



ISTITUTO COMPRENSIVO DI FICARAZZI

✉ Cortile Giallombardo - 90010 Ficarazzi

Codice Meccanografico PAIC8A500G CF: 90018650821

✉ paic8a500g@istruzione.it

✉ paic8a500g@pec.istruzione.it

☎ 091/6360746 Fax 091/496375



a.s. 2018/2019



ISTITUTO COMPRENSIVO DI FICARAZZI
✉ Cortile Giallombardo - 90010 Ficarazzi
Codice Meccanografico PAIC8A500G CF: 90018650821
✉ paic8a500g@istruzione.it
✉ paic8a500g@pec.istruzione.it
☎ 091/6360746 Fax 091/496375

PREMESSA

Riferimenti normativi

L'Istituto Comprensivo di Ficarazzi, visto il D.P.C.M del 7/06/1995 istitutivo della Carta dei servizi, della L. 241 del 7/08/1990, della direttiva 27/01/1994 del P.C.M. tendente ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici ai principi di uguaglianza dei principi di imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta ,efficienza, efficacia, del D.L. n. 163 del 12/05/1995, convertito in L. 273/1995 (obbligo per tutti gli Enti pubblici di adottare le rispettive carte dei servizi); del D.L.gs n. 33/2013 (trasparenza amministrativa), ha redatto la presente **Carta dei Servizi Scolastici**, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7/06/1995, ispirandosi:

- ✓ ai principi affermati dalla **Costituzione della Repubblica Italiana (art. 3 - 33 34);**
- ✓ **alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Assemblea Generale O.N.U., 1-12-1948);**
 - ✓ **alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (Assemblea Generale O.N.U., 20-11-1989);**

L'Istituto Comprensivo di Ficarazzi comprende:

- ✓ La **Scuola dell'Infanzia** ospitata nel plesso di via dell'Aria.
- ✓ La **Scuola Primaria** ospitata nel plesso di via dell'Aria , nel plesso di Corso Umberto I e nel plesso di Cortile Giallombardo (classi VE-VF-VD-VH)
- ✓ La **Scuola Secondaria di I Grado** (S.S.I G.) ospitata nel plesso di Cortile Giallombardo

Che cos'è la Carta dei Servizi

La “Carta dei Servizi Scolastici” è il documento formale con cui l'Istituto Comprensivo definisce e rende noti:

- ✓ gli indirizzi generali cui ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale;
- ✓ gli obiettivi a cui tendono le diverse attività programmate;
- ✓ le caratteristiche di qualità delle attività;
- ✓ le modalità per segnalare eventuali disfunzioni;
- ✓ le procedure e gli strumenti per il controllo e la valutazione delle attività svolte.

È suddivisa nelle seguenti parti:

- ✓ ✓ **PARTE I : Principi fondamentali**
- ✓ ✓ **PARTE II : Area Didattica**
- ✓ ✓ **PARTE III: I Servizi Amministrativi**
- ✓ ✓ **PARTE IV: Condizioni ambientali dell'Istituto e sicurezza**
- ✓ **PARTE V : Procedura per richiesta informazioni, reclami e suggerimenti**
- ✓ **PARTE VI: Valutazione del servizio**

PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. La Carta dei Servizi Scolastici si ispira agli articoli n. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, li promuove e ne garantisce il loro rispetto e la loro attuazione.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d'opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e generi.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

Nella Carta dei servizi la scuola dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire, impegnandosi a monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, ispirandosi ai *principi fondamentali dell'uguaglianza, dell'imparzialità e della regolarità, dell'accoglienza e dell'integrazione*, del diritto di scelta, tenendo conto dell'obbligo scolastico e della frequenza, della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza, della *libertà d'insegnamento e dell'aggiornamento del personale*.

Attraverso la *Carta dei servizi*, l' I.C. di Ficarazzi si propone di offrire a tutti la *qualità del servizio scolastico*, garantendo uguali opportunità di crescita e sviluppo.

Uguaglianza non vuol dire offrire risposte uguali a bisogni diversi ma risposte personalizzate per garantire l'uguaglianza della crescita e dello sviluppo dell'individuo nella sua diversità, contribuendo, così, alla formazione di uomini e cittadini, adeguati e capaci di inserirsi nella società attuale. Ogni tipo di discriminazione, di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politica, di condizioni psico-fisiche, di condizioni socio-economiche, deve essere bandita.

Il **principio dell'uguaglianza** si garantisce attraverso:

- ✓ Criteri stabiliti collegialmente per l'assegnazione degli alunni alle classi/sezioni, che tengano conto delle diverse esigenze e bisogni, ma anche della necessità di

favorire il massimo di socializzazione possibile tra alunni di sesso, religione, lingua ed etnia diverse.

- ✓ Assistenza psicologica, offerta in base ai bisogni, con la presenza di professionisti esperti.
- ✓ Eliminazione di eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

Il ***principio dell'imparzialità e della regolarità del servizio*** si garantisce attraverso:

- ✓ Applicazione di criteri tesi verso la massima obiettività ed equità.
- ✓ La presenza delle rappresentanze sindacali unitarie.
- ✓ La tempestiva comunicazione sui tempi e sulle modalità di eventuali agitazioni sindacali, scioperi, o assemblee.
- ✓ La tempestiva comunicazione alle famiglie e agli organi competenti su eventi o fenomeni che possano compromettere il regolare svolgimento delle attività scolastiche.
- ✓ L'applicazione del servizio di custodia e vigilanza di tutti gli alunni, attraverso la presenza attiva degli operatori, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

Il ***principio dell'accoglienza e dell'inclusione*** si garantisce attraverso:

- ✓ La creazione di un clima favorevole che permetta un rapido inserimento degli alunni, specie per le prime classi e per la Scuola dell'Infanzia.
- ✓ La contemporanea presenza nelle prime classi della Scuola Primaria, durante i primi giorni di scuola, nell'ottica della continuità didattica ed educativa.
- ✓ L'offerta di opportunità che favoriscano l'inserimento e l'integrazione di alunni in situazione di handicap o di alunni svantaggiati o deprivati.
- ✓ I contatti e i protocolli con ASP ed Enti locali allo scopo di garantire l'assistenza sanitaria e igienico-sanitaria a tutti gli alunni, con una particolare attenzione a quelli diversamente abili o in situazione di disagio o svantaggio socio-culturale.
- ✓ Auditorium in grado di favorire la partecipazione democratica delle famiglie alle assemblee ed agli incontri tra le famiglie e la scuola.

- ✓ Le iniziative atte a far conoscere la scuola e il PTOF in tutte le sue sfaccettature.

Il ***principio del diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*** si garantisce attraverso:

- ✓ Le iniziative atte ad ascoltare e sostenere, ove possibile, esigenze familiari particolari.
- ✓ Le iniziative di monitoraggio, per prevenire e contenere fenomeni di evasione e dispersione scolastica.
- ✓ Le iniziative atte a sostenere gli alunni rispettando i diritti e i loro interessi.

Il ***principio della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza*** si garantisce attraverso:

- ✓ La presenza nella scuola, del Regolamento d'Istituto.
- ✓ La gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- ✓ L'impegno della scuola a favorire attività extracurricolari.
- ✓ L'impegno della scuola a fornire un'informazione completa e trasparente sulle attività scolastiche.
- ✓ L'impegno a organizzare un servizio amministrativo e didattico efficiente ed efficace.
- ✓ La pubblicizzazione delle iniziative scolastiche ed extrascolastiche di particolare interesse per gli utenti, anche attraverso il sito web istituzionale della scuola, www.icficarazzi.gov.it
- ✓ Le bacheche d'Istituto che manterranno esposta, in modo permanente, una copia del Regolamento d'Istituto, una copia della Carta dei Servizi, una copia del P.T.O.F., una copia del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- ✓ Una bacheca del personale docente contenente l'organigramma, l'elenco del personale docente con le discipline d'insegnamento, l'orario di servizio, quello delle lezioni e quello delle disponibilità.
- ✓ Una bacheca del personale A.T.A. concernente l'organigramma e il mansionario, gli ordini di servizio e gli incarichi speciali.
- ✓ Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.

Il ***principio della libertà d'insegnamento e dell'aggiornamento del personale*** si garantisce attraverso:

- Una progettazione accurata che assicuri la libertà d'insegnamento dei docenti e garantisca la formazione dell'alunno.
- L'aggiornamento e la formazione di tutto il personale scolastico.

PARTE II - AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo di Ficarazzi, con l'apporto delle competenze professionali del personale di cui dispone, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. L'Istituto elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi d'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni:

- ✓ Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- ✓ Approntamento di un curriculum verticale che garantisca continuità educativa dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di I grado.
- ✓ Elaborazione di criteri e strumenti di verifica e di 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 e la rispondenza alle esigenze dell'utenza, tenendo conto delle norme che regolano la materia.
- ✓ Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, adottano, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare (legge n° 626/1994 movimentazione dei carichi, D.lgs. n° 81/2008 int. e corr. dal D.lgs. N° 106/2009).
- ✓ I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della giornata scolastica gli impegni di studio e, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco e/o all'attività sportiva.
- ✓ Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate prioritariamente sulla cura della motivazione, sulla gratificazione e valorizzazione del lavoro svolto.

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

1. Il Piano Triennale dell'offerta Formativa contenente:
 - a. il Patto Educativo di Corresponsabilità;
 - b. il Protocollo di accoglienza degli alunni.
2. Gli atti deliberativi e le determinazioni dirigenziali (Decreti del Dirigente Scolastico).
3. Il Piano delle attività della scuola.

Il Collegio dei Docenti, quale Organo che delibera sulle attività educative, nomina, ad inizio di ciascun anno scolastico, i docenti referenti dei gruppi e delle commissioni di lavoro con il compito di:

- ✓ elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
- ✓ proporre al Collegio dei Docenti progetti di sperimentazione metodologico-didattiche;
- ✓ stabilire i criteri di valutazione omogenei e vincolanti, per l'intera Istituzione scolastica, da proporre e deliberare in sede di Collegio dei Docenti;
- ✓ contribuire all'elaborazione e/o revisione del PTOF e della *Carta dei Servizi*;
- ✓ decidere le attività ed i progetti integrativi di arricchimento dell'offerta formativa.

Informazioni più dettagliate sulle caratteristiche e sulla qualità del servizio didattico-educativo offerti e sull'organizzazione interna della nostra Istituzione scolastica, si possono desumere dalla lettura del P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) e dai Regolamenti.

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA – P.T.O.F.

Il P.T.O.F. è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa adottata dalla scuola nell'ambito della propria autonomia. Il P.T.O.F. contiene, tra l'altro, dati relativi alla popolazione scolastica e alle risorse strutturali, strumentali e umane della scuola; i criteri relativi all'organizzazione didattica; le indicazioni sul curricolo verticale, sull'accoglienza, l'inclusione, l'orientamento e sulla valutazione degli alunni, sui rapporti con le famiglie e con il territorio; indicazioni sui processi di autodiagnosi d'Istituto e sulle aree progettuali.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento di Istituto è la carta legislativa della scuola che stabilisce in che modo le scuole devono organizzare e gestire le proprie risorse, in piena coerenza e coesione con il PTOF, secondo il principio della legalità e della trasparenza. All'atto dell'assunzione in servizio nell'Istituto, tutto il personale è tenuto a prendere visione delle disposizioni contenute nel documento e alle stesse dovrà attenersi nello svolgimento delle proprie funzioni.

Il Regolamento è in visione presso l'albo dell'Istituto e pubblicato nel sito web della scuola www.icficarazzi.gov.it.

Sono parte integrante del regolamento d'Istituto i seguenti regolamenti:

- ✓ Regolamento di disciplina degli alunni della S.S.I.G.
- ✓ Regolamento alunni della Scuola Primaria.
- ✓ Regolamento uscite didattiche, visite guidate e viaggi d'istruzione.
- ✓ Regolamento di funzionamento del Consiglio d'Istituto.
- ✓ Regolamento di funzionamento del Collegio dei Docenti.
- ✓ Regolamento Albo on line.
- ✓ Regolamento Biblioteche.
- ✓ Regolamento uso spazi attrezzati per attività motoria e sportiva.

LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

- Delinea il percorso educativo e formativo dell'intera classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi individualizzati, monitora, verifica e valuta l'azione didattica in funzione delle esigenze formative emergenti;

Essa persegue le finalità indicate nei seguenti documenti:

- ✓ Indicazioni Nazionali e Nuovi scenari.
- ✓ Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.
- ✓ Documento di lavoro MIUR: "autonomia scolastica per il successo formativo.

GARANZIA D'INCLUSIONE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Il processo d'inclusione è finalizzato a promuovere lo sviluppo globale e armonico della personalità dell'alunno. L'azione educativo-didattica consisterà nell'individuare in ogni singolo alunno, sia le aree di carenza, che quelle di potenzialità, affinché quest'ultime si trasformino, grazie ad un sinergico progetto di lavoro, in reali capacità di ciascuno al fine di realizzare il proprio "progetto di vita" e concorrere alla costruzione della società. Il docente di sostegno non è l'unico titolare dell'azione formativa dell'alunno disabile. La titolarità dell'azione formativa appartiene all'intero Consiglio di classe, che l'esercita attraverso la responsabilizzazione, dal momento della programmazione fino alla valutazione finale, attraverso i docenti curricolari e di sostegno. Il docente di sostegno è contitolare del processo formativo dell'intera classe. Egli, a partire dalle competenze disciplinari di cui dispone, opera in gruppo con gli altri docenti, sia nella fase di progettazione che in quella operativa di attuazione ed in quella di valutazione dei risultati individuali e di gruppo.

La pratica inclusiva rappresenta pertanto lo sfondo valoriale e culturale del PTOF e, attraverso il Piano Annuale dell'Inclusività redatto annualmente sono proposte scelte metodologiche e pratiche inclusive che stimolano l'attuazione di percorsi capaci di favorire pari opportunità per tutti gli alunni.

Il Gruppo di Lavoro per l'Inclusione scolastica operante nell'istituto ha il compito di realizzare e promuovere l'inclusione scolastica il processo di inclusione a scuola.

Un altro ambito del processo di inclusione è quello rivolto agli alunni stranieri, a tal fine, l'Istituto attraverso il Protocollo di Accoglienza sostiene e accompagna l'inserimento degli alunni stranieri all'interno del percorso scolastico e promuove la collaborazione educativa con la famiglia dell'alunno straniero.

COLLABORAZIONE INTER-ISTITUZIONALE

Per garantire un reale inserimento di tutti gli alunni, anche di quelli in situazioni di svantaggio, e per attuare progetti educativi di ampio respiro, la scuola promuove una fattiva collaborazione inter-istituzionale con Enti che, in maniera preponderante o anche solo occasionale, si occupino di educazione (ASP, Enti Locali, MIUR, Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale, altre scuole).

La scuola aderisce e partecipa alle attività che il contesto sociale propone quando queste siano attinenti e coerenti con il progetto educativo istituzionale.

PARTE III - I SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo di Ficarazzi garantisce celerità, trasparenza, regolarità ed efficienza dei servizi scolastici, secondo le successive disposizioni:

- ✓ l'orario di servizio del personale ATA (Amministrativo Tecnico Ausiliario), conformemente a quanto stabilito dal Contratto Nazionale di Lavoro, fissato in 36 ore settimanali, si articola su cinque giornate lavorative della durata di 7 ore e 12 minuti. L'attuazione di ulteriori forme di orario viene, di volta in volta, adottata dal Dirigente Scolastico, sentito il parere del D.S.G.A. (Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi), per ottemperare a determinate esigenze di carattere didattico – amministrativo;
- ✓ l'orario di ricevimento per l'utenza, degli uffici di segreteria viene fissato nelle seguenti giornate: lunedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00, mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 e venerdì alle ore 9.00 alle ore 11.00;
- ✓ il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane potrà essere definito (di volta in volta) in concomitanza con scadenze particolari (per iscrizioni, esami, Prove INVALSI ecc.); di ciò sarà data puntuale informazione affissa all'albo della scuola o mediante comunicazioni in classe agli alunni;
- ✓ i certificati per gli alunni, previa richiesta scritta contenente i dati anagrafici, la classe e la sezione frequentata, nonché la destinazione d'uso del certificato, verranno rilasciati:
 - **entro 3 giorni lavorativi** dalla data di presentazione della domanda, per certificazioni di iscrizione e frequenza;
 - **entro 5 giorni lavorativi** dalla data di presentazione della domanda, per certificazioni contenenti votazioni o giudizi;
- ✓ i documenti di valutazione, per le classi quinte di Scuola Primaria e III di S.S.I.G., saranno consegnati dal Dirigente Scolastico o da un suo delegato;
- ✓ i documenti di valutazione, per le altre classi, saranno inviati tramite il Registro elettronico alla famiglie alle quali sarà preventivamente data un codice di accesso per il Argo Didup;
- ✓ il Dirigente Scolastico riceve il pubblico il lunedì e il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 10.00, oltre che su appuntamento. Permane, comunque, la possibilità di essere ricevuti per questioni urgenti ed importanti anche al di fuori dai predetti giorni ed orari;
- ✓ gli operatori, che hanno diretto contatto con il pubblico, saranno riconoscibili attraverso un cartellino identificativo, o targa da apporre presso la postazione di lavoro a norma del DPR n. 150/2009;

- ✓ i visitatori saranno, altresì, forniti di apposito badge, rilasciato dal collaboratore preposto al front-office previo riconoscimento a mezzo documento di riconoscimento;
- ✓ la scuola assicura la tempestività del contatto telefonico con la persona che ne fa richiesta;
- ✓ il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario svolge le mansioni previste dal C.C.N.L. in spirito di costante collaborazione con il Dirigente Scolastico ed il DSGA e, tra di loro, secondo i rispettivi profili professionali;
- ✓ la suddivisione del lavoro del personale amministrativo viene effettuata in maniera equa, sulla base del Piano dei Servizi, elaborato annualmente dal D.S.G.A. a seguito delle indicazioni di massima fornite dal D.S. e riscontrabile nel mansionario già inserito nel P.T.O.F. le informazioni e le comunicazioni riguardanti:

- Graduatorie di alunni per la Scuola dell'Infanzia;
- Graduatorie d'Istituto degli insegnanti;
- Graduatorie e comunicazioni relative al Piano Integrato;
- Elenchi di alunni per la formazione delle classi prime della Scuola Primaria e della S.S.IG.;
- Elenchi degli alunni ammessi alla classe successiva o al grado successivo dell'istruzione.

saranno espletate attraverso la pubblicazione sul sito web dell'Istituto e l'affissione alle bacheche poste all'ingresso dei plessi scolastici. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per la bacheca sindacale.

PARTE IV – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo di Ficarazzi, nel rispetto della vigente normativa, garantisce:

- ✓ l'efficienza delle strutture scolastiche segnalando tempestivamente all'Ente Locale (Ente obbligato) malfunzionamenti, rotture e guasti alla struttura nonché la necessità di manutenzione ordinaria;
- ✓ il controllo periodico dei sistemi di sicurezza della scuola e l'adozione di misure antinfortunistiche e di antincendio, come previste dal D.lgs. N°81/2008;
- ✓ la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi che viene annualmente verificato;
- ✓ l'adozione di un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici in caso di pericolo e il corretto svolgimento delle prove di evacuazione, attraverso simulazioni di eventi catastrofici, anche con la partecipazione degli Enti preposti (Protezione Civile e VV.FF.);
- ✓ l'informazione e la formazione riguardo i rischi e i comportamenti da tenere in caso di pericolo da parte del personale scolastico e degli studenti;
- ✓ l'intervento tempestivo e corretto in caso di malore o infortunio grazie alla presenza di personale addetto al primo soccorso;
- ✓ il monitoraggio periodico delle cassette di sicurezza presenti a scuola;
- ✓ una permanenza confortevole provvedendo a mantenere l'ambiente pulito, gradevole ed accogliente.
- ✓ la presenza di ausili medici – defibrillatori - a disposizione della scuola e di tutta la comunità locale.

PARTE V - PROCEDURA PER RICHIESTA INFORMAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

RICHIESTA

INFORMAZIONI

Formulazione di proposte per gli Organi Collegiali:

- ✓ Le proposte agli Organi Collegiali vanno presentate in forma scritta ed indirizzate al Dirigente scolastico. La richiesta verrà presentata al primo incontro utile dopo avere espletato tutti gli eventuali accertamenti o approfondimenti necessari ai fini della delibera.

Richiesta di informazioni e chiarimenti:

- ✓ Per gli atti di competenza dell'ufficio di segreteria e Dirigenza o comunque per gli aspetti di carattere generale, le richieste d'informazione o chiarimenti, la segnalazione di eventuali disservizi o proposte utili al miglioramento del servizio stesso, possono essere effettuate nell'orario di ricevimento del pubblico, telefonicamente, personalmente, o in forma scritta (debitamente firmata), anche per visionare od avere copie di atti e documenti (secondo le modalità previste dalla legge sulla trasparenza n° 241/1990).

La scuola telefona a casa dell'alunno gratuitamente per problemi di salute o comunicazioni urgenti da parte dell'alunno.

Tutela della Riservatezza dei Dati sensibili e Personali

La tutela dei dati sensibili (L. n. 675/1996): tutti i dati sensibili relativi a personale (docente, ATA, e degli alunni) vengono tutelati ai sensi delle misure minime di sicurezza previste dal D.P.R. 318\1989 in attuazione dell'art. 15 c2 comma 2 della L. n. 675/1996. In particolare il D.P.R. 318 definisce le misure minime da adottare per ridurre i rischi di distruzione e perdita dati, anche accidentale, accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o difforme alle finalità della raccolta dei dati stessi.

L'introduzione del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati), in vigore dal 25 maggio 2018

PROCEDURA DEI RECLAMI

- 1) I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.
- 2) I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.
- 3) **I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione.**
- 4) Il Dirigente scolastico e il DSGA, per la parte amministrativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ad una lamentela, risponde con celerità, assicurando, nel contempo, il proprio interessamento per rimuovere comunque le cause che hanno provocato il reclamo.
- 5) Il Dirigente scolastico, in tempo ragionevolmente proporzionato alla complessità del problema, può decidere di informare verbalmente circa l'esito del reclamo. Il reclamante può chiedere, per la risposta, la forma scritta, nel rispetto della legge n° 241/1990 detta anche della "Trasparenza".
- 6) Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 7) Proposte migliorative del servizio possono essere presentate da genitori, alunni, docenti, personale ATA, al Dirigente scolastico che, se ritiene che queste rientrino nell'ambito delle sue competenze, può decidere di accoglierle, di respingerle o può sottoporle all'attenzione del Collegio dei Docenti, del Consiglio di Istituto e dei Consigli d'Intersezione/d'Interclasse/Classe.

PARTE VI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto, viene effettuata un'analisi e una rilevazione attraverso questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e agli studenti, secondo modelli adottati dalla scuola. Il Dirigente scolastico successivamente promuoverà l'analisi dei dati raccolti, per predisporre eventuali necessari correttivi al servizio erogato.