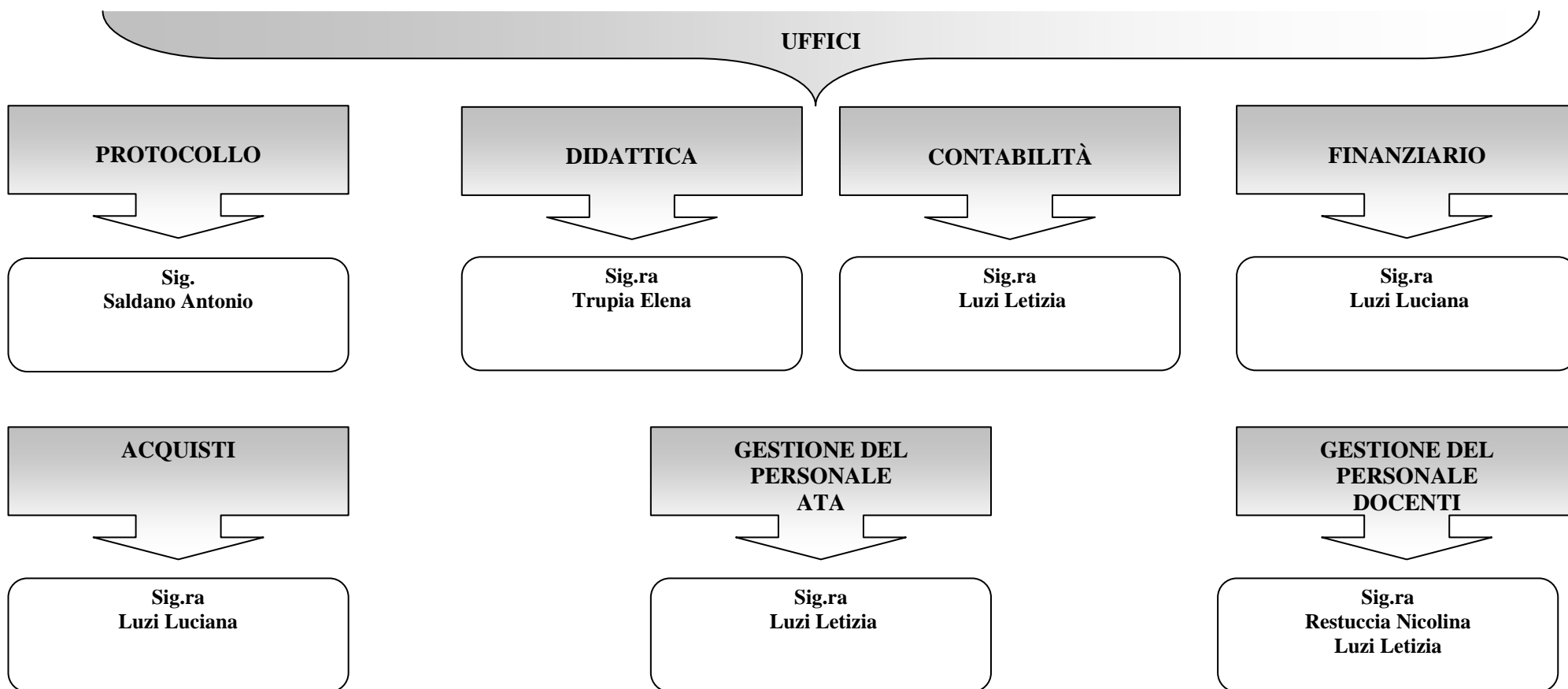
3.1 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'organico è formato da:

- **D.S.G.A.:** svolge attività lavorativa di rilevante complessità. È responsabile dei servizi di tipo amministrativo contabile. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi amministrativi - contabili svolgendo funzioni di coordinamento; propone attività e verifica i risultati rispetto agli obiettivi assegnati e agli indirizzi impartiti al personale ATA.
- **Assistente amministrativo:** svolge attività lavorativa complessa con autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo.
- **Collaboratore scolastico:** è addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione; è addetto alla pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi.

3.2 UFFICI

L'istituto, con riferimento alle attività di Segreteria, è così organizzato:



L'ORARIO DI APERTURA dei servizi della scuola è visibile all'ingresso degli uffici e diffuso in istituto.

LABORATORI: gestiti da un docente consegnatario nominato dal DS.

BIBLIOTECA: gestita dai responsabili.

PARTE IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale. Nell'anno scolastico 2014-2015 risultano iscritti **n. 998** studenti. La sede dell'Istituto Comprensivo, Via Comerio 10, ospita le aule, gli uffici e i laboratori necessari. La distribuzione dei locali nei poliplessi di **S. Anna, Morelli, Crespi, Villa Sioli** è la seguente: (vedi Piano Sicurezza).

SICUREZZA

Nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 626/94 e successive modifiche, la scuola ha organizzato il servizio di prevenzione e protezione e ha nominato all'interno un Responsabile che ha attuato quanto previsto dal decreto. La scuola ha un piano di sicurezza adeguatamente pubblicizzato e sono programmati piani di evacuazione.

PARTE V

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere sottoscritti, prima di essere presi in esame.

Non si terrà conto di reclami anonimi:

- in considerazione delle finalità educative che si propone la scuola, tra cui non è irrilevante l'assunzione delle proprie responsabilità da parte di ognuno.

L'esame dei reclami, aventi per oggetto comportamenti non conformi agli obblighi del personale docente, o ATA, viene fatto dal D.S. alla presenza rispettivamente del Comitato di Valutazione degli insegnanti o di uno o più rappresentanti del personale ATA. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, sono fornite indicazioni al reclamante circa il corretto destinatario.

5.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La fase di monitoraggio e valutazione è di rilevanza strategica per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi. Risulta, infatti, necessario valutare i dati per acquisire un giudizio più corretto sulle scelte progettuali e organizzative dell'Istituto. L'Istituto attiva verifiche sulla soddisfazione degli utenti, anche attraverso questionari, e tiene, in particolare, sotto controllo il processo insegnamento – apprendimento e i progetti elaborati dal C.d.D. per mezzo di specifiche rendicontazioni.

LA SEGRETARIA
Prof.ssa Tovaglieri Liliana

IL PRESIDENTE del C. di
Sig. Bandini Massimo

Visto: si pubblici

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Ernesto Marrella