



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

L.12 maggio 1995 n.163 convertito dalla L. 11 luglio 1995 n.273

D. P. C.M. 7 giugno 1995

Direttiva M.P.I. 21 luglio 1995, n. 254

La Carta dei Servizi della Scuola è articolata nei seguenti punti:

- Principi fondamentali
- Area della didattica
- Servizi amministrativi
- Condizioni ambientali della scuola
- Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PREMESSA

La carta dei servizi è un documento nel quale ciascun soggetto erogatore del servizio pubblico, nella fattispecie l'ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO, definisce e rende noto agli utenti:

- I principi fondamentali ai quali ispira la sua attività,
- Gli obiettivi quantitativi e qualitativi del servizio;
- La valutazione del servizio;
- I mezzi per segnalare eventuali disfunzioni.

Essa ha come fonte fondamentale di ispirazione la Costituzione Italiana ed è strettamente connessa al Piano dell'Offerta Formativa di questa Istituzione Scolastica.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Istituzione Scolastica nello svolgimento della propria attività si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1-UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'organizzazione del servizio scolastico verrà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

La scuola garantisce l'uguaglianza degli utenti e si impegna a valorizzare le diversità intese come arricchimento sociale e culturale, anche nell'ottica dell'educazione alla convivenza democratica.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

2-IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico (Dirigente Scolastico, docenti, personale A.T.A.) agiranno nei confronti dell'utenza secondo criteri di obiettività ed equità.

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'Istituto Comprensivo nella collegialità della progettazione, della conduzione dell'attività e della valutazione.

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 sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3-ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni con particolare riguardo al 1° anno di frequenza della scuola dell'infanzia e alle classi iniziali della scuola primaria e secondaria di 1° grado ed agli alunni stranieri.

L'accoglienza è peraltro intesa come sostegno continuo alla motivazione all'apprendere e alla vita sociale degli allievi. L'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali sarà promossa attraverso percorsi didattico - educativo elaborati dal GLI e dai Consigli di Classe, considerando l'accoglienza delle diversità un valore irrinunciabile, garantendo in tal modo la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica e del fallimento precoce.

4-DIRITTO DI SCELTA , OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Nel rispetto del diritto dell'utente di scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico, verrà garantita a chiunque la possibilità di iscriversi alle scuole di questo istituto. Saranno messi in atto opportuni interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, in collaborazione con altri enti operanti nel territorio.

L'Istituto Comprensivo garantisce, fin dalla scuola dell'infanzia, attraverso la conoscenza delle modalità e degli stili di apprendimento, delle attitudini e della costruzione dei valori, interventi di orientamento scolastico.

Al termine della scuola secondaria di 1° grado gli alunni verranno informati sulle offerte formative dei vari istituti superiori al fine di orientare gli alunni.

5-PARTECIPAZIONE , EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituto garantisce le condizioni per l'attuazione delle norme previste dalla presente Carta, attraverso una gestione partecipata e responsabile da parte di tutte le sue componenti, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti e secondo le modalità previste dal regolamento dell'istituzione scolastica, in stretta collaborazione con gli enti ed istituzioni cointeressati. Promuove incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare attività in collaborazione.

In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

sportive e culturali.

L'organizzazione dell'attività scolastica, dell'offerta formativa e dei servizi amministrativi si ispirerà ai criteri di efficienza e trasparenza delle procedure.

6-LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione dell'azione educativa e didattica sarà volta alla formazione completa dell'alunno e allo sviluppo della sua personalità.

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei Docenti.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale docente e non docente e un preciso compito per l'amministrazione al fine di arricchire risorse professionali e di migliorare la qualità del servizio.

PARTE I

AREA DELLA DIDATTICA

Questo Istituto, avvalendosi delle risorse professionali e dell'esperienza del personale scolastico, si impegna a programmare e realizzare attività educative atte a sviluppare armonicamente la personalità degli allievi, con il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile. Esso è corresponsabile della qualità delle suddette attività e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto all'inizio di ogni anno scolastico predispone il Piano dell'Offerta Formativa, coerente con gli obiettivi nazionali stabiliti dalla normativa vigente, ma che tiene conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico del comune di Filottrano.

Tale documento, che esplicita la progettazione educativa, curricolare, extracurricolare ed organizzativa, sarà redatto e pubblicizzato entro il 1° quadrimestre di ciascun anno scolastico e consegnato, in formato sintetico, alle famiglie degli alunni.

Esso viene integrato dal Regolamento d'Istituto e dalla presente Carta dei Servizi. Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità di ogni alunno, viene garantita in primo luogo la continuità educativa tra i tre diversi livelli scolastici dell'istituto, ma anche con le scuole superiori in linea con le indicazioni della normativa vigente.

Nella scelta dei libri di testo l'istituto assume come criteri fondamentali di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa in rapporto agli obiettivi formativi, la rispondenza alle esigenze (anche economiche) dell'utenza, la omogeneità, per quanto possibile, tra le classi parallele.

Coerentemente con la programmazione didattica, i docenti terranno presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, assicurando una ponderata pianificazione del lavoro a casa degli allievi.

Nel rapporto con gli alunni, specialmente con quelli più piccoli, i docenti instaureranno un colloquio pacato, volto al convincimento ed improntato sempre al rispetto.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione dell'operato della scuola partecipata a tutte le sue componenti. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni ed interessati al servizio scolastico preposti.

Ogni docente dovrà esprimere la propria offerta formativa, dovrà motivare il proprio intervento didattico e dovrà esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

Ogni alunno dovrà conoscere gli obiettivi educativo- didattici e le fasi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli e dovrà essere cosciente, in relazione alla sua età, dei propri doveri e delle proprie responsabilità.

Ogni genitore dovrà conoscere l'offerta formativa, dovrà esprimere pareri e proposte e dovrà collaborare al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Nelle assemblee di classe o di sezione, nei consigli di classe, interclasse e intersezione, i docenti illustreranno la programmazione didattica elaborata sulla base della progettazione educativa del Collegio dei Docenti e rapportata alla realtà della classe.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA

La progettazione educativa d'istituto fissa le finalità educative generali, nonché le attività, le risorse, l'organizzazione, necessarie per il conseguimento delle stesse.

Le finalità generali sono già nelle Indicazioni nazionali per il curriculum ma diventano fattive quando si traducono in comportamenti osservabili e in azioni concrete. La scuola si propone fini educativi che si realizzano nello sviluppo armonico della personalità dell'alunno, attraverso strumenti educativi adeguati alla sua evoluzione. Occorre anche tener conto della realtà ambientale e sociale dei nostri alunni, in quanto non si realizzano compiutamente come uomini, se non inseriti in una comunità sociale.

L'educazione oggi non può ignorare gli aspetti della vita, da quelli sociali a quelli culturali, politici, economici. La scuola deve ispirarsi ai principi di libertà, umanità, uguaglianza, democrazia e dignità della persona e ad ogni alunno deve essere garantito il diritto di sviluppare la propria personalità, senza impedimenti, guidandolo alla graduale responsabilizzazione.

Le finalità educative devono garantire agli alunni la conquista di quegli strumenti concettuali e sociali che li rendano protagonisti della propria cultura e della propria vita di relazione. La progettazione educativa rappresenta, inoltre, per i docenti la linea comune da perseguire per dare unitarietà all'insegnamento, nello stesso tempo i comportamenti osservabili susciteranno negli alunni lo stimolo per migliorare il proprio processo di crescita e l'autovalutazione.

Agli insegnanti si richiede consapevolezza della stretta correlazione tra apprendimento ed insegnamento: non solo padronanza di specifiche competenze culturali, pedagogiche, psicologiche, metodologiche e didattiche ma anche un' aperta sensibilità e disponibilità alla relazione educativa con gli alunni.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

Le finalità educative perseguite dalla scuola sono le seguenti:

IDENTITÀ:

- Star bene con sé e con gli altri
- Sentirsi sicuri
- Conoscersi e sentirsi riconosciuti
- Capire se stessi
- Prendere consapevolezza delle proprie potenzialità e risorse
- Progettare percorsi esperienziali
- Verificarne gli esiti in relazione alle attese

AUTONOMIA:

- Aver fiducia in sé e fidarsi degli altri
- Interpretare e governare il proprio corpo
- Partecipare alle attività nei diversi contesti
- Esplorare la realtà e comprendere le regole della vita quotidiana
- Imparare a leggere e a gestire le proprie emozioni
- Aumentare il senso di responsabilità nel fare bene il proprio lavoro
- Riflettere sui comportamenti di gruppo e orientarsi a sviluppare atteggiamenti positivi
- Riflettere per comprendere la realtà
- Rispettare il proprio corpo
- Trovare stimoli al pensiero analitico e critico
- Coltivare la fantasia e il pensiero divergente

ALFABETIZZAZIONE CULTURALE:

- Imparare a riflettere sull'esperienza attraverso l'esplorazione, l'osservazione, l'esercizio al confronto
- Descrivere la propria esperienza con tracce personali e condivise
- Acquisire gli apprendimenti di base attraverso saperi irrinunciabili
- Sviluppare le dimensioni cognitive, emotive, affettive, sociali, corporee, etiche e religiose della propria personalità
- Approfondire la padronanza delle discipline
- Organizzare le conoscenze nell'elaborazione di un sapere integrato
- Attraverso le discipline orientarsi e partecipare attivamente alla vita sociale
- Avere accesso ai saperi attraverso un livello adeguato di uso della lingua italiana scritta e orale

CITTADINANZA:

- Scoprire gli altri, i loro bisogni e la necessità di gestire i contrasti attraverso regole condivise definite attraverso le relazioni, il dialogo, l'espressione del proprio pensiero nel rispetto dell'altro.
- Assumere un atteggiamento di vita democratico, orientato al futuro e rispettoso del rapporto uomo-natura
- Prendersi cura di sé e degli altri



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

- Sviluppare l'adesione consapevole a valori condivisi e atteggiamenti cooperativi e collaborativi
- Sviluppare il senso di legalità e di un'etica della responsabilità
- Riconoscere e rispettare i valori costituzionali (art.3-4 –8-13-21)

Le suddette finalità sono diversamente articolate nei vari ordini scolastici.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

In riferimento alle scelte educative dell'istituto e sulla base delle indicazioni sul curricolo , per ogni classe o sezione viene elaborata la programmazione didattica che delinea più concretamente il percorso formativo degli alunni della specifica realtà di ogni classe o sezione.

Tale programmazione è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Essa si propone :

- il perseguimento degli obiettivi e delle finalità educative stabiliti;
- di delineare il percorso formativo della classe o sezione e del singolo alunno, adeguando ad esso gli interventi operativi;
- di utilizzare il contributo delle varie discipline o aree disciplinari o campi di esperienza per lo sviluppo delle competenze;
- la verifica e la valutazione dei risultati;
- la programmazione è elaborata dai docenti entro il 3° mese di ciascun anno scolastico e viene portata a conoscenza dei genitori degli alunni nelle assemblee di classe.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, garantendo l'osservanza ed il rispetto, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Flessibilità dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

L'orario dell'ufficio di segreteria è articolato con l'intento di poter offrire un servizio adeguato al pubblico e a tutto il personale della scuola.

- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza verso enti privati, redatti in base alle normative vigenti, viene effettuato entro breve termine, comunque non oltre giorni 3 lavorativi.
- Le famiglie degli alunni, al momento delle iscrizione alla classi prime delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di 1° grado e primo superiore, vengono informate da comunicazioni individuali inviate attraverso la scuola.
- Le iscrizioni vengono accolte e registrate presso l'ufficio di segreteria. I documenti di



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

valutazione degli alunni sono pubblicati in una sezione riservata nel sito web istituzionale della scuola entro 15 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. La scuola assicura all'utente tempestività e cortesia nell' eventuale contatto telefonico.

- Presso l'ingresso degli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. L'orario dei collaboratori scolastici varia secondo le esigenze dei plessi : di norma 7,30 – 13,30 o 7,45-13,45 o 8,00- 14,00 con rientri pomeridiani nei giorni di lezione o di riunioni, secondo criteri di flessibilità per garantire il servizio secondo le esigenze di funzionamento della scuola.
- L'orario del collaboratore scolastico in servizio nelle scuole dell'infanzia è di 7 ore e 12 minuti giornalieri per 5 giorni settimanali secondo le esigenze emerse nel singolo plesso.
- L'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, avviene nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalla legge 7/8/1990 n. 241, compatibilmente con le norme sulla privacy (D.Lgs. n. 196/2003).

La segreteria dell'Istituto si trova in via Martin Luther King al n.°1, dove è situato anche l'ufficio del Dirigente Scolastico.

Nell'ufficio di segreteria operano il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e 5 assistenti amministrativi.

La segreteria è aperta al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì	11,00 - 13,00	
Martedì	11,00 - 13,00	15,00 - 17,30
Mercoledì	11,00 - 13,00	
Giovedì	11,00 - 13,00	15,00 - 17,30
Venerdì	11,00 - 13,00	
Sabato	11,00 - 13,00	

Nei periodi di sospensione dell'attività didattica gli uffici sono aperti solo in orario antimeridiano.

UFFICIO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico è coadiuvato da un docente con funzione di primo collaboratore.

Riceve il pubblico, di norma, tutti i giorni preferibilmente su appuntamento.

CRITERI PER L'INFORMAZIONE

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare sono predisposti, anche nel sito:

- orario dei docenti, orario e funzioni del personale A.T.A.;
- organigramma degli uffici ;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente ed A.T.A.;
- albi d'istituto.
- P.O.F., Regolamento d'Istituto, Carta dei Servizi e Documento di Valutazione dei rischi.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

Sono, inoltre, disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

INFORMATIZZAZIONE DEGLI UFFICI DI SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza specifici programmi per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

Gli uffici sono collegati al ministero via INTRANET e alla rete INTERNET.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore importante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone.

Si rileva pertanto la necessità di individuare, per quanto di competenza, i seguenti fattori qualità:

- ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro;
- locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
- dotazione adeguata di sussidi didattici;
- abbattimento della barriera architettoniche;
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione;

L'istituto è articolato in sei plessi, tutti nel comune di Filottrano, così ubicati:

plesso "Beltrami": ufficio di Segreteria e del Dirigente Scolastico, Scuola Secondaria di 1° grado e Scuola Primaria classi II, IV e V; in via M.L. King, 1

plesso "Sassaroli": scuola primaria classi I e II e classi a tempo pieno: via Pirandello, 1

Scuola dell' Infanzia "Arcobaleno": via Vittorio Veneto, 99

Scuola dell' Infanzia "Il Grillo Parlante": via Italia, 1

Scuola dell' Infanzia "Il Gabbiano": via di Filottrano, 68 – fraz. Montoro di Filottrano

Scuola dell' Infanzia "Peter Pan": via Cantalupo, 39 – fraz. Cantalupo di Filottrano

La manutenzione ordinaria e straordinaria e tutto quanto da essa deriva, per le condizioni di sicurezza, vivibilità, funzionalità e modernità degli impianti dipendono dagli Enti locali, che vengono informati e sollecitati per le sopraggiunte necessità.

I fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali della scuola sono descritti nei documenti allegati.

Agli atti dell'istituto sono infatti disponibili le planimetrie dei locali dei vari edifici scolastici.

PIANO DI EMERGENZA

La scuola ha predisposto il piano di emergenza che contiene tutte le direttive da seguire in caso di calamità.

Si impegna, altresì, ad organizzare una didattica della sicurezza per informare ed educare gli alunni a tutte le tematiche inerenti la loro sicurezza in caso di emergenza e che potranno risultare indispensabili anche nella vita di tutti i giorni.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

Nel corso dell'anno scolastico vengono fatte due prove di evacuazione.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURE DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono interdipendenti e legati tra loro, in quanto ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti. Tutti i protagonisti del processo educativo (genitori, docenti, non docenti) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, attraverso i loro rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- al Collegio dei Docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse, intersezione, per quanto riguarda gli aspetti prevalentemente educativi.
- al Consiglio d'Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi Scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema sarà più opportuno, in primo luogo, ricercare una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intero plesso può essere fatta una segnalazione al docente referente dello stesso plesso;
- se il problema rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed, eventualmente, sporgere reclamo;

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta e devono, in tal caso, contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

I reclami orali debbono successivamente essere redatti in forma scritta e debitamente firmati.

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

Il Dirigente Scolastico dopo aver espletato ogni indagine in merito, risponde sempre in forma scritta entro quindici giorni dalla data del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

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 d'Istituto un'analitica relazione dei reclami e dei successivi provvedimenti.



ISTITUTO COMPRENSIVO FILOTTRANO
Scuola dell'Infanzia – Primaria e Secondaria di 1° grado
Via Martin Luther King, 1 - 60024 FILOTTRANO (AN)
Tel. 071-7221431 Fax 071-7227119
C.F.: 80015010426

www.scuolafilottrano.it ufficio@scuolafilottrano.it anic80700x@istruzione.it anic80700x@pec.istruzione.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo e didattico, tramite pubblicazione nel sito web, all'albo e/o disponibilità in segreteria.

La stessa, a seguito di presentazione di apposita richiesta scritta, garantirà ai genitori la visione delle prove scritte dei propri figli e l'eventuale estrazione di copia delle stesse ai sensi della normativa vigente.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o dal Consiglio d'Istituto.

Entro il 31 agosto di ogni anno, gli organismi preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti: i risultati delle indagini sono resi noti agli utenti.

Filottrano, 29 aprile 2014

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Prof. Ivano Dottori)

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO
(Sig.ra Silvana Ciotti)