



ISTITUTO COMPRENSIVO PESCARA 4

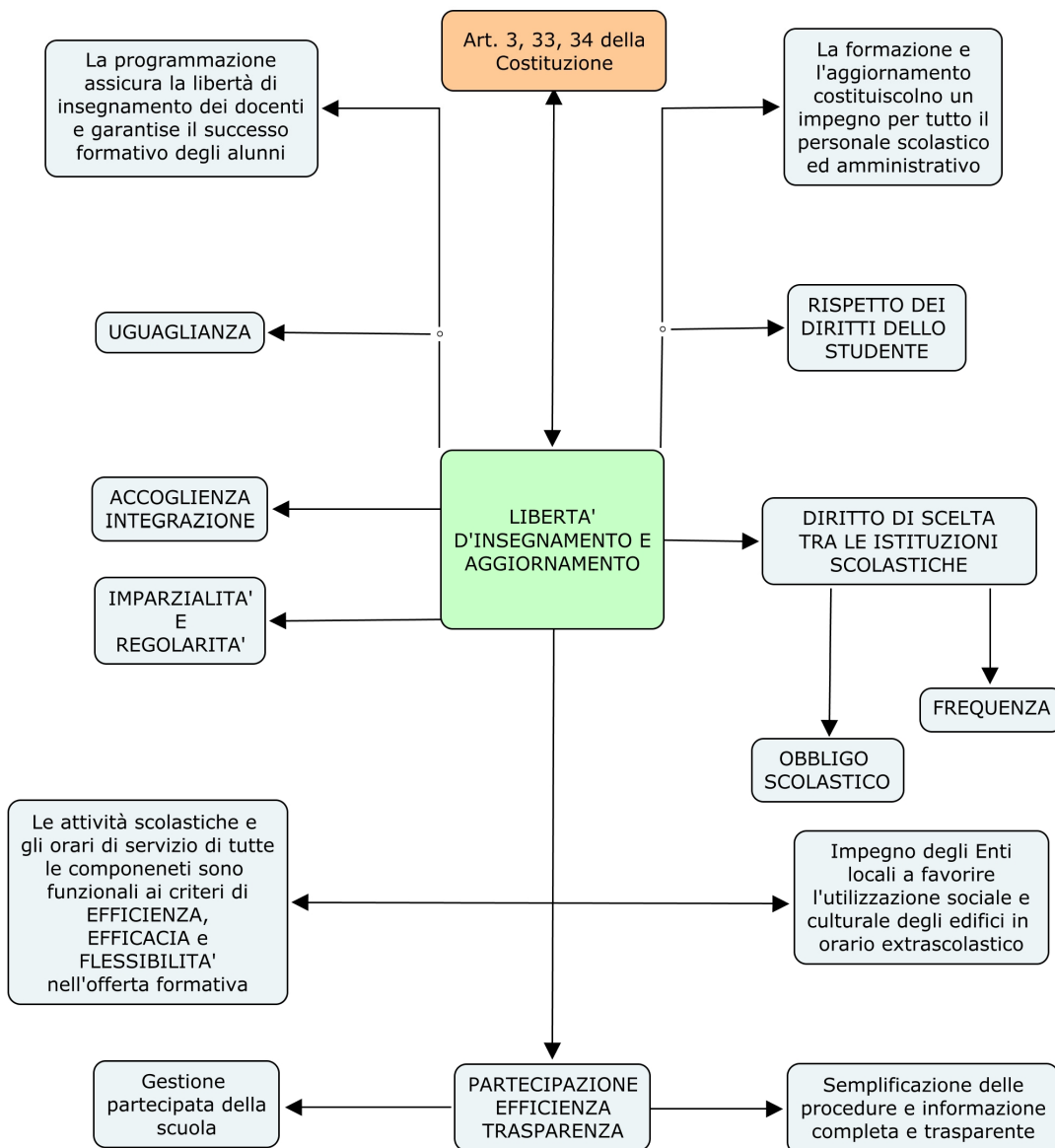
via Milano, 58 - 65122 Pescara - Tel. 0854210598 - Fax 0854212665

C.F. 9117310689 - C.M. PEIC836003

e-mail: peic836003@istruzione.it - peic836003@pec.istruzione.it

www.istitutocomprendivo4pe.gov.it

CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è allegata in REGOLAMENTI DI ISTITUTO 16/17

(delibera Consiglio di Istituto 09/05/17)

INDICE

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza e Integrazione
4. Diritto di Scelta, Obbligo Scolastico, Frequenza
5. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza
6. Libertà di insegnamento e Formazione del personale
7. Risorse Finanziarie
8. Sicurezza e Condizioni Ambientali
9. Servizi di Pulizia

PARTE SECONDA

AREA EDUCATIVO-DIDATTICA

1. Aspetti educativi e organizzativi
2. Incontri scuola-famiglia
3. Attività di insegnamento e attività inerenti la funzione docente

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. Uffici Relazione con il Pubblico (URP)
2. Standards delle procedure
3. Rapporti con il pubblico
4. Rilascio certificati e documenti
5. Trasparenza e informazione
6. Comunicazione interna
7. Comunicazione esterna
8. Assicurazione
9. Privacy
10. Reclami
11. Autovalutazione/Valutazione del servizio

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Come previsto dal DPCM del 7/6/95, la Carta dei Servizi di questa istituzione scolastica ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

1. Eguaglianza

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psico-fisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e dell'eguaglianza delle opportunità.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno, a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, organismi privati) allo scopo di realizzare un Progetto Educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

2. Imparzialità e Regolarità

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste.

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 delle norme e dei principi sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e Integrazione

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento, l'integrazione e l'inclusione di bambini e studenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e a situazioni specifiche.

Viene elaborato dai docenti il Progetto Accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento, l'inclusione e la permanenza degli alunni nelle diverse scuole dell'Istituto.

L'Istituto promuove iniziative di conoscenza/accoglienza/continuità per:

- i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria;
- i bambini provenienti dalle classi quinte della scuola primaria nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado;

e iniziative di conoscenza/accoglienza/continuità/orientamento per:

- gli alunni provenienti dalle classi terze della secondaria di 1° grado, nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 2° grado, per una scelta consapevole del successivo grado di istruzione.

Per i genitori vengono organizzati incontri per la conoscenza e la presentazione delle attività delle

scuole dell'istituto e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, una sintesi dell'offerta viene consegnata alle famiglie all'atto dell'iscrizione e durante gli incontri scuola-famiglia.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle sezioni/classi iniziali sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e dare/ricevere le prime informazioni.

Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative a studenti lavoratori, stranieri, degenti in ospedale, BES, student presenti nelle istituzioni carcerarie.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ogni alunno.

4. Diritto Di Scelta, Obbligo Scolastico, Frequenza

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste saranno considerati i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

5. Partecipazione, Efficienza e Trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, 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.

La scuola, in unione con gli enti locali e le associazioni, si impegna a far nascere le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature, su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, nei limiti della normativa vigente e del Regolamento d'Istituto specifico.

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

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

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 e Formazione del personale

La progettazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, il diritto dell'alunno all'apprendimento e al successo scolastico, garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studio di ciascun grado scolastico.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di formazione professionale, anche in collaborazione con altri enti, istituzioni, reti di scuole.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

7. Risorse Finanziarie

Le risorse finanziarie sono garantite dai contributi ordinari provenienti dal MIUR, da contributi volontari delle famiglie, da contributi di associazioni, banche, ecc.

Le modalità di utilizzo sono descritte all'interno dei documenti di riferimento (schede di progetto del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, Programma Annuale).

8. Sicurezza e Condizioni Ambientali

Nel corso dell'anno scolastico sono previsti incontri di formazione e informazione per tutto il personale in servizio nell'Istituto in merito a rischi e modalità di comportamento in fase di emergenza.

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). In ogni plesso viene nominato un insegnante referente per la sicurezza (preposto). A livello di Istituto viene designato un Responsabile per il Servizio e di Prevenzione e Protezione dei rischi (RSPP), sulla base della normativa vigente.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli enti locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei plessi dell'istituto garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

9. Servizi di Pulizia

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'istituto sono garantite attraverso l'intervento dovuto e, se necessario, ripetuto da parte del personale collaborator scolastico durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare da bambini e studenti una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali scolastici.

PARTE SECONDA

AREA EDUCATIVO-DIDATTICA

1. Aspetti educativi e organizzativi

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.
- La scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e con i documenti di riferimento nazionali e comunitari, nel rispetto della mission educativa della scuola stessa.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativo-didattica tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- Nei limiti delle risorse docente in organico, l'orario delle discipline per le singole classi viene organizzato secondo criteri educativo-didattici e organizzativi. L'orario può essere modificato nel corso dell'anno, anche in modo provvisorio per lo svolgimento di particolari attività (attività sportive, visite/viaggi d'istruzione, escursioni, turnazioni ecc.).
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, la rispondenza alle esigenze e ai bisogni degli alunni, in coerenza con la normativa vigente.
- I docenti di ogni Consiglio di classe, nei limiti imposti dalle esigenze organizzative generali, tengono conto della necessità di un'equa distribuzione dei testi scolastici onde evitare, anche grazie alla collaborazione delle famiglie, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Ciascun docente, inoltre, avrà cura di precisare quali materiali gli alunni dovranno necessariamente avere con sé in ciascuna delle ore di attività.
- Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con i documenti progettuali e in collaborazione con i colleghi, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Gli alunni, sotto la guida dell'insegnante, devono lavorare con impegno e partecipare attivamente alle lezioni; a casa devono consolidare quanto appreso, secondo le indicazioni dei docenti.
- Il lavoro scolastico a casa ha un'insostituibile valenza educativa, non deve però costituire un carico eccessivo di lavoro, occorre garantire agli alunni "il tempo da dedicare al gioco o ad attività extrascolastiche ... gratificanti e motivanti" (Indicazioni Nazionali per il Curricolo 2012)
- La valutazione deve essere trasparente e condivisa, nei suoi fini e nelle procedure, da tutti coloro che vi sono coinvolti (DPR 122/2009)
- I compiti in classe costituiscono la conclusione dei processi didattici condotti in precedenza e hanno carattere di normali esercitazioni, di razionale e sistematico controllo dell'appreso e dei processi di apprendimento messi in atto. La correzione degli elaborati avverrà in due fasi: correzione-valutazione, comunicazione-revisione in classe. Gli elaborati corretti sono custoditi in appositi spazi dai docenti; i voti sono riportati sul registro elettronico e comunicati agli alunni.
- Nel rapporto con i bambini/alunni, i docenti valorizzano i comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo.

2. Incontri Scuola-Famiglia

L'Istituto pone particolare attenzione ai rapporti con i genitori.

- Per i tre ordini di scuola dell'istituto, sono previsti incontri individuali/di classe e due incontri per la consegna dei Documenti di Valutazione, secondo calendario programmato all'inizio dell'a.s. Su richiesta dei docenti o delle famiglie, per casi particolari, si possono prevedere ulteriori incontri.

- Per la scuola secondaria di primo grado sono inoltre previsti incontri individuali, di un'ora settimanale per docente, durante tutto l'a.s., da ottobre a maggio. La tabella con le disponibilità viene comunicata agli alunni, scritta sul diario, affissa in bacheche nei vari plessi e pubblicata sul sito web istituzionale.
- In sede di rinnovo dei Consigli di intersezione/interclasse e classe sono indette assemblee illustrative dei compiti degli organi collegiali.

3. Attività di insegnamento e attività inerenti la funzione docente

Le attività per il personale docente comprendono:

- le ore di attività/lesione;
- la preparazione delle attività/lezioni e esercitazioni;
- la correzione degli elaborati (verifiche);
- le valutazioni periodiche e finali;
- i rapporti individuali con le famiglie per ogni docente;
- gli scrutini, con compilazione degli atti;
- gli esami, con compilazione degli atti;
- la vigilanza all'ingresso e all'uscita degli alunni da scuola.

Attività collegiali e di partecipazione:

- Consigli intersezione/interclasse/classe.
- Collegio dei docenti e sue articolazioni interne.
- Colloqui/assemblee con le famiglie.
- Formazione professionale e per la Sicurezza.

Attività di progettazione:

- Progettazione settimanale per i docenti della primaria, come da normativa.
- Dipartimenti disciplinari, verticali (tutti e tre gli ordini di scuola), commissioni, referenze, gruppi di lavoro.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola assume quali fattori di qualità dell'attività amministrativa la celerità delle procedure, la trasparenza amministrativa, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, l'effettività del diritto d'accesso ai documenti amministrativi, l'individuazione del responsabile per ogni procedimento amministrativo, i tempi d'attesa agli sportelli e la flessibilità degli orari d'apertura degli uffici al pubblico.

1. Uffici Relazione con il Pubblico (URP)

Gli Uffici di Segreteria gestiscono tutte le pratiche necessarie per l'amministrazione e per il personale e curano le relazioni con il pubblico.

Gli Uffici sono ubicati presso la sede dell'istituto in via Milano 58.

tel. +39 085 4210598

e-mail: peic836003@istruzione.it

e-mail certificata: peic83600@pec.istruzione.it

Gli Uffici, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Orari Uffici di Segreteria per il pubblico:

lunedì - giovedì - sabato dalle 12.00 alle 13.30

Orari Uffici di Segreteria per i docenti e personale ATA:

dal martedì al sabato dalle 11.30 alle 13.00

Nei periodi di iscrizione gli Uffici di Segreteria saranno aperti al pubblico, di norma, dal lunedì al sabato dalle 11.00 alle 13.00 e il mercoledì dalle 15.30 alle 17.30. Il servizio potrà subire variazioni che saranno tempestivamente comunicate.

Durante i periodi di interruzione dell'attività didattica (vacanze estive, natalizie, pasquali...) si potrà chiudere la scuola nelle giornate prefestive, su delibera del Consiglio di Istituto, ferma restando l'effettuazione delle 36 ore di servizio da parte del personale che potrà, eventualmente, anche usufruire di congedo ordinario, a domanda.

Il servizio di ricevimento potrà essere sospeso, con tempestivo preavviso, in caso di assemblee sindacali, formazione professionale, conferenze di servizio, ecc.

La limitazione degli orari di apertura degli Uffici, riservata anche al personale docente e ATA, è determinata dal notevole incremento dei compiti amministrativi attribuiti alle istituzioni scolastiche.

Nel caso di esigenze improvvise urgenti e impossibili da programmare, il personale docente e ATA potrà sempre rappresentarle agli Uffici anche oltre l'orario di apertura;

in tutti gli altri casi si invita ad un rigoroso rispetto dell'orario per consentire al personale degli Uffici di svolgere il proprio lavoro.

Ove possibile, si sollecita il ricorso alla posta elettronica per l'inoltro delle istanze.

Dirigente Scolastico

Il Dirigente Scolastico riceve i genitori degli alunni, compatibilmente con gli impegni esterni, tutti i giorni dalle 11.30 alle 13.00, previo appuntamento.

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi riceve il pubblico tutti i giorni, previo appuntamento.

2. Standards delle procedure

La scuola si impegna ad individuare gli standard ai quali commisurare il livello dei propri servizi amministrativi, ispirati ai seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- effettività del diritto di accesso ai documenti amministrativi(v. regolamento inerente);
- individuazione del responsabile di ogni procedimento amministrativo;
- congrui tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico;
- tutela della privacy.

3. Rapporti con il pubblico

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

La scuola mette a disposizione presso l'ingresso dell'Istituto un collaboratore scolastico che fornirà all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e l'accesso agli Uffici di Segreteria e di Dirigenza, compatibilmente con il numero di unità di personale in servizio e l'espletamento delle attività programmate.

Il personale ATA è tenuto ad indossare un cartellino identificativo per l'intera durata del servizio.

4. Rilascio certificati e documenti

Il rilascio dei certificati è effettuato nei normali orari di apertura al pubblico, su richiesta scritta, nei tempi massimi indicate per i seguenti certificati:

- | | |
|---|-----------------------------|
| ➤ certificati iscrizione e frequenza degli alunni | max 3 giorni lavorativi |
| ➤ certificati con votazione/giudizio | max 5 giorni lavorativi |
| ➤ certificati di servizio al personale | max 7 giorni lavorativi |
| ➤ certificati di servizio storici | almeno 15 giorni lavorativi |

Documenti di Valutazione degli alunni

I quadrimestre: i documenti vengono illustrati dai docenti incaricati, in riunioni programmate, sottoscritti da insegnanti e genitori. L'eventuale copia rilasciata ai genitori ha validità per il solo periodo di riferimento.

II quadrimestre: i documenti vengono illustrati e consegnati ai genitori in riunioni programmate, sottoscritti da insegnanti e genitori. Il documento riporta le valutazioni dei due quadrimestri, con eventuale giudizio, ed ha valore di superamento dell'anno scolastico e di ammissione alla classe successiva o al successivo ordine scolastico.

Certificazione delle competenze

Fine anno scolastico: le certificazioni vengono illustrate e consegnate ai genitori in riunioni programmate, sottoscritte da insegnanti e genitori (solo classi quinte primaria e terze secondaria 1° grado).

Esiti degli scrutini di fine anno scolastico

Gli esiti vengono riportati su tabelloni e affissi nelle bacheche dei plessi corrispondenti.

Diplomi

I diplomi vengono consegnati a richiesta nel normale orario d'apertura degli Uffici, dietro presentazione di un documento di identità.

Altri certificati/documenti

Il rilascio avviene di norma entro 3 giorni lavorativi, salvo casi specifici da valutare.

5. Trasparenza e Informazione

Per garantire la trasparenza e l'informazione, la scuola assicura la pubblicazione delle informazioni sul sito web istituzionale e la loro affissione su bacheche installate nei vari plessi.

La scuola fornisce informazioni alle famiglie anche mediante avvisi dettati sul diario, consegna di fotocopie agli alunni per:

- orario attività didattiche e variazioni;
- azioni di sciopero;
- assemblee sindacali per il personale;
- convocazione dei genitori;
- orario degli incontri scuola-famiglia;
- incontri pomeridiani e/o assemblee;
- convocazione Organi Collegiali;
- elezioni ecc.

Per i docenti viene istituito il Registro Comunicazioni (infanzia/primaria/secondaria di primo grado), in cui copie di direttive, circolari, comunicazioni sono messe a disposizione in ordine cronologico per la presa visione con firma docenti, a cura del responsabile di plesso. Le comunicazioni sono anche inoltrate ai docenti tramite mail, registro elettronico, pubblicazione sul sito web dell'istituto.

Documenti strategici pubblicati e in pubblicazione sul sito dell'istituto e su Miur/Indire, e agli Atti della scuola:

- PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa);
- RAV (Rapporto di Autovalutazione);
- PDM (Piano di Miglioramento);
- PAI (Piano Annuale Inclusione);
- Documenti progettuali;
- Regolamenti di Istituto;
- Patto di Corresponsabilità Educativa;
- Contratto Integrativo,
- Programma Annuale;
- Conto Consuntivo ecc. (v. anche sezione Amministrazione Trasparente nel sito della scuola).

6. Comunicazione Interna

Nel sistema gestionale dell'Istituto la comunicazione è considerata elemento strategico, in quanto favorisce il passaggio delle informazioni, il coinvolgimento degli operatori e degli utenti, la condivisione attorno alle scelte e alle attività.

La comunicazione interna ha come destinatari gli operatori scolastici, articolati nei diversi profili professionali. Riguarda le informazioni di carattere istituzionale, trasmesse dai diversi livelli dell'Amministrazione scolastica; riguarda anche le informazioni di carattere generale, trasmesse da enti, associazioni, professionisti, privati.

La scuola individua i destinatari specifici delle comunicazioni e procede alla loro diramazione mirata. La comunicazione interna, redatta a livello d'Istituto e diramata ai plessi o alle diverse figure professionali, a seconda dei contenuti e degli scopi, è di competenza del Dirigente Scolastico, coadiuvato dai suoi diretti collaboratori.

Nei casi di documenti personali di particolare rilevanza è prevista la procedura di notifica, con attestazione di data e firma di consegna dell'interessato sul documento originario che resta agli Atti dell'Istituto.

7. Comunicazione Esterna

La comunicazione esterna riguarda diversi ordini di destinatari ed assolve a funzioni diversificate.

- **Famiglie:** costituiscono gli interlocutori privilegiati dell'Istituto, in quanto rappresentano gli utenti del servizio. Ad essi vanno trasmesse tutte le comunicazioni che danno conto delle caratteristiche del servizio, dei suoi aspetti organizzativi, della calendarizzazione degli impegni, delle modalità di rapporto con l'istituto e i suoi operatori.

Le comunicazioni alle famiglie sono emanate dal Dirigente Scolastico e di norma sottoposte al controllo di presa visione attraverso la firma dei genitori. Le comunicazioni sono anche fornite dagli operatori degli Uffici Amministrativi nelle diverse forme di contatto. Le comunicazioni sono fornite dai docenti in occasione delle assemblee di classe, degli incontri individuali, delle comunicazioni attraverso il diario. Per incrementare il livello di informazione e di condivisione attorno alle scelte dell'Istituto nel sito web dell'Istituto è prevista apposita sezione da organizzare.

- **Enti Locali:** costituiscono parti interessate al buon funzionamento dell'Istituto, interlocutori importanti dell'attività di informazione e comunicazione.

Le comunicazioni con gli enti locali sono concentrate sui temi della gestione dei servizi accessori, della manutenzione delle strutture e degli arredi, della programmazione integrata di attività e progetti di arricchimento dell'offerta formativa dell'Istituto. Le comunicazioni sono abitualmente tenute dal Dirigente Scolastico, il quale delega il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi e i Responsabili di plesso per gli aspetti di loro competenza.

8. Assicurazione

Gli alunni sono coperti da polizza assicurativa contro gli infortuni che possono verificarsi durante le attività scolastiche curricolari, extracurricolari, le attività di vigilanza pre e post scuola, in occasione delle lezioni di Educazione Fisica, ricreative, ginnico-sportive e delle libere attività complementari, visite e viaggi di istruzione, visite ai musei, aziende ecc.

La famiglia, in caso d'infortunio, deve sottoscrivere la denuncia che sarà inoltrata dalla scuola alla Compagnia Assicuratrice; terminati i giorni di prognosi si provvederà a prolungare o chiudere la pratica con idonea documentazione medica.

9. Privacy

La scuola tiene conto delle disposizioni indicate nel DLgs n.196/2003 al fine di tutelare gli alunni e le loro famiglie nel rispetto della "privacy" impegnandosi ad utilizzare i dati solamente per fini scolastici.

10. Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente, sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico s'impegna ad esperire ogni possibile indagine in merito al reclamo e a rispondere in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato la contestazione. Il Dirigente Scolastico relaziona al Consiglio d'Istituto circa i reclami più significativi appresi e sui provvedimenti adottati.

11. Autovalutazione/Valutazione del Servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari anonimi rivolti al personale e alle famiglie sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso. La lettura degli esiti sarà discussa in Collegio e Consiglio di Istituto per l'ottimizzazione delle attività poste in essere.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.