



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2019/20
(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La seguente carta dei servizi dell'I.C. "G. Gaglione" ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Parte I: Area didattica:**
- Piano dell'offerta Formativa
 - Progettazione Educativa e Didattica
 - Contratto Formativo

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Servizio Mensa

Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte VI: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate. (COMODATO D'USO DEI LIBRI DI TESTO, DEGLI STRUMENTI MUSICALI, BIBLIOTECA)

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- 2.4 In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap e ai BES

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglionecapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle II.NN.

6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.

PARTE I

AREA DIDATTICA

a. 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)

C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616

C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it

pec: ceic83000v@pec.istruzione.it

sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE “GIACOMO GAGLIONE”

- e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.
- f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

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

1. Piano dell'offerta Formativa contenente il Regolamento d'Istituto, il Patto educativo di corresponsabilità, il regolamento dell'Organo di Garanzia.
2. Programmazione Educativa e Didattica.
3. Contratto Formativo.

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Accesso agli edifici.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE “GIACOMO GAGLIONE”

- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività redatto dalla scuola come capofila di Centro Territoriale per l'inclusività.

3. CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
-

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

- Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio anche nei plessi decentrati per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni sono visibili immediatamente, tramite il Registro elettronico con apposito password consegnata all'inizio dell'anno ai genitori, il giorno successivo alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.
- Altresì, con detta password i genitori possono accedere alle assenze e alle note in condotta dei propri figli e possono comunicare con i docenti o ricevere da questi comunicazioni.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e solo il martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico Martedì e Giovedì dalle ore 11,00 alle ore 13,00.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:

La scuola pubblicizza ed informa l'utente tramite il sito web della scuola stessa www.icgaglioneapodrise.edu.it e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE “GIACOMO GAGLIONE”

d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni ai genitori;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A anche elettronica in tutti i plessi.

e. L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.

g. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'I.C. "G. Gaglione" di Capodrise si compone di quattro plessi, :

- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di I Grado
- Scuola dell'Infanzia PORTENTO
- Scuola dell'infanzia IQBAL

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

SCUOLA PRIMARIA

a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola

b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento

I servizi di mensa sono a carico del Comune con retta a carico dei genitori

SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento,.

INFANZIA

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario consentito di prelievamento
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento
- I servizi di mensa

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE "GIACOMO GAGLIONE"

PARTE IV

SERVIZIO MENSA

Nei seguenti ordini di scuola: INFANZIA

prevedono un tempo scuola continuativo di 8 ore con erogazione di un servizio mensa con contribuzione da parte delle famiglie.

Per la regolamentazione della mensa scolastica, come momento educativo, si rimanda al regolamento di Istituto.

PARTE V PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

b. Valutazione del servizio e rendicontazione triennale dell'efficacia dei servizi

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il 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 abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE AD INDIRIZZO MUSICALE “GIACOMO GAGLIONE”

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal NIV e prevedranno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il NIV provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto –

PARTE VI ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi offerta dall'I.C. “G. Gaglione” di Capodrise approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti..

Il Dirigente Scolastico

Prof. ^{ssa} Maria Pirozzi

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del decreto legislativo n. 39

VIA DANTE, 26 - 81020 CAPODRISE (CE)

☎ 0823 830 494 (Pres.) - ☎ 0823 516 218 (Segr.)
C.M.: CEIC83000V C.F.: 80103200616
C.U.: UFO76N

e-mail: ceic83000v@istruzione.it
pec: ceic83000v@pec.istruzione.it
sito web: www.icgaglioneapodrise.edu.it