



SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO "GIUSEPE DE NITTIS"

Barletta - Via Libertà 20/A - Tel. 0883 531613 - Fax 0883 330273 - CF 81002590727

web <http://www.scuoladenittisbarletta.it> - email bamm07700t@istruzione.it



Carta

dei

Servizi Scolastici

INDICE

<i>Premessa</i>	<i>pag.3</i>
<i>Principi Fondamentali</i>	<i>pag.4</i>
<i>Area didattica</i>	<i>pag.8</i>
<i>Servizi amministrativi</i>	<i>pag.12</i>
<i>Condizioni ambientali</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Valutazione del servizio</i>	<i>pag. 14</i>

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita la sua azione agli utenti, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione. Essa risponde all'esigenza di miglioramento della comunicazione e del servizio della Pubblica Amministrazione ed è improntata a criteri di **trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia**, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995.

I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli Organi Collegiali, pertanto, attraverso la Carta dei Servizi si favoriscono e si garantiscono la partecipazione delle famiglie al processo formativo e la corresponsabilità educativa tra la scuola e la famiglia, nel rispetto reciproco delle competenze.

I genitori, personalmente e/o tramite i rappresentanti negli organi collegiali, si impegnano a:

- 1. informarsi**
- 2. partecipare**
- 3. discutere**
- 4. condividere**
- 5. formulare proposte o critiche costruttive.**

Tutte le azioni implementate sono finalizzate al miglioramento della Qualità del servizio scolastico e dei processi didattici, nella consapevolezza della necessità di garantire a tutti uguali opportunità di formazione e di crescita, nel rispetto dei bisogni educativi di ciascuno.

Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente CARTA è concepita come un continuo **work in progress**, suscettibile di modifiche e integrazioni coerenti con una efficace e trasparente metodologia di lavoro, sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti degli organi nazionali e internazionali preposti alla formazione e all'istruzione.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della Scuola Secondaria di Primo grado "G. De Nittis" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli **3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana**, che promuove nelle finalità educative dell'intera azione formativa e didattica, unitamente ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

La Scuola si impegna a garantire:

a) UGUAGLIANZA

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 l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche, ritenute al contrario, fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. L'azione educativa della scuola si realizza in un'offerta ampia e articolata, in modo da tener conto delle situazioni di partenza e dei bisogni educativi di ciascuno.

Essa opera con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa e dare 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, ma anche 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 un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

b) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti di accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento, l'inclusione e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola primaria; in particolare, nelle classi quinte, promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di primo grado, con attività laboratoriali in orario curricolare svolte insieme agli alunni delle classi prime, seconde e terze e azione di tutoraggio da parte di questi ultimi.

Nel mese di Gennaio di ogni anno scolastico sono organizzati incontri di presentazione della scuola secondaria di I grado ai genitori, in cui vengono date adeguate informazioni sul funzionamento dell'Istituzione scolastica e sul servizio che essa offre, al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti, per una condivisione dei valori e per una

effettiva collaborazione nel processo educativo degli alunni..
Durante gli incontri, viene consegnata loro copia della sintesi del Piano dell'Offerta Formativa.

La scuola, inoltre, promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con bisogni educativi speciali (disabilità, disturbi specifici di apprendimento (DSA), alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione: partecipa a reti di scuole su problemi specifici(disabilità, DSA, sicurezza, qualità...), al fine di acquisire competenze e risorse utili e promuovere l'innovazione, la ricerca e l'aggiornamento.

c) IMPARZIALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. All'inizio dell'anno scolastico, l'utenza viene informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni all'inizio e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

I servizi di vigilanza, di accoglienza degli utenti, di controllo della sicurezza degli ambienti e di pulizia dei locali costituiscono fattori di qualità, in quanto contribuiscono a rendere confortevole la permanenza a scuola degli allievi.

La scuola predispone inoltre, il Servizio di prevenzione e protezione, con un Piano di esodo dettagliato ed attua una prova di evacuazione dell'edificio in caso di pericolo, almeno due volte nell'anno scolastico, ai sensi del D.M. 10/03/98 e del D.Lgs81/2008,art.36.

d) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

Le famiglie hanno facoltà di scegliere l'istituzione scolastica cui iscrivere i propri figli, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste, si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto(20 -12-2012; Delibera n.92) :

1. Viciniorietà della residenza dell'alunno
2. Alunni frequentanti il Terzo Circolo Didattico " N.Fraggianni" per continuità Educativa e didattica
3. Alunni che abbiano fratelli/sorelle già iscritti e/o frequentanti questa scuola
4. Alunni i cui genitori abbiano presentato particolari esigenze familiari e lavorative.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi offerti. La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate) . Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.

La regolarità della frequenza degli alunni viene quotidianamente controllata dai docenti che annotano sistematicamente le assenze sul registro di classe, da quest'anno anche in versione elettronica. In caso di assenze continuate e /o non giustificate, vengono attivati immediati contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

e) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.,

Si impegna inoltre ad agevolare 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 su preciso progetto o richiesta, anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante degli apprendimenti, il personale docente, nell'ambito dei dipartimenti definisce il curricolo delle discipline, concorda i programmi essenziali per ogni anno di corso, gli strumenti, i criteri e i tempi delle valutazioni, il numero e la tipologia delle prove sommative. Una volta definita la situazione di partenza di ciascuna classe attraverso le prove di ingresso, i docenti procedono alla programmazione per disciplina. Della progettazione didattica o Piano annuale delle attività della classe sono responsabili i rispettivi coordinatori che, nell'ambito dei consigli di classe, verificano periodicamente la validità delle strategie adottate, adeguandole alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

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

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

Il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti

didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica e/o sul Sito del MIUR "Scuola in chiaro".

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

f) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie, in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative, degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo formativo degli allievi con pari diritti e doveri. Garantiscono una didattica efficace e adeguata ai loro bisogni formativi e promuovono il coinvolgimento delle famiglie nelle attività formative; rendono conto (accountability sociale) ai soggetti interessati dei risultati di sistema conseguiti.

Il personale docente assicura un servizio di qualità offrendo: disponibilità all'ascolto, cortesia e professionalità, efficacia comunicativa.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Esso costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione, in quanto fattore determinante il miglioramento dei processi e dei servizi.

Annualmente viene elaborato ed approvato dal Collegio dei docenti un piano di formazione e aggiornamento che prevede:

- attività di autoaggiornamento e di aggiornamento presso la sede di servizio, in collaborazione con gli altri istituti o con i partner;
- attività di aggiornamento individuale presso enti accreditati dal Miur o altre Istituzioni.

A conclusione dei percorsi di formazione, la scuola effettua il monitoraggio sul gradimento dei corsi e sulla ricaduta dell'attività di formazione sull'azione didattica. I risultati del monitoraggio forniscono indicazioni di lavoro per la ricerca di nuove modalità di formazione e l'approfondimento di tematiche ritenute significative e stimolanti.

2. AREA DIDATTICA

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, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività, in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispose curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e con le Nuove Indicazioni Nazionali pubblicate in data 05/09/ 2012, nel rispetto della "mission" e dei valori guida di tutti gli operatori della scuola (Vision).

La Scuola pianifica e organizza le attività di educazione e istruzione al fine di promuovere lo sviluppo integrale di ciascun allievo e il successo formativo, nel rispetto e nella valorizzazione delle attitudini e ispirazioni personali; 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.

Il tempo scuola è di 30 ore settimanali, dal lunedì al sabato

Il tempo scuola aggiuntivo è in orario pomeridiano ed è finalizzato a soddisfare i bisogniformativi e le inclinazioni personali di ciascun alunno.

La scuola ha individuato nove **aree progettuali** entro le quali si realizzano i progetti di ampliamento dell'offerta formativa e arricchimento degli apprendimenti:

1. Area progettuale Equità
2. Area progettuale Continuità e Orientamento
3. Area progettuale Lettura-Scrittura
4. Area progettuale Ricerca storica
5. Area progettuale logico-Matematico-Scientifico
6. Area progettuale Cittadini in Europa
7. Area progettuale Artistico-espressiva
8. Area progettuale Sport
9. Area progettuale Educazione alla Cittadinanza Attiva.

La Scuola aderisce da ben quattro anni al Progetto "DIRITTI A SCUOLA", finanziato dalla Regione Puglia in attuazione del PO Puglia F.S.E. 2007/2013, Asse III "Inclusione sociale", con la finalità di rafforzare il livello di istruzione delle studentesse e degli studenti pugliesi, più svantaggiati come fattore principale di inclusione sociale.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze formative dell'utenza.

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Tutte le aule didattiche sono dotate di computer con collegamenti a Internet in rete protetta.

In sedici aule è presente la lavagna interattiva multimediale (LIM).
Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici, si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del Regolamento d'Istituto.

3. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con la Carta dei servizi e con il Regolamento di Istituto.

Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

L'istituto si impegna a salvaguardare i diritti e i doveri di tutti i componenti (alunni, genitori, docenti, non docenti) attraverso gli Organi Collegiali, nel rispetto delle norme e dei valori riconosciuti dalla Costituzione Italiana.
Il Regolamento redatto ai sensi del D.P.R. n.249/98 – D.P.R. n.235/2007-L. 30 ottobre 2008 n.169, è destinato alle studentesse e agli studenti di Questa Istituzione scolastica e comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite anticipate, assenze e giustificazioni;
- regolamento di disciplina con relative infrazioni e sanzioni
- Impugnazioni
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione delle uscite didattiche e dei viaggi d'istruzione
- modalità di comunicazione con i genitori.

Esso viene presentato, letto, discusso e condiviso all'inizio dell'anno scolastico; un abstract del suddetto Regolamento viene affisso in ogni classe.

c) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, le visite e i viaggi d'istruzione, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF.

La stessa è presentata al consiglio di classe, per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno, dopo aver determinato la situazione di partenza della classe e le fasce di livello delle competenze degli allievi in ingresso. Una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e nel registro dei verbali di ciascuna classe. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

d) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

In occasione delle iscrizioni alla scuola secondaria di primo grado, generalmente tra il mese di Gennaio e di Febbraio di ogni anno, la scuola pone in essere iniziative di accoglienza dei futuri alunni e dei genitori, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità, ma tutte tese al miglioramento della qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori e alunni).

Sulla base di tale patto educativo

l'alunno, tenendo conto dell'età, si impegna a :

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere il Regolamento di disciplina;

il docente si impegna a :

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore si impegna a :

- riconoscere il valore e il ruolo dell'istituzione scolastica, instaurando un positivo clima di dialogo e di reciproca collaborazione con i docenti;
- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- collaborare con i docenti nelle scelte educative e didattiche, esprimendo pareri e proposte

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità, che prevede l'assunzione di responsabilità anche da parte degli alunni.

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, 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

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

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. Le iscrizioni per l'anno scolastico 2013/2014 si effettueranno esclusivamente on line, pertanto 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.

All'ingresso della scuola sono presenti riconoscibili i Collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti e gli attestati sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda, saranno messi a disposizione gli atti, secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 ; in occasione delle iscrizioni on -line all'anno scolastico 2013/2014 (Legge 7 Agosto 2012), gli uffici resteranno a disposizione dell'utenza anche in orario pomeridiano nei giorni di lunedì, martedì, e giovedì, dalle ore 16.00 alle ore 18.00. E' prevista l'assistenza anche mediante e-mail, all'indirizzo: **iscrizioni.denittis@gmail.com**

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico dalle ore 10.00 alle ore 12.00 su appuntamento telefonico.

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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale, pertanto la Scuola, attraverso il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

Ai sensi della normativa vigente (L.626/'94), 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).

Periodicamente, vengono effettuate procedure attuative del piano di emergenza (Prova di Evacuazione).

6. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica; deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione e all'autovalutazione del servizio offerto, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari di gradimento, rivolti ai docenti, al personale ATA, ai genitori e agli alunni, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF. I questionari prendono in esame aspetti organizzativi, didattici, relazionali ed amministrativi e costituiscono elementi per la valutazione interna dell'Istituto e per il controllo dei processi che portano al miglioramento continuo e alla soddisfazione di tutte le parti componenti l'utenza.

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.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi sia un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e favorisca il miglioramento del servizio scolastico fornito dalla

Scuola Secondaria di Primo grado "Giuseppe De Nittis" garantendone peraltro, la Qualità.

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 20 Dicembre 2012.