



**Ministero dell'Istruzione
ISTITUTO COMPRENSIVO BASIANO**

20060 Masate (MI) – Via Monte Grappa, 16
Tel. 0295760871 – Fax 0295761411 – www.icbasiano.edu.it
 miic8ck007@istruzione.it – miic8ck007@pec.istruzione.it

Carta dei servizi scolastici

1. Principi guida	pag. 2
1.1 Premessa	pag. 2
1.2 Principi fondamentali e Fonti normative	pag. 2
1.3 Codice di comportamento del personale dipendente da Pubbliche Amministrazioni	pag. 3
2. Plessi scolastici	pag. 4
3. Condizioni ambientali dell'Istituto e sicurezza	pag. 5
3.1 Condizioni ambientali della scuola	
3.2 Condizioni e standard di sicurezza	
4. Area didattica	pag. 7
4.1 Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa – PTOF	pag. 7
4.2 Programmazione didattica	pag. 7
4.3 Patto educativo di corresponsabilità	pag. 8
4.4 Il servizio scolastico	pag. 9
5. Area Amministrativa	pag. 10
5.1 Orari e rapporti con l'utenza	pag. 10
5.2 Procedimenti	pag. 11
6. Informazione	pag. 11
7. Accesso agli Atti	pag. 11
8. Privacy	pag. 12
9. Procedura di reclamo	pag. 12
10. Valutazione del servizio scolastico e azioni di miglioramento	pag. 12
11. Validità della carta dei servizi	pag. 13

1. Principi guida

1.1 Premessa

La Carta dei servizi scolastici è il documento attraverso il quale la Scuola illustra il proprio impianto organizzativo – curricolare.

È uno strumento di garanzia che tutela i diritti degli utenti e del personale, offrendo loro la possibilità di un controllo sulla qualità dei servizi offerti.

Rappresenta un programma unitario dell'offerta formativa della Scuola che indica le responsabilità che le competono.

Costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica.

1.2 Principi fondamentali e Fonti normative

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

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

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 generi.

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 il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La presente Carta dei Servizi scolastici dell'Istituto Comprensivo trae inoltre i suoi fondamenti normativi da:

- le leggi dello Stato relativamente all'ordinamento scolastico;
- la Legge del 27 agosto 1990 n. 241 sulla trasparenza delle attività amministrative;
- i "Principi fondamentali sull'erogazione dei Servizi pubblici", secondo la direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994;
- la direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto il D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici");
- la normativa sulla privacy.

L'Istituto Comprensivo Basiano si impegna ad operare sulla base dei seguenti principi:

a) Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche;

b) Imparzialità e regolarità

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'Istituto garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui

minori (v. Regolamento d'Istituto) e la continuità del servizio.

c) Accoglienza e integrazione

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali di ciascun ordine di scuola e alla soluzione delle problematiche relative all'inclusione e all'integrazione di tutti gli alunni con bisogni educativi speciali (BES), in particolare gli studenti con disabilità, gli studenti NAI, gli studenti adottati.

L'attività di accoglienza si realizza a più livelli:

- Accoglienza dei nuovi iscritti
- Accoglienza quotidiana
- Accoglienza di alunni con BES

d) Partecipazione, efficienza e trasparenza

La gestione partecipata di istituzioni, personale, genitori e alunni, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto organizza, autonomamente e in collaborazione con gli enti presenti nel territorio, attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza, infatti, secondo norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio, di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

1.3 Codice di comportamento del personale dipendente da Pubbliche Amministrazioni

Tutti i dipendenti pubblici sono tenuti al rispetto della seguente normativa:

- D. Lgs. 165/2001;
- D. Lgs. n. 297/1994;
- CCNL Scuola 2007, capo IX;
- CCNL Scuola, 2007, Allegato 2;
- D. Lgs. 150/2009;
- Circolare MIUR 88/2010;
- D.P.R. 62/2013;
- CCNL Istruzione e ricerca, 2016/2018, Titolo III (personale ATA);
- CCNL Istruzione e ricerca, 2016/2018, art. 26

2. Plessi scolastici

L'Istituto fornisce il servizio di Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di I Grado.

L'Ufficio del Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Segreteria sono ubicati nella sede centrale di Via Monte Grappa, 16, presso l'edificio della Scuola Secondaria di primo grado "Martin Luther King" di Masate.

Istituto Comprensivo di Basiano

Sede	Via Monte Grappa, 16 202060 - Masate
Codice meccanografico	MIIC8CK007
Tel.	02/95760871
Posta elettronica	miic8ck007@istruzione.it
Posta elettronica certificata	miic8ck007@pec.istruzione.it
Sito web	www.icbasiano.edu.it

L'Istituto Comprensivo di Basiano è composto dai seguenti plessi scolastici:

1. Scuola dell'Infanzia di Basiano "Mahatma Ghandi"

Sede	via Roma, 11 20060 - Basiano
Codice meccanografico	MIAA8CK014
Tel.	02/95761068

2. Scuola Primaria di Basiano "Aldo Moro"

Sede	via Roma, 11 20260 - Basiano
Codice meccanografico	MIEE8CK019
Tel.	02/95760271

3. Scuola Primaria di Masate "Salvo D'Acquisto"

Sede	via Monte Grappa, 18 -20060 - Masate (MI)
Codice meccanografico	MIEE8CK02A
Tel.	02/95760018

4. Scuola Secondaria di I Grado di Masate "Martin Luther King"

Sede	Via Monte Grappa, 16 20060 - Masate (MI)
Codice meccanografico	MIMM8CK018
Tel.	02/95760261

3. Condizioni ambientali e di sicurezza

3.1 Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto assicura un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni/e e per il personale.

I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei locali.

La scuola s'impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, al fine di garantire agli alunni/e la sicurezza interna ed esterna nell'ambito del circondario scolastico.

Ciascuna delle sedi dell'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e strutturali degli spazi disponibili:

- numero e dimensione delle aule in rapporto al numero degli alunni/e;
- qualità delle dotazioni strutturali (laboratori) e strumentali (arredamento, materiali didattici, sussidi multimediali);
- utilizzo dei laboratori (musica, informatica, scienze, teatro, tecnologia, arte)
- utilizzo settimanale della palestra per attività curricolari ed extracurricolari;
- qualità ed utilizzo degli spazi esterni agli edifici scolastici (cortili, giardini e pertinenze disponibili);
- utilizzo di spazi esterni attrezzati e non;
- abbattimento delle barriere architettoniche;
- utilizzo di ascensori o montacarichi;
- utilizzo dei locali di servizio (sala ristorazione scolastica, cucine, aula docenti);
- dotazioni di libri e riviste e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche insegnanti;
- qualità dei servizi igienici, con indicazione di servizi anche per persone disabili;
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto effettua monitoraggi predisposti dal Ministero.

3.2 Condizioni e standard di sicurezza

Gli standard di sicurezza sono garantiti da:

- la valutazione annuale dei rischi e dagli interventi conseguenti;
- l'adeguamento annuale delle procedure di evacuazione degli edifici, la disponibilità in tutti i locali di informazioni e segnaletica adeguata e l'esecuzione delle prove previste dalla norma;
- il controllo delle apparecchiature e degli impianti e dei presidi per la sicurezza;
- l'individuazione e la formazione delle figure previste dalle norme vigenti ;
- la formazione continua del personale e del personale in ingresso;
- l'adeguamento annuale delle procedure codificate nel "Piano di emergenza sanitaria e di primo soccorso"

- da eventuali protocolli di emergenza sanitaria emessi dal Ministero.

Il Dirigente Scolastico redige il Documento di Valutazione dei Rischi con il supporto del Responsabile SPP e previa consultazione del Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS); predispone planimetrie e appositi piani evacuazione relativi a tutti i Plessi dell'Istituto. I documenti sono costantemente aggiornati ed esposti in ogni singolo edificio scolastico dell'Istituto.

L'Istituto nomina, inoltre, il Medico competente che svolge attività di sorveglianza sanitaria. Inoltre, il RLS, come previsto dalla normativa vigente, si fa portavoce per gli altri dipendenti, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'istituto garantisce la vigilanza degli alunni da parte di tutti gli operatori della scuola in base a quanto disposto dalle norme vigenti, prescritto dal "Regolamento d'Istituto" e dalle disposizioni operative fornite dalla dirigenza.

I collaboratori scolastici assicurano la pulizia dei locali scolastici, in base alle disposizioni operative impartite dalla dirigenza e dal controllo esercitato dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

4. Area didattica

4.1 Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa - PTOF

Il PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.) è il documento costitutivo dell'identità culturale dell'Istituto ed esplicita la sua progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. È lo strumento di coordinamento delle attività individuali e collegiali della nostra comunità educativo – scolastica e definisce il patto formativo nell'intero corso di studi dei tre ordini di scuola. (vedi Scuola in chiaro <https://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/>)

- Il PTOF ha validità triennale: gli indirizzi di base, le finalità educative, le linee dei curricoli sono stabiliti e approvati per dare impostazioni chiare e stabili alla scuola, si attuano e si sviluppano in anni di lavoro e di organizzazione.
- Altre sezioni (orari, progetti annuali d'Istituto, progetti didattici delle singole scuole o delle singole classi) variano e vengono aggiornate anno per anno.
- Il PTOF viene aggiornato ogni anno, mediante l'apporto del lavoro collegiale delle Commissioni operanti su mandato del Collegio Docenti, arricchendosi di progetti, documentazione, strumenti e ricerche nuove, rispondendo ai cambiamenti del sistema-scuola e alle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.
- Esso viene illustrato annualmente alle famiglie, nell'ambito dell'assemblea di classe, per agevolare l'intervento educativo sinergico in modo da rendere effettivo il Patto educativo di Corresponsabilità.

4.2. Programmazione didattica

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale, la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a:

- garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni/e, nel rispetto di obiettivi educativo – didattici efficaci per il raggiungimento dei traguardi per lo sviluppo delle competenze, delineati nelle Indicazioni Nazionali, nel rispetto della Mission della scuola;
- assicurare la qualità dell'azione educativa, per una positiva crescita culturale e civile dell'alunno/a;
- creare un clima scolastico positivo, che favorisca le relazioni e l'apprendimento;
- individuare ed elaborare gli strumenti per assicurare la continuità educativa tra i diversi ordini scolastici al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni/e;
- utilizzare criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare;
- programmare le attività didattiche, in stretta collaborazione con i componenti del team,

tenendo presente la necessità di rispettare adeguati tempi di studio degli alunni/e, in modo che nell'assegnazione di attività/esercitazioni da svolgere a casa sia assicurato il diritto al tempo libero, al gioco, alle attività extra-scolastiche sportive e culturali;

- valorizzare nel rapporto con gli allievi comportamenti di partecipazione attiva, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione, nel rispetto del regolamento di disciplina;
- prevenire fenomeni di bullismo e cyberbullismo;
- utilizzare strategie educative finalizzate alla promozione della personalità e alla crescita umana, sociale e culturale nel rispetto della persona.

Inoltre, al fine di prevenire e monitorare la dispersione scolastica, l'Istituto si impegna a:

- controllare la regolarità della frequenza;
- segnalare tempestivamente alla Dirigenza eventuali irregolarità che possano compromettere il percorso formativo dell'alunno/a, in considerazione delle disposizioni contenute nell'art. 5 del D.Lgs. 62/2017, in base al quale per la validità dell'anno scolastico è richiesta la frequenza di almeno tre quarti del monte orario annuale personalizzato (solo per la Scuola Secondaria di Primo Grado);
- assicurare l'obbligo scolastico attivando interventi sinergici tra Scuola, Famiglia e Servizi del Territorio.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e 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/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene inserito nel PTOF un piano di aggiornamento anche in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

4.3. Patto educativo di corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità è un accordo esplicito che sancisce i rapporti tra le parti nell'azione didattico-educativa; costituisce la dichiarazione dell'operato della scuola nei confronti dell'alunno/a e delle famiglie e interessa anche, in qualità di interlocutori: gli Organi Collegiali, i Rappresentanti dei Genitori e gli Enti del territorio coinvolti nel funzionamento del servizio scolastico. Il Patto formativo è condiviso con le Famiglie durante la prima assemblea di classe ed è presente nella sezione PTOF del sito d'Istituto.

4.4. Il servizio scolastico

Gli orari d'ingresso e di uscita sono proposti dal Collegio Docenti e deliberati dal Consiglio d'Istituto.

Scuola dell'Infanzia di Basiano

Le sezioni della scuola dell'Infanzia funzionano dal lunedì al venerdì, secondo la seguente articolazione:

Tempo ridotto 25 ore settimanali

Tempo ordinario 40 ore settimanali Tempo prolungato 45 ore settimanali

I genitori, all'atto dell'iscrizione o sul modulo di riconferma, indicano la fascia oraria scelta e s'impegnano a garantire la frequenza quotidiana.

Strutturazione della giornata scolastica

INGRESSO

gioco libero e merenda

attività didattiche (progetti, laboratori) preparazione per il pranzo e pranzo

PRIMA USCITA

gioco libero in sezione, in giardino o in altri spazi della scuola attività in sezione

SECONDA USCITA

PROLUNGAMENTO per chi è iscritto al tempo scuola di 45 ore settimanali

Scuole Primarie di Basiano e di Masate

Le classi delle scuole primarie attuano un Tempo scuola di 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, comprensivo di mensa obbligatoria.

Scuola Secondaria "Martin Luther King" di Masate

Le classi a Tempo normale funzionano per 30 ore settimanali, dal lunedì al venerdì.

Le classi a Tempo prolungato funzionano per 36 ore settimanali, con lezioni pomeridiane il lunedì e mercoledì con mensa obbligatoria.

5. Area amministrativa

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale, predisposto dal Direttore SGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio dell'utenza scolastica (alunni, famiglie, docenti, personale ausiliario, enti territoriali) e garantisce il collegamento della scuola con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale d'istruzione.

L'Istituto individua e garantisce il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure e nel rilascio dei documenti richiesti;
- informatizzazione dei servizi di Segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

5.1 Orari e rapporti con l'utenza

L'Ufficio di Segreteria dell'Istituto è aperto al pubblico secondo gli orari stabiliti dal Consiglio di Istituto.

In occasione del periodo delle iscrizioni è prevista un'integrazione dell'orario di apertura degli Uffici, resa nota attraverso la comunicazione ufficiale delle iscrizioni.

Si precisa che l'accesso agli Uffici di Segreteria avviene previo appuntamento, richiesto via mail o per contatto telefonico.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento tramite Segreteria o tramite mail.

In caso di assenza o impedimento del Dirigente, eventuali richieste potranno essere formulate ai Collaboratori del Dirigente.

Il Direttore SGA riceve il pubblico durante l'orario di apertura degli Uffici, previo appuntamento richiesto via mail o per contatto telefonico.

Per assicurare l'efficienza l'organizzazione interna degli Uffici avviene per ambiti operativi:

- area alunni/e – didattica e affari generali;
- area del personale primaria e secondaria;
- area del personale infanzia e personale ATA;
- area amministrativo – finanziaria.

Gli Assistenti amministrativi forniscono informazioni con tempestività e cortesia; detto personale è dotato di documento di identificazione.

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 di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente dichiara le proprie generalità e la natura delle informazioni richieste.

È possibile inviare richieste anche tramite posta elettronica all'indirizzo mail dell'Istituto: miic8ck007@istruzione.it

Inoltre, in ogni scuola, i Collaboratori scolastici raccolgono e forniscono all'utenza ulteriori informazioni, assicurando il passaggio delle informazioni ai docenti.

5.2 Procedimenti

L'Ufficio assicura l'erogazione dei servizi, secondo le tempistiche indicate nell'elenco dei procedimenti amministrativi, reperibile sul sito dell'Istituto.

Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e saranno comunque comunicati al richiedente, seguendo le disposizioni della Legge n. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

6. Informazione

La circolazione delle informazioni all'interno e tra le Scuole dell'Istituto e i suoi utenti, di circolari, documenti e altro materiale informativo è assicurata dalla pubblicazione sul Sito Web della Scuola, sul registro elettronico e/o dall'invio via mail al personale e alle famiglie.

7. Accesso agli atti

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi, ossia dei documenti detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Possono esercitare il diritto di accesso tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso. Il diritto è finalizzato all'acquisizione di quella conoscenza necessaria per verificare se il comportamento dell'amministrazione è lesivo nei confronti di un interesse privato specifico, e non a controllare genericamente il corretto operato della pubblica amministrazione. L'accesso agli atti è negato se dovuto a mera curiosità.

La richiesta di accesso va presentata dal soggetto interessato direttamente all'Amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione sul sito web dell'Istituto oppure con apposita istanza tramite applicativo reperibile sul sito.

Qualora non ci siano controinteressati, il diritto può essere esercitato in via informale mediante richiesta all'Amministrazione. L'accesso formale si rende invece necessario quando sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse, sull'accessibilità del documento o quando non si può escludere la presenza di controinteressati.

Il procedimento deve concludersi nel termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente o dalla ricezione della medesima. Nel caso la domanda risulti irregolare o incompleta, l'Amministrazione può interrompere il suddetto termine che comincerà a decorrere a partire dalla presentazione dell'istanza corretta.

Accesso civico semplice

L'Accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" dei propri siti istituzionali, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati (art. 5, c. 1 D.Lgs.

33/2013). Per presentare una richiesta di Accesso civico semplice è disponibile un apposito modulo messo a disposizione sul sito web dell'Istituto oppure l'istanza può essere presentata tramite applicativo reperibile sul sito.

Accesso civico generalizzato

L'Accesso civico generalizzato (o accesso FOIA) consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare (art. 5, c. 2 D.lgs. 33/2013). Per presentare una richiesta di Accesso civico generalizzato relativa a dati e documenti detenuti dall'I.C. Basiano, è disponibile un apposito modulo messo a disposizione sul sito web dell'Istituto oppure l'istanza può essere presentata tramite applicativo reperibile sul sito.

8. Privacy

In base al decreto legislativo 196/2003, codice in materia di protezione dei dati personali, l'Istituto garantisce il rispetto della privacy e il trattamento dei dati personali acquisiti nel rispetto della normativa.

I dati saranno trattati con le cautele previste e conservati per il tempo necessario all'espletamento delle attività istituzionali e amministrative.

Titolare del trattamento è il Dirigente scolastico.

Responsabile del trattamento dei dati dell'ufficio di segreteria è il Direttore dei servizi generali e amministrativi.

L'interessato potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi dell'art. 7 D.lgs. n. 196/2003.

9. Procedure di reclamo

L'utenza potrà reclamare su situazioni di disservizio o di manifesta illegittimità, in forma orale, scritta, telefonica, posta elettronica certificata.

- I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali possono essere segnalati direttamente agli interessati (insegnanti, personale di segreteria, collaboratori scolastici) o al Dirigente Scolastico.
- I reclami verbali o telefonici devono successivamente essere sottoscritti su apposito modulo.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico risponderà a norma di legge. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10. Valutazione del servizio scolastico e azioni di miglioramento

Tutti gli operatori della scuola (Dirigente Scolastico, docenti, personale amministrativo, collaboratori scolastici, genitori, alunni, assistenti educativi, esperti esterni, personale degli Enti Locali) contribuiscono alla qualità dell'Istituto con responsabilità, correttezza nel lavoro e nel

comportamento.

Allo scopo di raccogliere elementi utili al miglioramento del servizio sono effettuati annualmente alcuni monitoraggi:

- la rilevazione del gradimento del servizio scolastico rivolto ai genitori;
- la rilevazione del gradimento del servizio scolastico rivolto agli studenti delle classi terze della scuola secondaria di I grado;
- la rilevazione del gradimento del servizio scolastico rivolto ai docenti;
- la verifica del Piano Annuale delle Attività, redatta dai docenti al termine dell'attività scolastica;
- la rilevazione della formazione annuale dei docenti.

Gli elementi emersi dal processo di valutazione del servizio sono posti all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto.

Le iniziative di valutazione del servizio, nella forma dell'autovalutazione, sono coordinate dal Nucleo di Valutazione; richieste specifiche relative agli ambiti di valutazione possono pervenire dal Collegio Docenti, dal Consiglio di Istituto, dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

Secondo la nota MIUR prot. N. 10701 del 22/05/2019, il Nucleo di Valutazione provvede alla stesura del Rapporto di Autovalutazione (RAV), utilizzando il format predisposto dal Sistema Nazionale di Valutazione (SNV). Il documento viene reso noto sulla piattaforma web "Scuola in chiaro". A seguito della stesura del Rapporto di Autovalutazione, l'Istituto programma a livello triennale la realizzazione del Piano di Miglioramento (PdM), secondo le indicazioni che vengono fornite dal Sistema Nazionale di Valutazione.

Ogni tre anni, a conclusione della triennalità del P.T.O.F., è prevista l'elaborazione della rendicontazione sociale, con la quale l'Istituto riflette sui risultati effettivamente raggiunti, in relazione alle priorità e agli obiettivi di miglioramento che si era posta.

11. Validità della carta dei servizi

Acquisito il parere favorevole del Collegio Docenti, con delibera n. 29 del 13 dicembre 2022, la presente *Carta dei Servizi* è stata adottata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 14 dicembre 2022, con delibera n. 49.

Le indicazioni contenute nel presente documento si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Daniela Favetta

(Documento firmato digitalmente ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale e normativa connessa)