

LICEO STATALE “PUBLIO VIRGILIO MARONE”

LICEO SCIENZE UMANE- LICEO SCIENZE UMANE CON OPZ. ECONOMICO SOCIALE-LICEO CLASSICO



CARTA DEI SERVIZI

ADOTTATA DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO NELLA SEDUTA DEL 18 FEBBRAIO 2020 CON DELIBERA N°63

Il Liceo "Publio Virgilio Marone"

Il Liceo Statale "Publio Virgilio Marone" di Avellino nasce nell'anno scolastico 2007/2008, in continuità con la tradizione pedagogico umanista del territorio irpino.

Il Liceo dotato di autonomia funzionale e personalità giuridica ai sensi del DPR 8 marzo 1999 n. 275 del 1999, risulta oggi così composto:

 Tre indirizzi di studio:

- Liceo delle Scienze Umane - LSU
- Liceo delle Scienze Umane con opzione Economico Sociale - LES
- Liceo Classico - LC.

 Due sedi:

- Sede Centrale- via Tuoro Cappuccini, 75- Avellino- centralino nr. 0825 164 3223
 - Ospita parte del Liceo delle Scienze Umane e tutti gli uffici
 - Dotata di spazi attrezzati quali:
 - Aule con LIM
 - Laboratorio informatico
 - Laboratorio multimediale
 - Laboratorio scientifico
 - Palestra
 - Aula magna
 - Sala docenti
- Sede Secursale- via Morelli e Silvati- Avellino- tel.0825 21227
 - Ospita un corso del Liceo delle Scienze Umane- LSU, il Liceo delle Scienze Umane con opzione Economico Sociale - LES, il Liceo Classico - LC
 - Dotata di spazi attrezzati quali:
 - Aule con LIM
 - Laboratorio informatico
 - Laboratorio scientifico
 - Palestra
 - Sala docenti

 Gli Uffici amministrativi ricevono il pubblico secondo un orario di apertura concordato in sede di Consiglio di Istituto e debitamente notificato all'utenza

 Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento in giorni ed orari stabiliti e debitamente notificati all'utenza. Per questioni di particolare urgenza riceve anche in orari e giorni diversi senza appuntamento

PREMESSA

La "Carta dei servizi scolastici", introdotta dal DPCM del 7 giugno 1995, è il documento nel quale ciascuna istituzione scolastica definisce e rende noti i principi fondamentali, le finalità e quindi l'intera organizzazione, a cui ispira la propria attività.

Essa ha lo scopo di tutelare i diritti dell'utenza in materia di erogazione del servizio che deve risultare corretto, imparziale ed efficace.

La Carta dei servizi, identificandosi quale strumento di riferimento e al contempo di controllo, vuole suggellare un nuovo rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione basato su principi di trasparenza, efficienza, partecipazione, buon andamento secondo i quali la P.A. si pone al concreto servizio dei cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Liceo statale "Publio Virgilio Marone" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio scolastico.

1. Uguaglianza

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. Indicatori di tale principio, suscettibili anche di valutazione, sono le iniziative inerenti l'inserimento e il percorso scolastico degli alunni diversamente abili, degli alunni BES; l'attuazione di progetti specifici di recupero, potenziamento, ampliamento, valorizzazione delle eccellenze (anche grazie alle opportunità offerte dall'organico dell'autonomia); la tempestiva risposta a situazioni particolari; l'equa distribuzione delle risorse umane e finanziarie assegnate all'istituto.

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

Il Liceo "Publio Virgilio Marone", 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 sulla regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dalle norme di garanzia premesse al contratto in vigore per il comparto scuola.

Nei casi di emergenza assume ogni iniziativa idonea, in primo luogo, a tutelare gli studenti, in secondo luogo atta a ridurre e/o eliminare il disagio al fine di assicurare la continuità del servizio.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento, l'integrazione e

l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali - per le quali vengono organizzate adeguate attività di orientamento in ingresso- e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, in conformità con le norme nazionali e internazionali.

Momento qualificante per l'accoglienza è l'informazione garantita a tutti i genitori degli alunni frequentanti i corsi dell'istituto attraverso incontri assembleari che illustrino temi e modalità organizzative generali, prima della scadenza delle iscrizioni. Ogni informazione di rilievo è pubblicata sul sito istituzionale della scuola.

Nei primi giorni di scuola, previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni, in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi dei diversi indirizzi dell'istituto, utilizzando anche una programmazione flessibile dell'orario di servizio dei docenti.

Particolare attenzione è rivolta agli alunni con Bisogni Educativi Speciali e di conseguenza particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative alla specificità delle loro situazioni (stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di diversabilità, alunni plusdotati - nota MIUR 562 del 03-04-2019-, ecc.).

L'istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti, specie nei primi mesi di scuola, forme di monitoraggio e conseguenti strategie didattiche, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà nelle attività scolastiche nonché a porre in essere azioni di valorizzazione delle eccellenze (sportello didattico, IDEI, FARAD, interventi di potenziamento...)

Famiglia e scuola cooperano per assicurare la regolarità della frequenza e il regolamento di istituto ne stabilisce le modalità.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

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 e dei limiti numerici stabiliti dalla legge o da altra legittima disposizione tenuto conto dell'indice di affollamento dei locali.

Il Consiglio di Istituto stabilisce i criteri per le iscrizioni che vengono debitamente notificati prima dell'avvio delle iscrizioni stesse nel rispetto dell'assoluta imparzialità e trasparenza delle operazioni ad esse connesse.

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 e sinergico.

Il diritto-dovere e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, attraverso l'azione dei coordinatori di classe e del personale amministrativo.

La scuola dà e riceve informazioni dai servizi socio-assistenziali dei comuni, dalle strutture socio-sanitarie e dalle altre agenzie presenti sul territorio e competenti istituzionalmente in materia.

L'istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di volontariato, servizi socio-assistenziali degli enti locali, équipe medico-psico-pedagogiche), per far conoscere l'offerta di istruzione ai fini dell'assolvimento dell'obbligo scolastico, superare eventuali gap e valorizzare inclinazioni e talenti (sportello didattico, FARAD, attività di potenziamento, IDEI, olimpiadi di lingua-matematica-filosofia, concorsi, giochi matematici e linguistici, certamina, scambi culturali e gemellaggi....)

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della vita della scuola nell'ambito degli organismi collegiali e assembleari della stessa. (Consiglio di Istituto, Collegio Docente, Consigli di classe, Assemblee dei genitori e degli studenti di classe e di scuola).

L'istituzione scolastica, in accordo con gli enti locali, si impegna a promuovere, favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano triennale dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità.

L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, anche attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale di tutto quanto previsto dalla norma, nei tempi regolamentati nonché attraverso l'utilizzo di Bacheche digitali dedicate e di un servizio di sms. Difatti:

- ✚ Il Dirigente Scolastico predispone, con la condivisione degli organi collegiali, un adeguato piano delle attività all'inizio di ciascun anno scolastico, che viene correttamente pubblicizzato ; in esso sono previsti regolari convocazioni degli organi collegiali e dei colloqui con le famiglie.
- ✚ Predispone un orario di ricevimento del pubblico da parte degli uffici e per il proprio ricevimento delle famiglie e dell'utenza in generale.
- ✚ Sono resi pubblici i documenti dell'istituto
- ✚ In ciascuna sede sono presenti spazi per l'affissione di atti pubblici, di comunicazioni interne riferite all'utenza, di informazioni sindacali, di pubblicizzazione di attività in linea con le finalità istituzionali del liceo
- ✚ La pubblicazione dei risultati degli scrutini finali ha luogo entro tre giorni dal termine degli stessi e comunque solo a seguito di notifica individuale di eventuali debiti formative e/o non ammissione alla classe successive o all'Esame di Stato.
- ✚ I documenti di valutazione degli alunni, relativi al primo e secondo periodo didattico, sono

resi pubblici entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o d'esame.

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

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

L'esercizio della libertà di insegnamento è garantito ed inteso a promuovere ogni iniziativa utile alla piena formazione dell'alunno, facilitandone l'acquisizione di conoscenze, abilità, competenze e riducendone eventuali disagi nel rispetto della sua personalità.

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle indicazioni nazionali e nelle linee guida e declinati nel piano triennale dell'offerta formativa.

La formazione del personale è considerata di grande valore e pertanto essa costituisce un precipuo impegno del Dirigente e del personale stesso.

La scuola garantisce e organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dagli accordi contrattuali, dall'amministrazione e dal piano triennale dell'offerta formativa.

Il Dirigente assicura interventi organici e regolari organizzando, nel limite dei fondi disponibili, e secondo le esigenze espresse in sede di collegio docente, corsi di aggiornamento in sede e corsi di aggiornamento per reti di scuole; garantisce, nei limiti della normativa vigente in materia, la partecipazione del personale a momenti di formazione/aggiornamento organizzati a diverso livello su tutto il territorio nazionale e non.

Gli uffici di segreteria provvedono a far circolare ogni informazione relativa alla organizzazione di corsi di formazione/aggiornamento e a porre in essere ogni azione utile a consentire e facilitare l'iscrizione e la partecipazione degli interessati.

Il personale si impegna a seguire corsi di formazione/aggiornamento con diligenza, socializzando quanto appreso all'interno degli organi collegiali anche catalogando la documentazione ottenuta perché sia a disposizione della scuola, e mostrandone la ricaduta sulla propria azione professionale.

PARTE I

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti.

Il piano triennale dell'offerta formativa individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. A tal fine adotta criteri omogenei e vincolanti per i diversi indirizzi di studio, garantisce il passaggio delle informazioni, coordina i curricoli.

Il piano triennale dell'offerta formativa stabilisce criteri che garantiscano un'equilibrata distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana e una razionale distribuzione dei tempi di studio.

I compiti a casa sono funzionali a consolidare gli apprendimenti scolastici e concorrono a favorire l'impegno e l'autonomia personali di ciascuno studente, nel rispetto dei tempi individuali. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in accordo con gli altri docenti di classe.

Il sistema dei premi e delle sanzioni che la scuola adotta, rispettoso della sensibilità dello studente, è teso a stimolare il senso di responsabilità e di disciplina. Nell'assegnazione delle sanzioni, si opera in modo proporzionato con il comportamento dello studente, evitando le generalizzazioni.

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

- **Piano triennale dell'offerta formativa**

Il Piano triennale dell'offerta formativa - ai sensi di quanto previsto dalla legge 13 luglio 2015, n. 107, recante la "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti" – è finalizzato al potenziamento dei saperi e delle competenze delle studentesse e degli studenti e all'apertura della comunità scolastica al territorio con il pieno coinvolgimento delle istituzioni e delle realtà locali.

Il PIANO, elaborato dal Collegio Docente sulla base delle linee di indirizzo fornite dal Dirigente scolastico con proprio atto di indirizzo, tenuto conto del Rapporto di Autovalutazione e del Piano di Miglioramento, e adottato dal Consiglio d'istituto, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa della scuola. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi stabiliti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Esso è reso pubblico e fruibile da parte delle famiglie attraverso la pubblicazione su "Scuola in chiaro", sul sito della scuola, forme di pubblicizzazione dirette (assemblee, consigli di classe...)

Il Piano potrà essere aggiornato e/o modificato integrato ogni anno entro il mese di ottobre di ciascun anno. Lo stesso, integrato dal regolamento, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi

elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse dell'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento e di valorizzazione delle eccellenze, nonché delle attività alternative. All'atto delle iscrizioni il piano triennale dell'offerta formativa è integralmente visionabile sul sito della scuola in apposita sezione facilmente raggiungibile, nonché in Amministrazione trasparente e in "Scuola in chiaro".

• **Curricolo**

E' parte integrante del piano triennale dell'offerta formativa ed è elaborato ed approvato dal Collegio Docente.

Il curricolo esplicita la programmazione educativa e la progettazione di percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità previste dalle indicazioni nazionali per i licei. Sulla base dei criteri stabiliti nel PTOF, elabora le modalità attuative riguardanti gli interventi di sostegno, le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, le attività di recupero, di potenziamento e di valorizzazione delle eccellenze, le attività di alternanza scuola/lavoro, l'attività di arricchimento e/o ampliamento dell'offerta, facoltativa e/o opzionale.

Il curricolo individua gli obiettivi prescrittivi garantiti per ogni allievo e delinea il percorso formativo delle classi, adeguando ad esse gli interventi operativi. E' sottoposto sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione in sede di consiglio di classe al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in corso d'anno.

Il patto educativo di corresponsabilità è il passaggio fondamentale attraverso il quale gli operatori informano gli utenti delle scelte organizzative, educative e didattiche relative alle singole classi. E' anche la sede nella quale avviene il coinvolgimento attivo dei genitori, attraverso la presentazione di proposte, suggerimenti, richieste, e degli allievi, attraverso una loro maggiore consapevolezza degli obiettivi, dei percorsi didattici e dei mezzi a disposizione. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori della classe, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico su questioni di volta in volta individuate.

In sede di assemblea di classe e di pubblicazione del piano di lavoro, i docenti:

1. esprimono la loro offerta formativa;
2. motivano i loro interventi didattici, le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
3. raccolgono pareri e proposte dei genitori e danno loro il dovuto

seguito. I genitori, ai quali va rivolta l'offerta formativa:

1. esprimono pareri e proposte;
2. collaborano nelle attività.

Durante il corso degli studi, secondo i tempi previsti dalle scansioni organizzative, l'allievo viene informato su:

1. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
2. il percorso per raggiungerli;

3. le fasi del suo curriculum.

● **Regolamento di Istituto**

Il Regolamento di Istituto, di competenza del Consiglio d'istituto, coerentemente con le disposizioni di legge, ha il compito di "regolare" la vita della comunità educante "Scuola" definendo diritti e doveri di tutti i soggetti della Comunità scolastica stessa in conformità con quanto stabilito dallo *Statuto delle*

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI, TECNICI E AUSILIARI

I servizi amministrativi sono organizzati secondo criteri di efficienza e funzionalità, sulla base di un piano annuale predisposto dal DSGA e adottato dal DS nel quale sono definite le mansioni di ciascun assistente con relativa turnazione di lavoro degli stessi, turnazione che deve risultare adeguata al servizio da rendere, nel rispetto delle norme contrattuali anche in relazione al benessere psicofisico degli operatori

Il personale dei servizi amministrativi (assistenti e direttore sga) svolge attività e compiti strumentali al piano triennale dell'offerta formativa, garantendone e assicurandone la concreta attuazione, attraverso la predisposizione di atti e di materiali, la ricerca di beni, l'elaborazione di testi e di documenti, e in generale tutta l'attività istruttoria ad esso necessaria. Svolge, altresì, compiti di gestione della carriera scolastica degli alunni e del personale, intrattiene le relazioni con il pubblico, svolge tutte le attività amministrative che il regolamento sull'autonomia affida alle scuole.

Il regolamento individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione dei servizi di segreteria;
4. tempi di attesa agli sportelli;
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Il personale dei servizi tecnici e ausiliari (assistenti tecnici e collaboratori scolastici) garantisce le condizioni materiali di svolgimento dell'attività formativa e amministrativa della scuola, attraverso la tenuta in ordine e pulizia degli edifici e degli spazi esterni, la piccola manutenzione.

Presso la sede dell'istituto e sul sito della scuola sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

1. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario);
2. organigramma degli uffici (direzione e servizi);
3. organigramma degli organi collegiali;
4. organico del personale docente, amministrativo, tecnico e ausiliario;

5. albi dell'ufficio e degli organi collegiali;
6. pubblicazione del piano triennale dell'offerta formativa.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca sindacale;
2. bacheca degli studenti;
3. bacheca dei genitori.

Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito della scuola.

Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La modulistica è anche presente sul sito dell'Istituto, suddivisa per specifiche fasce di utenza.
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi (a supporto di coloro che ne ravvisino la necessità entro un giorno dalla consegna delle domande.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista".
- I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati on line in aree dedicate ed accessibili alle single famiglie entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, e comunque non prima che siano stati notificati gli eventuali debiti formativi durante apposito incontro dei coordinatori di classe con le famiglie.
- Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione (DSGA), riceve sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi e pubblicato sul sito dell'istituzione scolastica, sia in orari diversi concordati con l'utenza per articolari esigenze

Il Dirigente Scolastico, al fine di poter dedicare la giusta attenzione a tutte le questioni di competenza e di evitare inutili attese, riceve il pubblico su appuntamento secondo giorni ed orari stabiliti e resi pubblici ; per questioni di particolare urgenza riceve anche in orari e giorni diversi e /o senza appuntamento

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto, 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. E' privilegiata la comunicazione via mail.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro e ciascuna componente della comunità scolastica, per le parti di propria competenza, vi provvederà.

Le condizioni d'igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola s'impegna, in particolare, a garantire la sicurezza interna e la custodia degli oggetti di proprietà dell'istituto e degli studenti sia con il proprio personale sia sensibilizzando le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori.

Sono resi pubblici, in apposita sezione del sito, i dati relativi ai seguenti fattori di qualità:

1. Vademecum sicurezza nella scuola con annesse planimetrie dei locali scolastici
2. piano di valutazione dei rischi;
3. piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Priorità è assegnata al rispetto delle norme sulla sicurezza

PARTE IV

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e circostanziata riprova di quanto dichiarato. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se fondato. La risposta è data sempre in forma scritta, anche al reclamo orale o telefonico.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, all'interessato sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente scolastico riferisce al Consiglio d'istituto circa i reclami ricevuti e i provvedimenti adottati.

Valutazione del servizio

La valutazione della qualità del servizio scolastico, che si snoda anche i percorsi di autovalutazione, viene effettuata periodicamente attraverso la somministrazione incrociata agli utenti e a tutte le componenti scolastiche, di questionari, test, interviste, eventualmente a campione, con conseguente tabulazione dei dati garantendo sempre riservatezza e anonimato delle informazioni e attraverso azioni di Rendicontazione sociale al fine di garantire scientificità e trasparenza delle procedure e l'attivazione di processi di miglioramento.

PARTE V

Norme finali e transitorie

La presente Carta, con le modifiche in essa apportate, entra in vigore con l'anno scolastico 2019/2020 per le parti immediatamente applicabili, e sarà valida anche per gli anni successivi, fatte salve le variazioni e le modifiche che il Consiglio d'istituto intenda apportare, anche su proposta del Collegio docente e degli altri organi collegiali della scuola, nonché dei genitori e studenti attraverso le loro rappresentanze.

La presente Carta con le eventuali successive modificazioni sarà resa accessibile agli utenti e al personale della scuola attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale.