



# Istituto Comprensivo n. 4 "C. Collodi-L. Marini"

Via Fucino, 3- 67051- Avezzano (AQ)

Tel. e Fax 0863/413764 – cod. mecc. AQIC843008 – cod. Fisc.90041410664

e-mail: [agic843008@istruzione.it](mailto:agic843008@istruzione.it) - pec: [agic843008@pec.istruzione.it](mailto:agic843008@pec.istruzione.it)  
sito web: [www.istitutocomprensivocollodimarini.it](http://www.istitutocomprensivocollodimarini.it)

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Delibera C.d.I. n. 105 del 31 gennaio 2017

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. UGUAGLIANZA

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

#### 2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente 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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

#### 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

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

## **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

# **PARTE I**

## **7 AREA DIDATTICA**

7.1 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 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. 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 nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

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

### **A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

“Il piano è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal consiglio d'istituto” (comma 4, art.3 DPR 275/99 come novellato dal comma 14 dell'art. unico della Legge 107/2015).

Viene pubblicato sul sito internet della scuola, sul portale Scuola in Chiaro ed è disponibile in forma cartacea presso la segreteria studenti. La revisione avviene annualmente attraverso la stessa procedura di adozione. Insieme al Regolamento d'Istituto, il P.T.O.F. definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi

competenti della scuola. Il curriculum d'istituto, parte integrante del P.T.O.F., rappresenta la selezione delle conoscenze e delle abilità (specifiche disciplinari e/o relative a tematiche multidisciplinari) ed indica i traguardi per lo sviluppo delle competenze al termine della scuola secondaria di secondo grado, in un'ottica di continuità.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- a. frequenza degli alunni
- b. comportamenti e sanzioni disciplinari
- c. vigilanza sugli alunni
1. i criteri relativi alla formazione delle classi e all'assegnazione dei docenti alle stesse
- d. utilizzo aule speciali
- e. funzionamento degli organi collegiali
- f. contratto formativo

Esso si occupa, altresì, di regolamentare:

- la Disciplina del Conferimento di Contratti di Prestazione d'Opera
- l'Acquisizione di Beni e Servizi (ai sensi del Dlgs.50\_2016)
- l'Attività negoziale
- la Concessione dei locali scolastici
- le uscite didattiche

Contiene, inoltre,

- lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti
- il Patto di Corresponsabilità

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del consiglio di Circolo o di istituto.

## **B. Programmazione educativa e didattica**

### Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi ed è parte integrante del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di circolo o d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

### Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

È disponibile, in forma digitale, presso la segreteria alunni.

### **Patto educativo di corresponsabilità**

"Il Patto di Corresponsabilità Educativa, sottoscritto dai genitori affidatari e dal Dirigente Scolastico, rafforza il rapporto scuola/famiglia in quanto nasce da una comune assunzione di responsabilità e impegna entrambe le componenti a condividerne i contenuti e a rispettarne gli impegni. Il Patto, dunque, rappresenta il quadro delle linee guida della gestione della scuola, democraticamente espresse dai protagonisti delle singole istituzioni scolastiche, a livello territoriale. Al fine di consentire all'istituzione scolastica di realizzare con successo le finalità educative e formative, cui è istituzionalmente preposta, ciascun soggetto è tenuto ad adempiere correttamente ai doveri che l'ordinamento gli attribuisce. L'osservanza dei doveri compete anche

al personale docente, non solo per quanto concerne gli adempimenti normativi, ma anche per quanto dettato dalla deontologia professionale. La condivisione degli obiettivi, il rispetto dei ruoli, le procedure di decisione e l'assunzione di responsabilità, nonché la qualità delle relazioni docenti/ genitori, docenti/docenti, docenti/studenti rappresentano fattori di qualità della scuola" ( Nota MIUR 22 novembre 2012, AOODPIT Prot. 3214)

Il patto è pubblicato sul sito dell'Istituto ed è consegnato a cura del Dirigente Scolastico ai Genitori degli alunni.

## PARTE II

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- tutela della privacy.

### 8.2. Tempi delle procedure

I procedimenti di competenza dell'Istituzione scolastica si concludono con un provvedimento che viene emanato nel termine previsto dalla legge o indicato nel prospetto allegato.

#### Decorrenza del termine per i procedimenti d'ufficio

Per i procedimenti che vengono attivati d'ufficio il termine iniziale decorre dalla data in cui l'ufficio competente abbia ricevuto formale e documentata notizia del fatto dal quale sorge l'obbligo di provvedere.

#### Decorrenza del termine per i procedimenti ad iniziativa di parte

Per i procedimenti ad iniziativa di parte il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della richiesta relativa. Il responsabile del procedimento comunica all'interessato le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta entro 10 giorni dal suo ricevimento indicandone le cause. In tal caso il termine per l'adozione del provvedimento decorre dalla data di ricevimento della richiesta regolarizzata o completata.

All'atto di presentazione della richiesta è rilasciata, a domanda, all'interessato, una ricevuta o comunque una documentata indicazione sugli estremi di protocollo.

#### Termine finale del procedimento

Il termine per la conclusione del procedimento coincide con la data d'adozione del relativo provvedimento o, nel caso di provvedimento ricettizio, con la data in cui il destinatario ne riceve comunicazione.

#### Casi di sospensione del termine

Il Termine per la conclusione del procedimento rimane sospeso qualora per la prosecuzione:

- a. debba essere compiuto un adempimento da parte dell'interessato, per il tempo necessario a tale adempimento;
- b. debbano essere acquisiti atti di altre amministrazioni, per il tempo necessario all'acquisizione di detti atti.

Procedimento	Termine	Unità Operativa
Stipula contratti a seguito di trattativa privata	45 gg dall'acquisizione della documentazione obbligatoria	Personale
Gare per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi	60 gg dalla lettera d'invito	Amministrazione
Emissione di mandati di pagamento	60 gg dall'acquisizione delle fatture, salvo vincoli posti dall'esterno	DSGA
Rilascio diplomi esame Primo Ciclo	30 gg dal ricevimento dell'USP	Didattica
Consegna documenti di	Entro 10 gg dall'ultimo scrutinio	Didattica

valutazione		
Rilascio certificati di varia natura riguardanti gli alunni e il personale	3 gg dalla richiesta	Didattica e Personale
Emissione decreti di assenza	30 gg dal termine dell'assenza	Personale
Concessione ferie e permessi	5gg dalla richiesta	Personale
Aspettativa per motivi di famiglia	15 gg dalla richiesta	Personale
Autorizzazione all'esercizio dell'attività professionale	15 gg dalla richiesta	Personale
Ricostruzione carriera	60 gg dall'acquisizione della documentazione necessaria	Personale
Trasmissione richieste alla RTS, all'INPDAP e all'USP	5 gg dalla ricezione	Personale
Rilascio certificati di servizio	10 gg dalla richiesta	Personale

### 8.3. Semplificazione dell'azione amministrativa

#### Autocertificazioni e accertamenti d'ufficio

Il responsabile del procedimento provvede:

- all'acquisizione d'ufficio dei documenti già in possesso dell'Amministrazione e all'accertamento d'ufficio di fatti, stati e qualità che la stessa Amministrazione o altra Pubblica Amministrazione è tenuta a certificare;
- all'applicazione, in tutti i casi previsti, della Legge 4 gennaio 1968, n. 15 e successive disposizioni sull'autocertificazione di atti e documenti;
- a sovrintendere agli adempimenti di legge in materia di controlli sulla veridicità autocertificazioni utilizzate nei procedimenti amministrativi secondo i seguenti criteri:
  - personale docente e ATA: controllo di tutte le dichiarazioni relative a i titoli di studio, certificato generale del Casellario giudiziale e dei servizi resi presso le pubbliche amministrazioni, dichiarazioni relative ad assenze per motivi personali non noti all'Amministrazione.
  - alunni: autocertificazioni previste dal protocollo d'intesa con l'ASL.
- comunicare i dati in proprio possesso nel caso di richiesta da parte di altre Pubbliche Amministrazioni.

### 8.4. Accesso agli atti e ai documenti amministrativi

#### Fonti e finalità

La presente sezione attua i principi affermati dalla L. 7/8/90 n. 241 e dalle successive modifiche introdotte dalla L. 15/2005 e dal DPR 184/2006 ed ha per scopo la trasparenza e la pubblicità dell'attività amministrativa ed il suo svolgimento imparziale attraverso l'esercizio del diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi ed alle informazioni in possesso dell'Istituzione scolastica.

#### Ambito di applicazione

Tale diritto è riconosciuto a coloro che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data dall'Istituzione scolastica.

L'Istituzione scolastica non è tenuta ad elaborare dati in suo possesso al fine di soddisfare le richieste di accesso.

#### Definizione di atto

L'art. 22 della L. 241/90, modificato dalla L.15/2005, definisce, come già indicato all'art. 3 del presente regolamento, documento amministrativo "ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento detenuti da una P. A. e concernenti attività di pubblico interesse indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale".

In ambito scolastico i documenti di cui sopra risultano essere i seguenti:

- Elaborati scritti e atti della Commissione giudicatrice degli esami di Stato;
- Compiti scritti, documenti relativi a scrutini intermedi, finali e relativi verbali;
- Registri personali dei docenti e verbali dei Consigli di classe, interclasse, intersezione, a favore di genitori di alunno respinto e con esclusione delle sole parti che concernono altri alunni;

- Atti formali, anche di natura endoprocedimentale, emanati nel corso dell'istruttoria a favore del soggetto che produca istanza di trasferimento e di mobilità professionale;
- Relazione ispettiva ed atti presupposti e connessi a favore di insegnante sottoposto a ispezione e o procedimento disciplinare;
- Atti relativi al fascicolo personale, a favore del docente interessato;
- Atti finalizzati alla stipula di contratti a seguito di trattativa privata per l'aggiudicazione di forniture di beni e servizi.

Atti esclusi dal diritto di accesso

Sono esclusi dal diritto di accesso, ai sensi del regolamento del Garante per la protezione dei dati personali e del DPR 12/4/2006 n. 184 (Regolamento nazionale sull'accesso):

- a. Rapporti informativi sul personale dipendente;
- b. Documenti rappresentativi di accertamenti e dichiarazioni medico-legali relativi al personale anche in quiescenza;
- c. documenti attinenti al trattamento economico individuale o a rapporti informativi o valutativi;
- d. documenti rappresentativi di interventi dell'autorità giudiziaria o della Procura della Corte dei Conti, relativi a soggetti per i quali si delinea responsabilità civile, penale e amministrativa;
- e. documenti contenenti atti sensibili o giudiziari, e l'accesso non è strettamente indispensabile per la tutela dell'interessato o dei suoi diritti di pari rango (art.60 Codice privacy);
- f. gli atti dei privati detenuti occasionalmente dall'Istituzione scolastica in quanto non scorporabili da documenti direttamente utilizzati e, in ogni modo, gli atti che non abbiano avuto specifico rilievo nelle determinazioni amministrative;
- g. documenti attinenti a procedimenti penali (per i quali è prevista una tutela più ampia in ambito giudiziario), o utilizzabili a fini disciplinari o di dispensa dal servizio, monitori o cautelari, nonché concernenti procedure conciliative o arbitrali;
- h. annotazioni, appunti e bozze preliminari;
- i. documenti inerenti all'attività relativa all'informazione, alla consultazione e alla concertazione e alla contrattazione sindacale, fermi restando i diritti sindacali previsti anche dal protocollo sindacale.

#### Interessati al diritto di accesso

Sono interessati al diritto di accesso tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi. Il diritto di accesso è esercitato relativamente ai documenti amministrativi e alle informazioni dagli stessi desumibili il cui oggetto è correlato con l'interesse di cui il richiedente dimostri, con idonea e specifica motivazione, di essere il titolare.

#### Controinteressati

Per controinteressati si intendono tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che, dall'esercizio dell'accesso, vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

Qualora l'Istituzione scolastica dovesse individuare soggetti controinteressati, è tenuta a darne comunicazione agli stessi (con raccomandata con avviso di ricevimento).

I controinteressati hanno dieci giorni di tempo dalla ricezione della comunicazione per presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, la Scuola., accertata la ricezione della comunicazione da parte dei controinteressati, provvede sulla richiesta.

#### Modalità di accesso (formale – informale)

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi può essere fatta sia mediante istanza scritta, sia, nel caso non ci siano controinteressati, in via informale, ossia mediante richiesta anche verbale; deve essere indirizzata al Dirigente scolastico e deve essere motivata.

Il richiedente, nel caso di accesso informale, deve indicare gli estremi del documento ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e dimostrare la propria identità.

Il Dirigente scolastico, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati e nel caso in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale ovvero sorgano dubbi su alcuni elementi, invita l'interessato a presentare richiesta d'accesso formale, di cui l'ufficio rilascia una ricevuta.

Il richiedente esamina i documenti presso l'Istituzione scolastica e negli orari indicati nell'atto di accoglimento della richiesta di accesso alla presenza del personale addetto.

L'esame dei documenti è gratuito. I documenti per i quali è consentito l'accesso non possono essere asportati dal luogo presso cui sono presi in visione e non possono essere alterati.

L'accesso ad eventuali informazioni contenute in strumenti informatici avviene mediante stampa dei documenti richiesti.

L'Istituzione scolastica, su richiesta dell'interessato, rilascia copia del documento previo il pagamento delle spese di riproduzione, che ammontano a € 0,10 a pagina formato A/4 a € 0,20 a pagina formato A/3.

#### Risposta dell'Amministrazione scolastica

Il Dirigente scolastico ha 30 giorni di tempo per rispondere alla richiesta di accesso sia in modo positivo, accogliendo l'istanza dell'interessato e permettendo così l'accesso agli atti, sia in modo negativo, rigettando la richiesta o facendo decorrere inutilmente i 30 giorni.

Il rigetto della domanda richiesta in via formale deve essere motivata a cura del Dirigente scolastico.

Il richiedente, in caso di rigetto della domanda, può presentare ricorso nel termine di 30 giorni alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, al TAR e al Capo dello Stato.

L'accesso ai documenti richiesti può essere differito, con provvedimento motivato, nei seguenti casi:

- a. relazione (con documentazione richiamata) nel caso di controlli ispettivi nei confronti di dipendenti (fino alla conclusione del procedimento);
- b. offerte contrattuali nei procedimenti di scelta del contraente (fino alla conclusione del procedimento).

### **8.5. Orario di funzionamento degli uffici amministrativi e di apertura al pubblico**

Durante il periodo di svolgimento delle lezioni gli Uffici di Segreteria funzionano dal Lunedì al Sabato con i seguenti orari:

- da Lunedì a Venerdì : dalle ore 8,00 alle ore 17,15;
- Sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Sono escluse le giornate di chiusura prefestive fissate dal Consiglio di Istituto.

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche l'orario, da Lunedì a Sabato, è dalle ore 8,00 alle ore 14,00

#### Ricevimento al pubblico dell'ufficio di segreteria

Tutti i giorni dalle ore 11.30 alle ore 13.30

Da lunedì a venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.15 (ricevimento sospeso in mancanza di attività didattiche)

### **8.6. Organigramma dell'Ufficio di Segreteria**

L'organigramma della segreteria è visionabile al link:

[http://www.istitutocomprensivocollodimarini.it/attachments/article/289/Ass.%20Amministrativi%20-%20Piano%20di%20lavoro%20%202016\\_17.pdf](http://www.istitutocomprensivocollodimarini.it/attachments/article/289/Ass.%20Amministrativi%20-%20Piano%20di%20lavoro%20%202016_17.pdf)

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza degli alunni, dei locali scolastici e del ricevimento del pubblico; sia il personale ausiliario che amministrativo sono provvisti di cartellino identificativo.

La Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, l'identità e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### Riferimenti:

La Presidenza e la Segreteria hanno sede in Via Fucino, 3 – 67051 - Avezzano Tel 0863/413764 – Fax 0863/413764 – e-mail: [aqic843008@istruzione.it](mailto:aqic843008@istruzione.it); [aqic843008@pec.istruzione.it](mailto:aqic843008@pec.istruzione.it)

Sito internet: [www.istitutocomprensivocollodimarini.gov.it](http://www.istitutocomprensivocollodimarini.gov.it)

### **8.7. Modalità dell'informazione**

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line e in Amministrazione Trasparente degli atti previsti dalla normativa.

Copie del Regolamento d'istituto e della Carta dei servizi sono pubblicate sul sito e disponibili in forma cartacea presso la segreteria.

Sono inoltre disponibili spazi virtuali e fisici per la bacheca d'istituto e quella sindacale.

In spazi appositi sono disponibili le tabelle con l'orario di servizio dei dipendenti, l'organigramma degli organi collegiali, l'organico del personale, i piani di evacuazione in caso di necessità.

Su richiesta dei genitori è possibile disporre di uno spazio per le informazioni che li riguardano, ovviamente in relazione alla scuola e in dipendenza dalle normative vigenti.

## PARTE III

### 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'Istituto si impegna a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2. I fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali sono individuati all'interno del PTOF e pubblicati sul sito della scuola e sul portale Scuola in Chiaro.

## PARTE IV

### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### 10.1 Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le 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.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

#### 10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni e ai portatori d'interesse.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

Sul sito dell'istituto e sul portale Scuola in Chiaro sono visionabili i Rapporti di Autovalutazione e il Piano Triennale dell'Offerta Formativa elaborato a partire dal Piano di Miglioramento, rivisto annualmente e visionabile sul sito dell'istituto.

## PARTE V

### 11. ATTUAZIONE

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2 Il Ministro dell'Istruzione, Università e Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.