



ISTITUTO COMPRENSIVO CESARE CANTÙ
Via Dei Braschi 12 Milano ☎ 0288448318 026468664
Cf 80124430150 – Codice mecc. MIIC8CF006
Pec: miic8cf006@pec.istruzione.it; www.icscantu.edu.it

Scuola dell'Infanzia Via Dora Baltea 24 tel 0288446937
Scuola Primaria Cesare Cantù – Via Dei Braschi 12 tel 0288448318
Scuola Primaria Anna Frank – Via Dora Baltea 16 tel 0288448371
Scuola Secondaria I grado Umberto Saba – Via Del Volga 3 tel 0288447211 - fax 0266204676

CARTA DEI SERVIZI

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)

DELIBERA CdI N. 103 DEL 24/11/2020

P R E M E S S A

I S T I T U Z I O N A L E

La *Carta dei servizi* si colloca nell'ambito della più vasta azione di riforma della Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito della scuola la Carta dei servizi, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell'istituto.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
 - agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
 - alla L. 59/97 e al D.P.R. 275/99 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
 - alla legge 241/1990, alla L. 33/2013, al d.lgs. 97/2016 sulla trasparenza amministrativa;
 - alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, alla legge n. 170 dell'8 ottobre 2010, alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012, alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali, al decreto legislativo n. 66/2017;
 - alla legge 286/1998 (art. 38) sull'integrazione dei minori stranieri, alle Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri del 2014.
- alla legge n. 71 del 29 maggio 2017 : “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”.

PREMESSA ORGANIZZATIVA

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell'Istituto Comprensivo "Cesare Cantù" per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano.

La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

L'istituto è formato da quattro plessi: un plesso di Scuola Secondaria di Primo Grado ("*U. Saba*"), due plessi di scuola primaria ("*A. Frank*", "*Cesare Cantù*") e un plesso di scuola dell'Infanzia ("*Via Dora Baltea*").

La Presidenza dell'Istituto, ivi inclusi gli Uffici Amministrativi, ha sede nel plesso della scuola primaria in via Dei Braschi 12.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto ha come obiettivo fondamentale la *MISSION* istituzionale di cui al c. 2 dell'art.1 del DPR 275/99 (Regolamento Autonomia Scolastica) che recita : *“L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti, al fine di garantire loro il successo formativo.”*

Il nostro Istituto ***“accoglie nel rispetto della diversità, imposta il percorso formativo valorizzando e potenziando le capacità di ciascuno in un clima di fiducia e collaborazione”***

Le finalità specifiche sono le seguenti:

1. favorire la costruzione dell'identità personale attraverso la conoscenza di sé, la relazione con gli altri, l'orientamento, la convivenza civile
2. innalzare i livelli di istruzione e le competenze delle studentesse e degli studenti;
3. rispettare i tempi e gli stili di apprendimento;
4. prevenire e recuperare l'abbandono e la dispersione scolastica.

Per il raggiungimento di tali finalità l'Istituto Comprensivo, attraverso la continuità tra gli ordini scolastici, intende:

- promuovere, attraverso l'acquisizione di competenze, la capacità degli studenti di elaborare metodi e categorie che li orientino negli itinerari personali;
- favorire l'autonomia di pensiero attraverso una didattica che parta da concreti bisogni formativi;
- sviluppare la persona in modo armonico e integrale, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali.
- promuovere legami cooperativi fra le componenti educative (scuola, famiglia, territorio);
- rispondere al desiderio della maggior parte delle famiglie dell'Istituto di una scuola che trasmetta conoscenze e solide informazioni culturali utili per il prosieguo negli studi, il rispetto dell'altro, l'educazione alla convivenza civile e la motivazione ad imparare.

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere

ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di disabilità e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL., elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione, quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, strumento importante per la pianificazione strategica del processo di inclusione.

L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di progettazione.

L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dall'efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti, ivi comprese quelle contrattuali, il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio. Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario scolastico. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, il Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento il dirigente scolastico provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro. All'Amministrazione Comunale sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio di refezione scolastica.

A tale riguardo il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola primaria e secondaria di primo grado, con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali (BES), è oggetto di specifiche attività deliberate dal collegio dei docenti, esplicitate nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente. In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano.

Inoltre, il Dirigente Scolastico ed il Collegio dei Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola primaria e secondaria di primo grado.

L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate e nelle giornate "open day". Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

4. DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA

Il genitore ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati i criteri di precedenza rispetto ai posti disponibili (residenza, sede di lavoro dei familiari, altri fratelli frequentanti l'istituto ecc.). Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il Dirigente Scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in

tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consigli di Classe, Associazione dei Genitori, Commissione scuola-Famiglia), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico o dal Presidente del Consiglio di Istituto.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti, ivi incluse le norme sulla sicurezza, ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e del Regolamento per la concessione dei locali. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto.

All'interno del sito è istituito l'Albo Pretorio riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione, avente effetto di pubblicità legale.

L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.

Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sull'albo on line.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 ("*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*") e successive modifiche e integrazioni (GDPR 676/2016). Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

5. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni, tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate, organizza direttamente corsi di aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

AREA DIDATTICA

➤ Efficacia dell'azione educativa e didattica

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definite dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal Consiglio d'Istituto. La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale coerente con le finalità formative e gli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni, dei

sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione, di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e delle competenze acquisite, un momento di assunzione di responsabilità, uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

Le valutazioni vengono effettuate con cadenza periodica, come indicato nel P.T.O.F., sono precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

➤ **Continuità educativa e Orientamento**

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti dei vari ordini di scuola.

1. Offerta formativa e programmazione

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

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Carta dei Servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Curricolo Verticale;
- Piano Annuale inclusione.
- Piano annuale delle attività.
- Patti di corresponsabilità.

➤ **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.T.O.F.

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità

formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni, così come risultano dal Patto di Corresponsabilità Educativa dell'istituto.

In particolare, la scuola, nelle figure del Dirigente Scolastico e dei Docenti, si impegna a:

OFFERTA FORMATIVA

- Garantire un piano formativo basato su progetti ed iniziative volte a promuovere il benessere e il successo dello studente, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi di apprendimento, la sua valorizzazione come persona, la sua realizzazione umana e sociale.
- Illustrare e motivare i contenuti, i metodi e gli obiettivi del proprio insegnamento, facendo partecipi gli alunni della scelta del percorso da portare avanti.
- Precisare le finalità e i traguardi da raggiungere nelle diverse discipline.
- Offrire iniziative concrete per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio, al fine di favorire il successo formativo e combattere la dispersione scolastica.
- Promuovere il merito e incentivare le situazioni di eccellenza.
- Favorire la piena integrazione degli studenti diversamente abili, promuovere iniziative di accoglienza e integrazione degli studenti stranieri, tutelandone la lingua e la cultura.
- Stimolare e attivare percorsi volti al benessere e alla tutela della salute degli studenti

RELAZIONALITA'

- Creare un clima sereno in cui stimolare il dialogo e la discussione, favorendo la conoscenza ed il rapporto reciproco tra studenti, l'integrazione, l'accoglienza, il rispetto di sé e dell'altro.
- Promuovere il talento e l'eccellenza, comportamenti ispirati alla partecipazione solidale, alla gratuità, al senso di cittadinanza

PARTECIPAZIONE

- Ascoltare e coinvolgere gli studenti e le famiglie, richiamandoli ad un'assunzione di responsabilità rispetto a quanto espresso nel patto formativo

INTERVENTI EDUCATIVI

- Comunicare costantemente con le famiglie, informandole sull'andamento didattico-disciplinare degli studenti.
- Fare rispettare le norme di comportamento, i regolamenti ed i divieti (ad es. divieto di utilizzo di telefonini e altri dispositivi elettronici).
- Prendere adeguati provvedimenti disciplinari in caso di infrazioni.
- Gestire le situazioni problematiche di bullismo/cyberbullismo, sia attraverso interventi educativi (proponendo percorsi di confronto tra vittima e autore, molto spesso legati

dalla medesima fragilità e scarsa conoscenza degli effetti dannosi conseguenti lo scorretto uso degli strumenti digitali) sia attraverso i necessari provvedimenti disciplinari.

La famiglia si impegna a:

OFFERTA FORMATIVA

- Prendere visione del piano formativo, dividerlo, discuterlo con i propri figli, assumendosi la responsabilità di quanto espresso e sottoscritto
- Favorire l'autonomia personale del proprio figlio attraverso l'educazione al rispetto ed alla cura della persona sia nell'igiene che nell'abbigliamento, decoroso e adeguato all'ambiente scolastico.
- Essere da guida ad un corretto uso del tempo in relazione alle varie attività pomeridiane, scolastiche ed extrascolastiche.
- Assicurare la regolarità di frequenza anche nella giornata di rientro pomeridiano.
- Giustificare tempestivamente, e di propria mano, le assenze.
- Firmare le comunicazioni provenienti dalla scuola. Informare la scuola di eventuali problematiche che possono avere ripercussioni sull'andamento scolastico dell'allievo.
- Sostenere e controllare i propri figli nel mantenimento degli impegni scolastici, sia per quanto riguarda lo studio che i compiti scritti.
- Essere disponibili ad assicurare la frequenza a corsi di recupero e di potenziamento nel caso siano ritenuti necessari/opportuni dal Consiglio di classe.

RELAZIONALITA'

- Condividere con gli insegnanti linee educative comuni, consentendo alla scuola di dare continuità alla propria azione educativa

PARTECIPAZIONE

- Collaborare attivamente per mezzo degli strumenti messi a disposizione dall'istituzione scolastica, informandosi costantemente del percorso didattico educativo dei propri figli

INTERVENTI EDUCATIVI

- Prendere visione di tutte le comunicazioni educative provenienti dalla scuola.
- Qualora si tratti di provvedimenti disciplinari, prendere, in primo luogo contatti con il/i docente/i, dopo di che discutere con i figli delle eventuali decisioni allo scopo di stimolare nei ragazzi adeguate riflessioni sugli episodi di conflitto e di criticità in atto.
- collaborare con la scuola nella gestione degli episodi di bullismo-cyberbullismo.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Iscrizione

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti

Le certificazioni relative agli alunni e i nulla-osta vengono rilasciati nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

Qualità dei servizi

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA.

In particolare:

- assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
- cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
- accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

L'orario di ricevimento del pubblico è pubblicizzato sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

SICUREZZA E PRIVACY

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal Decreto legislativo n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy introdotte dal D.Lvo 196/2003 e integrate dal GDPR 679/2016.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza (attraverso verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità) ;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;

- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Attraverso un' azione di monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono somministrati i questionari alle diverse componenti scolastiche ed evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.