



## ISTITUTO COMPRENSIVO "PITAGORA"

75012 BERNALDA (MT) Via Anacreonte, 60

Pec: [mtic835009@pec.istruzione.it](mailto:mtic835009@pec.istruzione.it) - E-mail: [mtic835009@istruzione.it](mailto:mtic835009@istruzione.it)

Tel. Presidenza: 0835/549051 - Tel. Uffici Segreteria: 0835/543261

Codice Fiscale: 90024320773 - Codice Meccanografico: MTIC835009 - Codice Univoco: UFUA1P Sito

web: [www.icbernalda.gov.it](http://www.icbernalda.gov.it)



ANNO SCOLASTICO 2019/20

Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Grazia Maria Marciuliano

<b>NR</b>	<b>PREMESSA</b>
	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>
<b>1</b>	<b>AREA DIDATTICA</b>
<b>2</b>	<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>
<b>3</b>	<b>CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI</b>
<b>5</b>	<b>ATTUAZIONE</b>

## PREMESSA

La Carta dei Servizi, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7.6.1995, costituisce l'esplicazione dei modi con cui, nell'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, con il fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e la normativa scolastica assegnano alla scuola nei diversi gradi e ordini d'istruzione.

L'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda esprime con la Carta dei Servizi il proprio impegno con i cittadini a mantenere elevati standard di qualità nella ricerca-azione pedagogica, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

La Carta è valida per tutti i plessi, descrive le strategie, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, definisce gli impegni e ulteriori notizie utili a facilitare la relazione con l'utenza, contiene i livelli di prestazione e i dati descrittivi dell'Istituto Comprensivo.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione gli artt. 2,3,33 e 34 della Costituzione e la Carta Internazionale dei diritti del fanciullo del 1989, oltre alla legge n. 241/90.

I principi fondamentali riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona, l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

## UGUAGLIANZA

Il servizio scolastico, fornito dall'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda, non può che essere improntato al rispetto dell'individuo, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. La scuola, quindi, nell'erogazione del proprio servizio, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- eliminazione barriere architettoniche per alunni portatori di handicap;
- redazione di piani individualizzati per alunni disabili, con DSA e BES;
- progetti di accoglienza ed integrazione per alunni stranieri;
- corsi di recupero/sostegno per coloro che ne presentino il bisogno.

## IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Alla base dei comportamenti di tutti gli operatori scolastici sono poste l'obiettività e l'equità. Il servizio scolastico è erogato con regolarità e continuità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia di diritti sindacali. In caso di sciopero del personale, le famiglie vengono informate con il dovuto anticipo tramite avviso scritto. Gli alunni che si presentano a scuola sono comunque ricevuti e custoditi nell'edificio fino al termine delle lezioni.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con quota oraria eventualmente eccedente l'attività frontale o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

## ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, a promuovere l'inserimento e la migliore integrazione sostenibile di tutti gli alunni nella vita scolastica nel rispetto di ogni diversità.

Particolare riguardo viene riservato agli alunni nella fase d'ingresso delle classi iniziali e agli alunni diversamente abili, con DSA, BES stranieri o in palese situazione di disagio e disadattamento, attraverso la progettazione e l'attuazione di specifiche iniziative.

L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da tutti gli operatori scolastici.

L'I.C. si impegna, in sede di Progettazione educativa di istituto e di programmazione didattica, a promuovere le seguenti iniziative di accoglienza in riferimento a:

### **Genitori**

- presentazione della scuola primaria ai genitori degli alunni che frequentano l'ultimo anno della scuola d'infanzia, nel mese di gennaio, prima delle iscrizioni alla classe prima della Scuola Primaria;

- presentazione della Scuola Secondaria di I grado ai genitori degli alunni che frequentano le classi quinte, nel mese di gennaio, prima delle iscrizioni alla classe prima della Scuola Secondaria di I grado
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche;
- colloqui individuali.

### **Alunni**

- conoscenza del percorso formativo (attraverso la lettura e conoscenza del lavoro scolastico effettuato dai docenti degli anni precedenti);
- raccolta di informazioni attraverso incontri iniziali con i genitori;
- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni
- armonizzazione dei curricoli;
- attività degli anni-ponte (compresenza e collaborazione degli insegnanti dei vari ordini di scuola nella conduzione delle attività nei primi giorni; visita negli ordini di scuola successivi e precedenti all'inizio e al termine del percorso; attività curricolari e non da condurre per gruppi aperti e/o separatamente, ma seguendo stesso progetto);
- per le classi seconde e terze della scuola secondaria di I Grado percorsi di conoscenza del sé, delle proprie attitudini e del mercato del lavoro con orientatori professionisti;

### **Inserimento ed integrazione di alunni stranieri:**

- interventi didattici personalizzati che tengano conto delle difficoltà linguistiche;
- iniziative specifiche di rimozione di possibili cause di discriminazione e disuguaglianza;
- attività di recupero e di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- realizzazione di specifici progetti educativi;

### **Inserimento ed integrazione di alunni in situazione di handicap:**

- riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di Classe e Interclasse;
- autoaggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
- incontri periodici, almeno due all'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per verifiche e valutazioni,
- collaborazione con operatori psico-pedagogici e con i servizi socio-assistenziali.

### **Rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni**

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;

- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

### Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con le risorse strumentali disponibili e con le risorse umane assegnate.

In caso di eccedenza di domande, qualora il genitore non accolga altra sede disponibile, le richieste vengono graduate tenendo conto dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

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, attraverso l'informazione e la persuasione su genitori e figli e la facilitazione della frequenza a scuola.

L'obbligo e la frequenza sono altresì assicurati e facilitati attraverso il tempo pieno nella Scuola dell'Infanzia, Primaria e il Tempo prolungato nella Scuola secondariadi I grado, attraverso l'erogazione di altri due servizi (trasporto e mensa) da parte dell'Ente locale.

In caso di assenze continuate o irregolari, da parte degli alunni, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna, inoltre, a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse e mediante i Progetti per il successo formativo.

L'I.C. garantisce, fin dalla Scuola Primaria, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, una didattica orientativa ed interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico.

Al termine del percorso formativo di propria competenza, l'I.C. informerà sulle successive offerte formative delle agenzie educative presenti e contribuirà, con la famiglia, ad orientare gli alunni.

### Riservatezza e trasparenza

La scuola adotta criteri che vengono attuati nel rispetto della disciplina in materia di trasparenza dell'azione amministrativa (L. 241/90 e D.L. n. 33 del 14 marzo 2013) e di riservatezza quale protezione dei dati personali (DLgs 196/03; Regolamento UE 679/2016).

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.

L'I.C. promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.

In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si 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 dall'orario del servizio scolastico, tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza.

L'attività scolastica dell'IC ed, in particolare, l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enticulturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso gli interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di intersezione, di interclasse e di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e/o telematica e con controllo della presa visione.

Il PTOF, il PDM, la Carta dei Servizi ed il Regolamento d'Istituto sono affissi all'albo on line della Scuola, in apposita sezione, e caricati anche sul portale *Scuola in chiaro*.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241 / 90 e del D. P. R. n.352 del 27. 06.'92.

### Diritto di scelta, obbligo scolastico

Partendo dal principio che la scuola deve essere organizzata per gli alunni e non viceversa, essa riconosce il diritto all'istruzione e all'educazione di tutti i bambini come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza.

La scuola si impegna a controllare la regolarità della frequenza al fine di limitare fenomeni di abbandono e di dispersione scolastica. La continuità della frequenza è sostenuta attraverso un impegno comune con la famiglia e una costante sollecitazione nei confronti dell'alunno.

In caso di necessità la scuola ricorrerà ai servizi presenti sul territorio (Amministrazione Comunale, servizi assistenziali, forze dell'ordine,...).

Nell'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda, non saranno impediti l'iscrizione e il trasferimento degli alunni presso altre scuole: al riguardo saranno trasmessi, con la necessaria tempestività, gli atti e i documenti dovuti.

### Partecipazione ,efficienza/efficacia

La gestione della scuola avviene, nell'ambito delle disposizioni vigenti, attraverso la collaborazione di tutte le sue componenti. Si prediligono modalità organizzative che favoriscono il dialogo con la famiglia e le istituzioni presenti sul territorio. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche ed un'informazione completa e trasparente.

La scuola si impegna a rendere i servizi amministrativi e didattici efficaci, efficienti e trasparenti.

### Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Agli insegnanti è assicurata l'autonomia delle scelte educative e didattiche purché si garantisca la formazione dell'alunno e si rispetti la sua personalità.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulle conoscenze aggiornate delle teorie pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie e sul confronto collegiale degli operatori.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili e anche in collaborazione con altre istituzioni ed enti culturali o attraverso la promozione di modalità di autoaggiornamento. La scuola consente, altresì, la partecipazione del personale scolastico ad iniziative di formazione esterne alla scuola, compatibilmente con le necessità organizzative della scuola stessa.

Il piano delle attività di formazione ed aggiornamento viene deliberato nel Collegio dei Docenti.

## AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il consenso delle famiglie, è responsabile della qualità delle sue attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle finalità generali dell'istruzione pubblica nel rispetto degli obiettivi validi per le esigenze psicologiche, formative e culturali degli alunni.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto elabora un piano di attività realizzabile nei tre ordini di scuola di base:

- incontri con i docenti degli alunni in ingresso;
- incontri con alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione del fascicolo personale dell'alunno neo-iscritto;
- coordinamento dei curricoli e della programmazione educativo didattica;
- formulazione di comuni criteri e strumenti di verifica e valutazione.

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, la rispondenza alle esigenze dell'utenza e il rispetto della normativa vigente in materia di adozione.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ciascun docente opera in coscienza con la programmazione educativa e didattica, tenendo conto della necessità di rispettare i tempi e ritmi di studio degli alunni. I docenti e gli alunni colloquiano in modo pacato, con linguaggio rispettoso della dignità della persona. I docenti non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti sotto il profilo umano e scolastico.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire il raggiungimento delle finalità istituzionali. attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Piano Annuale delle Attività Collegiali Docenti;
- Programmazione didattico educativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Piano annuale di inclusione e Protocollo di accoglienza stranieri.



## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'istituzione scolastica individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi e ne fissa gli standard per offrire all'utenza:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informazione;
- flessibilità;
- tempi minimi d'attesa.

Il personale ATA assolve alle funzioni contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti dal CCNL 2016/18 in rapporto alla collaborazione con il Capo di Istituto e con il personale docente.

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- albo pretorio sul sito Internet istituzionale;
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario docenti, del personale amministrativo e ausiliario);
- organigramma delle responsabilità (ruoli e funzioni);
- bacheca personale sul registro elettronico (bacheca docenti e bacheca personale ATA)
- bacheca sindacale.

L'orario di lavoro degli assistenti amministrativi è funzionale all'apertura della scuola e allo svolgimento delle attività didattiche, al fine di assicurare il regolare avvio delle lezioni; pertanto è articolato nel seguente modo:

- orario : dal lunedì al sabato

dalle h. 8.00 alle h.14.00

L'organizzazione del servizio e l'articolazione dell'orario di lavoro del personale ATA è definito nei seguenti documenti pubblicati all'albo on line dell'istituto e in apposita sezione di Amministrazione Trasparente:

- CONTRATTO INTEGRATIVO D'ISTITUTO
- PIANO ANNUALE DELLA ATTIVITA' DEL PERSONALE ATA

## **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

Il personale di segreteria, ad organico completo, assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per il disbrigo delle pratiche principali.

La distribuzione dei moduli di iscrizione, in formato cartaceo, per la scuola dell'infanzia è effettuato nei giorni e nell'orario di ricevimento della segreteria che garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione contestualmente alla consegna delle domande.

Al momento delle iscrizioni on line per scuola primarie e sec. I grado, il personale di segreteria offre supporto alle famiglie che non possiedono Internet o che abbiano problemi nella compilazione delle domande.

Il rilascio dei certificati viene effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria: entro tre giorni dalla domanda per quelli di iscrizione e di frequenza degli alunni; entro cinque per quelli di servizio degli insegnanti.

La scuola adotta il registro elettronico e fornisce ai genitori la pagella ON LINE come da normativa vigente. Il personale di segreteria offre supporto alle famiglie che non possiedono Internet o che abbiano problemi nello scaricare e stampare il documento di valutazione. Inoltre, la scuola ha aperto ai genitori l'accesso al registro elettronico per visualizzare le valutazioni dei propri figli, le assenze, i ritardi e le uscite anticipate, le eventuali annotazioni disciplinari nonché argomento delle lezioni e compiti assegnati a casa.

Presso l'ingresso e ad ogni piano sono ben riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire, con garbo e cortesia, le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

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.

Il trattamento dei dati personali sensibili è effettuato nel pieno rispetto della normativa vigente (Dlgs 196/2003). A tal proposito, la scuola provvede a formare il personale incaricato del trattamento dati e predispone i seguenti documenti:

- Informativa sulla Privacy;
- Nomine;

L'orario di ricevimento al pubblico degli Uffici di Segreteria e di Presidenza è affisso all'albo della scuola.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo di Bernalda è costituito dai seguenti plessi:

Scuola dell'Infanzia in Via Anacreonte

Scuola dell'Infanzia di Matine Angeliche

Scuola dell'Infanzia di C./so Italia

Scuola Primaria di via Marconi

Scuola Primaria di A. Moro

Scuola Secondaria di Primo Grado in Via Anacreonte

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado di Metaponto Borgo

L'istituto è dotato dei seguenti laboratori:

- N. 4 aule multimediali (dotate di computer e lavagna interattiva);
- N. 2 biblioteche;
- N. 3 Palestre (solo alcuni plessi).
- LIM e smart TV al plesso di Marconi, A. Moro e alla Secondaria di I grado di Bernalda.
- N. 5 aule di sostegno;
- Aula Convegni.

Le scuole dell'infanzia, oltre a disporre di sufficiente e vario materiale di facile consumo e di piccoli sussidi d'uso quotidiano, sono dotate di PC, registratore e lettori CD, Smart TV, punti lettura in fase di allestimento.

Una risorsa particolare è costituita dal sito della scuola, gestito da 1 docente. In questo spazio troveranno collocazione non solo i documenti programmatici della scuola, ma si cercherà anche di ampliare le occasioni di interazione con l'extrascuola, dando tempestive informazioni, video riguardanti progetti, uscite all' estero e non, concorsi, varie ed eventuali. Il sito Internet, così attivato, sarà funzionale alla crescita globale della partecipazione democratica alla vita della scuola.

La Scuola attua tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia di de materializzazione, attraverso l'utilizzo del protocollo informatico, la comunicazione telematica delle assenze, tramite registro elettronico, e di altre comunicazioni, pubblicazione delle informazioni per il personale sul registro elettronico – bacheca personale, utilizzo registro elettronico online personale e di classe per tutti e tre gli ordini di scuola.

L'Istituto Comprensivo "Pitagora" di Bernalda, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, deve garantire le condizioni di igiene e sicurezza dei locali.

Inoltre, deve garantire la sicurezza dei servizi per una permanenza confortevole, negli stessi, degli alunni e degli operatori scolastici, oltre che per un adeguato svolgimento delle diverse attività scolastiche.

I collaboratori scolastici devono garantire la costante igiene della scuola, in modo specifico nei plessi in cui tale servizio è direttamente a loro demandato o informando tempestivamente l'ufficio di segreteria.

Grande diligenza sarà posta, da parte dei collaboratori scolastici e degli insegnanti, nell'individuare e nel segnalare con tempestività in Segreteria, ogni fattore di rischio per la sicurezza e l'incolumità degli alunni.

Sarà cura della Presidenza sollecitare, come più volte accaduto, l'Amministrazione Comunale perché intraprenda gli interventi necessari a rendere la scuola più sicura, pulita e confortevole. L'Istituto garantisce, quindi, i seguenti standard di sicurezza, igiene e accoglienza:

- vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola;
- igiene dei servizi assicurata per l'intera giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera;
- affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità;
- affissione nei laboratori dei relativi Regolamenti.

### **Barriere architettoniche**

In tutti gli edifici scolastici dell'Istituto, per i portatori di handicap, è agevolato il solo ingresso al piano terra. Solo nel Plesso di Via Marconi è stato di recente collocato un ascensore, perfettamente funzionante.

### **Emergenza**

In caso di calamità, l'evacuazione dell'edificio scolastico sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un dettagliato "Piano di evacuazione", redatto per ciascun plesso.

Nel rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro, la scuola elabora il seguente documento:

Piani di evacuazione;

DVR (documento valutazione rischi);

DUVRI (ove richiesto).

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

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via PEO e PEC e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non devono essere presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta e non oltre 15 giorni; si attiva poi 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. Annualmente il Dirigente formula una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti effettuati. Tale relazione è sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento del servizio scolastico, attraverso iniziative di monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli esiti scolastici;
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori;
- Tassi di utilizzazione di attrezzature, laboratori, biblioteca;
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe alle esigenze dell'utenza.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo di Bernalda si applicano in tutti i plessi e alle persone di riferimento, sia come dipendenti che come utenti, fino a quando non intervengono nuove disposizioni normative a modifica delle stesse.

Approvato dal Collegio dei Docenti il giorno 30 ottobre 2019, delibera n. 18

Approvato dal Consiglio di Istituto il giorno 30 ottobre 2019, delibera n. 46

Il Dirigente Scolastico

*Prof.ssa Grazia Maria MARCIULIANO*

*Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 c. 2 del D.L.vo 39/93*

## ORARIO DI RICEVIMENTO

L'Ufficio personale insegnanti riceve:

Tutti i giorni dalle 11,45 alle 13,45

L'Ufficio alunni riceve:

Tutti i giorni dalle 11,45 alle 13,45

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico:

Dal lunedì al venerdì dalle 11,00 alle 13,00