



Ministero dell'Istruzione e del Merito  
Ufficio Scolastico Regionale: ABRUZZO

**ISTITUTO OMNICOMPRESIVO STATALE "NICOLA DA GUARDIAGRELE"**

Via G. Farina 1 – 66016 GUARDIAGRELE (CH) – Telefono 0871/82232

C.M. CHMM062004 – Cod. Fisc. 80003660695

PEO: [chmm062004@istruzione.it](mailto:chmm062004@istruzione.it) – PEC: [chmm062004@pec.istruzione.it](mailto:chmm062004@pec.istruzione.it)

web: [www.omnicomprensivoguardiagrele.edu.it](http://www.omnicomprensivoguardiagrele.edu.it)

LICEO SCIENTIFICO, Via Grele 24/b Tel. 0871/809355

ISTITUTO TECNICO – SETTORE ECONOMICO e TECNOLOGICO, Via Grele 24/a Tel. 0871/809301

SCUOLA SECONDARIA I GRADO, Via G. Farina 1 Tel. 0871/82232



## CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, approvato dal Collegio dei docenti del 29 ottobre 2020 - Verbale n. 3 e dal Commissario Straordinario il 27 novembre 2020 - Verbale n. 115, modificato e integrato dal Collegio dei Docenti nella seduta del 14 settembre 2023 e dal Commissario Straordinario con verbale n. 157 del 22/09/2023, ha validità pluriennale, fino al momento in cui dovessero riscontrarsi necessità di modifiche o integrazioni.



**Delibera del Collegio dei docenti del 29 ottobre 2020 – Verbale n. 3**  
**Delibera del Commissario Straordinario del 27 novembre 2020 – Verbale n. 115**

**Delibera n. 12 del Collegio dei docenti del 14 settembre 2023 – Verbale n. 2**  
**Delibera del Commissario Straordinario del 22/09/2023 – Verbale n. 157**

## PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995" (Oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatica.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione.

## DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

**Art. 3** - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

**Art. 33** - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione.

Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

**Art. 34** - La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

## FONTI NORMATIVE

È utile riepilogare il contesto normativo generale in cui è maturato questo importante documento, anche e soprattutto per capirne l'essenza e la funzione.

La Carta dei servizi pubblici s'intravede già nella Legge n. 241 del 7/08/1990, che concerne il procedimento amministrativo e nella sostanza mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire, soprattutto quando tale azione tocca ed investe direttamente o indirettamente interessi generali. Un'Amministrazione trasparente è aperta a tutti e tutti possono vedere, sapere, controllare e valutare il suo essere e il suo divenire, e, soprattutto, il modo in cui e con cui è e diviene. Le regole di condotta della P. A. con legge n. 241/1990 sono divenute autentici parametri di carattere giuridico al pari di quelli tradizionali come: violazione di legge, incompetenza, eccesso di potere.

A seguito della detta Legge 241/1990, che ha aperto le porte, sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo n. 29 del 3/02/1993, e successive modificazioni ed integrazioni. Con tale decreto, i principi introdotti dalla Legge 241/1990 si sono concretizzati in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative, vedi l'art.

12 "Ufficio relazioni con il pubblico", l'art. 20 "Controllo interno", l'art. 59 "Responsabilità disciplinari".

- Legge n. 20 del 14/01/1994. Tale legge ha introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni per verificare, oltre la legittimità, anche la regolarità e il corretto funzionamento dei servizi di controllo interno.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. La direttiva tende ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia. Definisce gli strumenti: adozione di standard, semplificazioni procedurali, informazione agli utenti, valutazione interna. Offre mezzi di tutela più agevolmente esperibili per rimuovere situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri dell'11/10/1994. La direttiva disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- Decreto Legge n. 163 del 12/05/1995, convertito in Legge n. 273/1995. Il Decreto sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo n. 286 del 30/7/1999, art. 11. La norma stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 luglio 1995.

#### ➤ **Uguaglianza**

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere:

- atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione;
- garantire che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### ➤ **Imparzialità e regolarità**

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. I criteri d'imparzialità, di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi. La scuola si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali. In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 146/1990 e ss.mm. e dell'Accordo sulle norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali e sulle procedure di raffreddamento e conciliazione in caso di sciopero nel Comparto Istruzione e Ricerca, sottoscritto dall'ARAN e dalle Organizzazioni sindacali in data 2 dicembre 2020, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2021.

In particolare, in base al Regolamento di applicazione del protocollo di intesa fra il Dirigente Scolastico e le Organizzazioni Sindacali rappresentative del Comparto istruzione e ricerca per l'individuazione dei contingenti di personale necessari ad assicurare le prestazioni indispensabili in caso di sciopero (prot. 9628 del 18/10/2021) adottato ai sensi del comma 3 art. 3 dell'Accordo del 02/12/2020:

- In occasione dello sciopero, il Dirigente scolastico invita il personale mediante pubblicazione sulla bacheca digitale in uso nella scuola a comunicare, tramite mail, entro il quarto giorno dalla comunicazione della proclamazione dello sciopero, la propria intenzione di aderire, non aderire o di non aver maturato ancora la propria decisione al riguardo.
- Il dirigente scolastico, in occasione di ciascuno sciopero, individua, anche sulla base della comunicazione resa dal personale, i nominativi del personale in servizio presso l'istituzione scolastica da includere nei contingenti minimi, tenuto alle prestazioni indispensabili per garantire la continuità delle stesse. I nominativi inclusi nei contingenti sono comunicati ai singoli interessati cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero. Il soggetto individuato ha il diritto di ribadire, entro il giorno successivo alla ricezione della predetta comunicazione, la volontà di aderire allo sciopero già manifestata, chiedendo la conseguente sostituzione che è accordata solo nel caso sia possibile. L'eventuale sostituzione è comunicata agli interessati entro le successive 24 ore.
- Il Dirigente scolastico comunica alle famiglie, tramite registro elettronico o pubblicazione sul sito o per mezzo mail con invio massivo, almeno cinque giorni prima dello sciopero, le seguenti informazioni per consentire alle stesse la valutazione della possibile incidenza dello sciopero sul funzionamento dell'istituzione scolastica:
  - a) indicazione delle OO.SS. che hanno proclamato lo sciopero, le motivazioni poste alla base della vertenza, unitamente ai dati relativi alla rappresentatività a livello nazionale, alle percentuali di voti ottenuti dalle stesse OO.SS. in occasione delle ultime elezioni RSU nella scuola, nonché alle percentuali di adesione registrate, a livello di scuola, nel corso di tutte le astensioni proclamate scioperi proclamati nell'anno scolastico e in quello precedente, con indicazione delle sigle sindacali che hanno indetto tali astensioni o vi hanno aderito;
  - b) l'elenco dei servizi che saranno comunque garantiti;
  - c) l'elenco dei servizi di cui si prevede l'erogazione sulla base delle comunicazioni rese dal personale e delle informazioni di cui alla lettera a).

#### ➤ **Accoglienza e integrazione**

Per realizzare il diritto alla buona qualità della vita scolastica è importante che tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa si impegnino a realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze.

Gli erogatori del servizio favoriscono:

- la continuità formativa verticale (curricoli continui del primo ciclo d'istruzione); iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola primaria, scuola secondaria); test e questionari per impostare la progettazione educativa e didattica;
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- iniziative didattiche curriculari (integrazione dei piani di lavoro) funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione

- cattolica;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disortografia...) e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative ad adulti, studenti lavoratori, stranieri.

#### ➤ **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. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). L'obbligo scolastico 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 organico.

A tal fine il Dirigente Scolastico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza e svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

#### ➤ **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

A tal fine:

- il Dirigente Scolastico convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli aperti a tutti i genitori per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle equipe pedagogiche e dei singoli docenti;
- il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, predisponde nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola.

Le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite con avviso sul registro elettronico o sul sito o dettate sul diario.

I docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli di classe, ecc.).

#### ➤ **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

Le progettazioni didattiche assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi.

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

## **SEZIONE 1 AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con l'attiva partecipazione al lavoro scolastico degli alunni/e, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

### **Art. 1.1 - FINALITA'**

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli alunni una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

### **Art. 1.2 - AZIONE DIDATTICA**

L'azione didattico-formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) modalità della programmazione per competenze;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

### **Art. 1.3 - ATTIVITÀ DIDATTICA**

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali tracciate dalle indicazioni nazionali e gli Assi culturali (allegati al [DM 139/2007](#)) e le Competenze chiave per l'apprendimento permanente.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico-educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e l'orientamento al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi. L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non oporterà di lavoro gli alunni per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

### **Art. 1.4 - ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO**

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente oltre il normale orario delle lezioni, in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);
- c) attività di recupero svolte in modo autonomo dagli allievi con il consenso dei genitori.



Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli alunni i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

#### **Art. 1.5 – ARTICOLAZIONI DEL COLLEGIO DEI DOCENTI**

Il Collegio dei docenti si articola in Collegi di sezione per ciascun grado e indirizzo di scuola, Dipartimenti, Commissioni e Gruppi di lavoro, le cui specifiche funzioni sono illustrate nel P.T.O.F..

Entro i primi mesi di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei collaboratori e delle figure di sistema, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

#### **Collegi di Sezione**

Il Collegio dei docenti viene convocato per sezioni quando siano da valutare problematiche specifiche di uno dei settori scolastici compresi nella nuova istituzione, ed in tal caso le relative deliberazioni hanno valenza circoscritta agli stessi ambiti settoriali, come, ad esempio, per la programmazione dell'azione formativa nonché per la connessa valutazione periodica volta a verificare l'efficacia dell'attività didattica in rapporto agli obiettivi programmati, per l'adozione dei libri di testo, per le iniziative di sperimentazione metodologica che siano limitate alle classi di un solo settore di istruzione (O.M. 267 del 4/8/1995 e C.M. 268 del 4/8/1995).

#### **Dipartimenti**

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario i quali dovranno redigere il verbale della seduta e archivarlo negli appositi registri. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico.

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

#### **Commissioni di lavoro**

I gruppi di lavoro sono istituiti con delibera collegiale sulla base delle criticità e dei bisogni emersi dai rapporti di Autovalutazione e del Piano di Miglioramento.

## **SEZIONE II SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Art. 2.1 - FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- 1) L'istituto garantendone l'osservanza e il rispetto ha stabilito i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
  - celerità delle procedure;
  - trasparenza;
  - informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - tempi di attesa agli sportelli compatibili con la dotazione organica del personale;
  - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- 2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
- 3) L'iscrizione è effettuata online sul sito del M.I.M. ed è opportunamente pubblicizzata attraverso il sito istituzionale <https://www.omnicomprensivoquardiagrele.edu.it/site/>
- 4) 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 d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi, per alunni frequentanti, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

- 5) Le richieste specifiche relative alle singole aree amministrative e/o istanze rivolte direttamente al Dirigente Scolastico e al DSGA andranno effettuate tramite mail: [dirigente@omnicomprensivoguardiagrele.edu.it](mailto:dirigente@omnicomprensivoguardiagrele.edu.it) [dsga@omnicomprensivoguardiagrele.edu.it](mailto:dsga@omnicomprensivoguardiagrele.edu.it)

Per le richieste rivolte all'area alunni, area personale, area contabilità e area affari generali inviare la mail all'indirizzo [chmm062004@istruzione.it](mailto:chmm062004@istruzione.it)

Compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, sarà garantito un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente dal Lunedì al Sabato dalle ore 11:30 alle ore 13:30 e il giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

- 6) I documenti di valutazione intermedi e finali sono pubblicati on line entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio e, al fine di assicurare il rispetto del quadro normativo in materia di protezione dei dati - Regolamento (UE) 2016/679 e d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal d.lgs. n. 101/2018, Codice in materia di protezione dei dati personali, *"si precisa che per pubblicazione on line degli esiti degli scrutini delle classi intermedie della scuola secondaria di primo grado e secondarie di secondo grado si intende la pubblicazione in via esclusiva nel registro elettronico. Pertanto, gli esiti degli scrutini con la sola indicazione per ciascun studente "ammesso" e "non ammesso" alla classe successiva, sono pubblicati, distintamente per ogni classe, nell'area documentale riservata del registro elettronico, cui accedono tutti gli studenti della classe di riferimento. Diversamente i voti in decimi, compresi quelli inferiori a sei decimi, riferiti alle singole discipline, sono riportati, oltre che nel documento di valutazione, anche nell'area riservata del registro elettronico a cui può accedere il singolo studente mediante le proprie credenziali personali"* (circolare MIUR n.9168 del 9 giugno 2020).

- 7) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento.

- 8) Il Direttore S.G.A. riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento.

- 9) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

## **Art. 2.2 - MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE**

- a. L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione.

### **In particolare sono predisposti sul sito dell'istituzione scolastica:**

- tabella dell'orario
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto on line

### **Sul sito sono inoltre disponibili spazi per:**

- bacheca generale d'Istituto
- bacheca dei docenti
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori
- bacheca sindacale



- b. Presso l'ingresso e presso gli uffici, l'Istituto garantisce la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- c. Il Regolamento d'istituto è presente sul sito dell'istituzione scolastica.

### **SEZIONE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **Art. 3.1 - IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

- a. Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.
- b. La vigilanza dei ragazzi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti ed ai collaboratori scolastici.
- c. L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna in collaborazione con tutte le risorse interne all'istituzione scolastica.

### **SEZIONE IV- CAPO V RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO**

#### **Art. 4.1 - RECLAMI**

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami possono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via e-mail e devono presentare le seguenti caratteristiche: devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, redatti in forma scritta e debitamente firmati. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

#### **Art. 4.2 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte.

All'epilogo di ogni anno scolastico, i componenti dello staff, le figure di sistema, i referenti delle articolazioni del Collegio dei Docenti redigono una relazione sull'attività formativa della scuola realizzata nel corso dell'anno rilevando i punti di forza e di debolezza.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
(Prof.ssa Irma Nicoletta D'Amico)  
*Documento firmato digitalmente*