

ISTITUTO COMPRENSIVO ALESSANDRO VOLTA – Mandello del Lario

CARTA DEI SERVIZI

14/01/2016

SOMMARIO

Sommario.....	2
PREMESSA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
1. Uguaglianza.....	4
2. Imparzialità e regolarità.....	4
3. Accoglienza e integrazione.....	4
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.....	4
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.....	5
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.....	5
AREA DIDATTICA.....	7
7. Orientamenti generali.....	7
8. Strumenti didattici e criteri organizzativi.....	8
9. Intesa formativa.....	8
10. Incontri tra scuola e famiglia.....	9
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	11
11. Servizi amministrativi.....	11
12. Standard specifici delle procedure.....	11
13. Orari di apertura al pubblico e di ricevimento.....	11
14. Criteri di informazione.....	12
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	13
15. Condizioni ambientali della scuola.....	13
RECLAMI.....	14
16. Procedura dei reclami e relazione annuale.....	14
ATTUAZIONE della carta.....	15
17. Durata della carta e responsabile della sua attuazione.....	15

PREMESSA

L'Istituto Comprensivo "A. Volta" di Mandello del Lario ha redatto la Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 2 comma 2 della Legge 12/05/1995 n. 163 e ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione italiana, dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia.

Istruire educando l'alunno come persona è l'idea guida scelta dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto a fondamento dell'azione di questa scuola. La richiesta a cui si intende dare adeguata risposta e che con maggior evidenza scaturisce dal nostro contesto sociale è volta verso una forma di scuola che armonizzi **educazione ed istruzione**.

La CARTA si rivolge a tutti coloro che all'interno o all'esterno della comunità scolastica sono interessati al buon funzionamento delle istituzioni educative operanti sul territorio; costituisce pertanto un impegno per tutti i componenti della comunità scolastica e si colloca in una prospettiva di rinnovamento sia della cultura della partecipazione sia del dialogo continuo tra insegnanti, studenti, famiglie ed enti locali nelle loro varie espressioni. La scuola è luogo di vita ed il suo funzionamento è legato alle dinamiche socio-culturali in cui opera, pertanto la Carta è suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni e miglioramenti, quali espressioni autentiche dell'autonomia.

La Carta dei Servizi si articola nei seguenti punti:

- PRINCIPI FONDAMENTALI
- AREA DIDATTICA
- SERVIZI AMMINISTRATIVI
- CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA
- PROCEDURA DEI RECLAMI
- ATTUAZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico non vengono compiute discriminazioni riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. In tal senso tutti i componenti del personale operante nelle diverse scuole sono impegnati ad educare, ciascuno secondo le proprie competenze, all'accoglienza, al rispetto reciproco, alla solidarietà, secondo le linee indicate nel Piano dell'offerta formativa.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1. I docenti della scuola si impegnano ad agire in modo imparziale, alla luce dei criteri di obiettività e di equità tendenti al conseguimento degli obiettivi di formazione didattici ed educativi previsti, nonché dei criteri unitari di valutazione stabiliti, consapevoli, tuttavia, che l'equità e l'obiettività non possono prescindere dalla considerazione dei differenti livelli di partenza dei singoli alunni.

Il Dirigente scolastico, il personale amministrativo ed ausiliario improntano, a loro volta, il proprio operare ai medesimi criteri di imparzialità.

2.2. L'Istituto, nel rispetto del diritto di sciopero degli insegnanti e di tutto il restante personale, e conseguentemente delle disposizioni contrattuali in materia, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e dell'attività educativa. Pertanto in caso di sciopero o di assemblee sindacali, le famiglie sono preventivamente avvisate di eventuali modifiche all'orario scolastico e delle garanzie assicurate nell'ambito dei servizi minimi essenziali previsti.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1. Le scuole si impegnano a favorire l'accoglienza degli alunni, con particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità, alla fase d'ingresso nelle classi iniziali e al superamento delle fasi transitorie di inserimento in classi non corrispondenti.

A tale riguardo sono stati elaborati **Progetti accoglienza** che vengono illustrati ai genitori dal Dirigente scolastico o dal Consiglio di classe e d'interclasse in incontri programmati nel periodo iniziale dell'anno scolastico.

Particolare attenzione è dedicata alle problematiche relative agli alunni provenienti da paesi stranieri e agli alunni con disabilità, per i quali viene elaborato un progetto educativo individualizzato.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore (docente, personale amministrativo e ausiliario) ha pieno rispetto dei **diritti** e degli interessi dello studente, al quale devono però essere enunciati, con altrettanta chiarezza, i relativi **doveri**.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di essa. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri stabiliti nel regolamento d'istituto.

Tali norme valgono per tutti gli studenti dei due Comuni (Mandello del Lario e Abbadia Lariana) che chiedano di spostarsi dal luogo di residenza. Per tutte le scuole dell'Istituto vengono soddisfatte le richieste degli utenti, nell'ambito delle opzioni possibili, tenuto conto

delle norme vigenti nonché dei criteri di ammissione stabiliti dal Consiglio di Istituto. La formazione delle classi e l'assegnazione delle sezioni vengono compiute dal Dirigente scolastico o da un suo delegato sulla base delle proposte del Collegio dei docenti e dei criteri generali stabiliti annualmente dal Consiglio di Istituto, criteri che, in ogni caso, mirano a salvaguardare l'eterogeneità all'interno della classe e l'omogeneità tra le classi delle varie sezioni.

4.2. L'obbligo scolastico, la scelta del tipo di scuola secondaria di primo grado e il proseguimento degli studi sono favoriti mediante interventi di orientamento e informazione. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati tramite la verifica sistematica delle assenze, le segnalazioni alle famiglie in caso di assenze prolungate, ripetute o ingiustificate, il coinvolgimento degli Enti locali nei casi più problematici. Per ridurre le situazioni di insuccesso scolastico vengono coinvolte anche le strutture psico-socio-sanitarie del territorio.

La scuola attua, in base alle risorse finanziarie disponibili, attività di recupero e potenziamento puntualmente illustrate nel Piano dell'offerta formativa.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. Istituzione, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", nell'ambito delle classi e dei diversi organi collegiali; tale partecipazione si esplica attraverso il coinvolgimento degli alunni, i rappresentanti di classe, l'assemblea dei genitori, i colloqui individuali con i docenti, l'assemblea del personale ATA, oltre che, naturalmente, attraverso il Collegio dei docenti, il Consiglio di classe e d'interclasse, la Giunta esecutiva e il Consiglio di istituto.

5.2. È consentito al di fuori dell'orario di servizio l'uso degli edifici e delle attrezzature delle diverse sedi, attenendosi alle norme vigenti e conseguentemente a quanto stabilito nel Regolamento di istituto, al fine di favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

5.3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce:

- **un'informazione completa** avvalendosi di: registro elettronico, diario, libretto scolastico, circolari e comunicati con controllo delle firme dei genitori, incontri aperti alla partecipazione delle famiglie, relazioni di altre riunioni di pubblico interesse, lettere alle famiglie;
- **un'informazione trasparente** con l'illustrazione chiara e sistematica, durante apposite riunioni collegiali, degli obiettivi del Consiglio di classe, di interclasse e delle singole materie, nonché delle modalità di valutazione adottate.

Le verifiche con gli esiti relativi sono trasmesse in visione alle famiglie (salvo casi particolari che vanno motivati alle famiglie).

5.4. L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti sono regolati da criteri di efficienza e di efficacia. Vengono pertanto previste:

- flessibilità nell'erogazione dei servizi amministrativi e turnazione dei servizi ausiliari;
- organizzazione di un orario scolastico strutturato precipuamente in base alle esigenze didattiche;
- possibilità di adeguamento dell'orario delle lezioni ad eventuali attività complementari (progetti, interventi di esperti esterni, ecc.).

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La funzione docente, secondo il contratto, si fonda sull'autonomia culturale e professionale degli insegnanti, intesa nella sua dimensione individuale e collegiale. Quindi la programmazione, nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantendo la

formazione dell'alunno, si basa sull'analisi della situazione iniziale degli allievi, che può essere valutata mediante prove oggettive, e, attraverso una precisa definizione di obiettivi, contenuti e metodi, mira al perseguimento delle finalità specifiche dei diversi ordini di scuola. Ogni singolo Consiglio di classe, interclasse o équipe stila il proprio progetto sulla base del piano dell'offerta formativa e del curriculum verticale dell'Istituto. All'interno del progetto i docenti elaborano e attuano il contratto formativo, contribuendo a favorire lo sviluppo armonico della personalità dell'alunno.

Ogni progetto è monitorato, eventualmente modificato, e verificato dall'organo collegiale che lo ha definito. I dipartimenti disciplinari e il Collegio dei docenti, sulla base di queste verifiche, possono proporre e apportare le necessarie modifiche al Piano dell'offerta formativa e al curriculum verticale.

6.2. La scuola garantisce l'aggiornamento del personale utilizzando le risorse finanziarie previste *ad hoc* ed in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Il Collegio dei docenti individua gli ambiti di aggiornamento e le priorità. In assenza di un adeguato finanziamento per la formazione, il relativo Piano annuale prevederà iniziative di autoaggiornamento.

AREA DIDATTICA

7. ORIENTAMENTI GENERALI

7.1 Ogni ordine di scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire lo sviluppo culturale e formativo degli alunni. A tale riguardo si avvale:

- delle competenze professionali del personale;
- del concorso attivo delle famiglie;
- della collaborazione delle istituzioni e della società civile.

Gli strumenti sono:

- il Piano dell'offerta formativa dell'Istituto;
- le Programmazioni educative e didattiche dei Consigli di classe e di interclasse articolate secondo le indicazioni contenute nel curriculum verticale approvato dal Collegio dei docenti;
- le programmazioni dei singoli docenti che personalizzano la programmazione dei Consigli di classe e di interclasse adeguandola alla realtà degli studenti.

7.2. La scuola cura la **continuità educativa** tra i diversi ordini e gradi attraverso la realizzazione di un progetto di coordinamento mirato alla unità della formazione di base. Lo sviluppo di rapporti educativi nella medesima istituzione favorisce sia l'omogeneità degli interventi, sia un migliore collegamento tra i diversi gradi di scuola.

Attualmente operano per attuare tale progetto due Commissioni continuità:

- la prima si occupa di garantire la continuità educativa tra **scuola dell'infanzia e scuola primaria** con particolare attenzione alla preparazione di attività di accoglienza al fine di un proficuo inserimento;
- la seconda, composta da docenti della **scuola primaria** e della **scuola secondaria di 1° grado**, è nata con lo scopo di raccordare le attività didattiche su obiettivi trasversali e su tematiche comuni (problemi inerenti la valutazione, elaborazione e attuazione congiunta di unità didattiche, educazione alla lettura e alla comprensione dei testi, all'ascolto, ecc.).

Gli incontri tra insegnanti di tutte le scuole del territorio permettono sia di conoscere gli obiettivi perseguiti e raggiunti, sia di raccogliere informazioni precise utili alla formazione di **classi** il più possibile **equieterogenee** e di migliorare le attività del Progetto accoglienza. La scuola secondaria di primo grado, inoltre, propone **attività di orientamento** che, avvalendosi di varie modalità di intervento, hanno come fine quello di avvicinare quanto più possibile i ragazzi alla libera e consapevole scelta della scuola superiore, nell'ottica anche dell'obbligo scolastico.

7.3. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti e il tutto personale colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, ma con autorevolezza. Sono escluse forme di intimidazione o di minaccia e le punizioni mortificanti.

Nei casi in cui la razionalità e la pacatezza non ottengano l'effetto sperato si farà ricorso a:

- avviso alle famiglie tramite diario,
- richiesta da parte del docente di colloquio con i genitori,
- richiamo del Dirigente scolastico,
- interventi disciplinari stabiliti dagli Organi collegiali.
- decisioni dell'Organo interno di garanzia.

Non si ritiene didatticamente valido l'allontanamento di un alunno dalla classe durante le ore di lezione, a meno che l'insegnante, individuando il permanere di uno stato di tensione e di irrequietezza diffuso da un singolo all'interno del gruppo classe, non consideri questa come la sola strategia per riportare la calma nel gruppo e per indurre l'allievo alla riflessione. In tale

caso, però, come previsto dal Regolamento di Istituto l'alunno deve essere affidato ad altro personale incaricato della vigilanza.

8. STRUMENTI DIDATTICI E CRITERI ORGANIZZATIVI

8.1. Nella **scelta dei libri di testo** e delle strumentazioni didattiche l'Istituto assume i seguenti criteri di riferimento: validità culturale, funzionalità educativa, esigenze dell'utenza, costi. Gli indicatori elencati nelle apposite Circolari Ministeriali vengono debitamente tenuti in conto nelle diverse fasi legate alla procedura di adozione dei libri di testo o di adozioni alternative in alcune classi della scuola primaria.

8.2. Nella stesura dell'**orario scolastico**, ci si attiene a criteri generali volti a garantire un equo utilizzo di palestre, laboratori e aule speciali e ad assicurare un'equilibrata distribuzione delle materie nell'arco della settimana, cercando di evitare agli alunni un sovraccarico di materiale didattico da trasportare.

8.3. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, si opera tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, nella consapevolezza che ai bambini e ai preadolescenti deve essere consentita anche la possibilità di avere tempo libero da dedicare al gioco o alla pratica di attività scelte con equilibrio (sport, arti, apprendimento di altre lingue straniere, attività con associazioni).

Anche il registro di classe, pertanto, consente ai docenti di programmare il carico di lavoro settimanale degli allievi, evitando eccessive sovrapposizioni di impegni particolarmente gravosi.

8.4. La scuola garantisce, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

- a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA
- b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- c) CURRICOLO VERTICALE
- d) PATTO DI CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA
- e) REGOLAMENTO DISCIPLINARE

Tali documenti sono parti integranti della CARTA dei SERVIZI di questo Istituto comprensivo; sono esposti all'albo o visionabili presso gli uffici di segreteria o di presidenza.

9. INTESA FORMATIVA

9.1. L'intesa formativa **tra docente e alunno** è il patto che prevede la presentazione in modo graduale, secondo l'età degli allievi:

a) da parte del docente

- degli obiettivi educativi e didattici stabiliti;
- degli obiettivi di ogni disciplina;
- delle prestazioni richieste per il raggiungimento degli stessi;
- della metodologia di lavoro;
- dei vari tipi di verifica utilizzati con relativi criteri di valutazione.

b) da parte dell'allievo

- l'esecuzione del lavoro assegnato a scuola;
- l'esplicitazione delle difficoltà educative incontrate a scuola;
- l'esplicitazione delle difficoltà didattiche incontrate.

9.2. L'intesa formativa **tra docenti e genitori** prevede:

c) da parte del docente

- la rilevazione della situazione iniziale generale e individuale della classe e l'aggiornamento periodico della stessa durante i Consigli;
- la presentazione iniziale, durante l'Assemblea di ottobre, degli obiettivi

educativi e didattici e la successiva comunicazione delle eventuali modifiche in itinere;

- la presentazione degli obiettivi didattici specifici di ogni disciplina;
- le attività individuali previste per il recupero, il consolidamento o il potenziamento;

d) da parte dei genitori

- la cura dell'autonomia nel lavoro del figlio;
- la formulazione di pareri e proposte sull'offerta formativa, sui libri di testo in adozione, sulle visite di istruzione, sull'intervento di esperti esterni e su altre attività integrative;
- la collaborazione nelle attività proposte dalla scuola (iniziative sportive, spettacoli teatrali, attività relative all'orientamento, altre proposte nell'ambito dei diversi progetti).

10. INCONTRI TRA SCUOLA E FAMIGLIA

La scuola sottolinea l'importanza di una stretta comunicazione con la famiglia. I momenti istituzionali delineati nei paragrafi 10.1 e 10.2 sono alla base della programmazione annuale delle attività del Collegio:

10.1. Nella **Scuola Primaria** i momenti istituzionali sono i seguenti.

- Assemblee di classe: per le classi prime un incontro a settembre prima dell'inizio delle lezioni; per tutte le classi una assemblea ad ottobre e una nel secondo quadrimestre; altre, in caso di necessità, sempre in orario di apertura della scuola. Durante le assemblee di ottobre vengono illustrati le programmazioni annuali e gli obiettivi formativi che l'Istituto si propone di raggiungere, grazie anche alla collaborazione delle famiglie.
- Colloqui con i genitori a metà del primo e del secondo quadrimestre, in particolare per gli alunni che necessitano un più attento monitoraggio del percorso formativo (vengono però svolti prima di tale periodo i colloqui con i genitori degli alunni delle classi prime, al fine di favorire una migliore conoscenza reciproca) e colloqui a metà del secondo quadrimestre.
- Colloqui con i genitori per informazioni sugli esiti degli scrutini (a febbraio e a giugno).
- Contatti fra docenti e familiari degli allievi per affrontare qualunque tipo di problema educativo.
- Consigli di interclasse con la componente genitori.

10.2. Nella **Scuola Secondaria** i momenti istituzionali sono i seguenti.

- Ogni insegnante mette a disposizione dei genitori un'ora settimanale, rapportata all'orario di cattedra.
- Il Collegio dei docenti ha deliberato l'istituzione di un incontro pomeridiano per ciascun quadrimestre durante il quale i genitori, qualora impossibilitati ad accedere alle ore di ricevimento mattutino, potranno avere un colloquio con tutti i docenti.
- In presenza di casi problematici l'intero Consiglio di classe (o la maggior parte di esso) si assume l'impegno di colloqui con i genitori interessati.
- Al fine di estendere i rapporti con le famiglie, durante le Assemblee pre-elettorali di ottobre vengono illustrati per una reale condivisione degli aspetti formativi il POF, il Patto di Corresponsabilità Educativa, i Progetti e i criteri generali che guidano la programmazione didattica.
- Entro dicembre i genitori sono tenuti ad informarsi della situazione di partenza dell'alunno e degli eventuali interventi individualizzati programmati. Tale informazione si realizza nei colloqui individuali che i genitori richiedono ai docenti

della classe tramite diario e su appuntamento.

- Entro il mese di aprile viene reso noto alle famiglie degli alunni in particolare difficoltà l'evolversi del quadro didattico.
- Nelle classi terze, un'apposita riunione viene dedicata all'illustrazione ai genitori dei consigli orientativi, in tempo utile per l'iscrizione alla scuola secondaria di primo grado.
- Anche il momento della consegna del documento di valutazione offre alle famiglie l'opportunità di incontrare a febbraio e giugno alcuni docenti del Consiglio di classe, impegnati a illustrare la situazione **globale** dell'alunno. Per l'analisi di ogni singola disciplina si privilegiano i colloqui individuali.
- Si sottolinea, inoltre, che il rapporto scuola-famiglia, nel corso dell'anno scolastico, è facilitato anche dalla presenza nei Consigli di classe di quattro rappresentanti dei genitori. Possono partecipare al Consiglio della propria classe anche gli altri genitori che lo desiderino, come uditori.

10.3. Per favorire, infine, una maggior consapevolezza ed un confronto tra genitori sui problemi dei figli, Istituto e genitori possono promuovere incontri formativi ed informativi in entrambi gli ordini di scuola con la partecipazione di esperti.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

11. SERVIZI AMMINISTRATIVI

11.1. Le varie sezioni o plessi dell'Istituto fanno riferimento ad un solo Dirigente scolastico e ad un'unica segreteria, che si trova presso la sede centrale di via Risorgimento, 33 a Mandello del Lario.

I contatti sono:

Telefono: 0341 730 459.

Posta elettronica certificata: lcic80400l@pec.istruzione.it

Posta elettronica istituzionale: lcic80400l@istruzione.it

10.2. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- brevi tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- informatizzazione dei servizi di segreteria, sulla base delle risorse erogate dall'Ente locale o dal Ministero.

12. STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

12.1. Le iscrizioni alle istituzioni scolastiche statali di ogni ordine e grado avvengono secondo le modalità annualmente comunicate dal ministero.

L'Istituto offre un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazioni informatiche quando le iscrizioni sono richieste in modalità on-line.

12.2. Per gli alunni provenienti da altre sedi, la segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alla classe dell'Istituto comprensivo dopo aver ottenuto il nulla osta che viene richiesto direttamente alla scuola di provenienza del nuovo alunno.

12.3. Il rilascio dei certificati è effettuato, nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Per il rilascio di certificati che comportino particolari ricerche in archivio il termine di consegna è fissato entro dieci giorni lavorativi.

12.4. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" il giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

12.5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati al termine delle operazioni generali di scrutinio in una data prefissata. Qualora i genitori non si presentassero a ritirare il documento nel giorno stabilito, potranno successivamente rivolgersi presso gli uffici di segreteria.

13. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E DI RICEVIMENTO

13.1. Orario di apertura al pubblico.

La **sede centrale** di via Risorgimento è aperta:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00;
- al sabato dalle ore 7.30 alle ore 14.00.

13.2. Gli **uffici di segreteria** - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – sono aperti secondo il seguente orario:

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
<i>Fascia antimeridiana</i>	8.00 – 9.00	8.00 – 9.00	8.00 – 9.00	8.00 – 9.00	8.00 – 9.00	9.00 – 12.00
<i>Fascia meridiana</i>	12.30 – 13.30	12.30 – 13.30	12.30 – 13.30	12.30 – 13.30	12.30 – 13.30	
<i>Fascia pomeridiana</i>	15.00 – 16.00		15.00 – 16.00		15.00 – 16.00	

13.3. Orario di ricevimento.

Il **Dirigente scolastico** e **Direttore dei servizi generali e amministrativi** ricevono il pubblico su appuntamento.

14. CRITERI DI INFORMAZIONE

14.1. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. Il personale addetto alla ricezione telefonica risponderà citando il nome dell'Istituto Comprensivo, il proprio nome e la propria qualifica. Il personale indicherà altresì la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

14.2. Tutti i documenti ufficiali sono pubblicati sull'albo on-line dell'Istituto. Si assicurano inoltre, compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio scolastico, spazi visibili adibiti all'informazione.

14.3. 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.

14.4. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

14.5. Il **Regolamento di Istituto** è pubblicato sull'albo on-line, esposto all'albo delle singole sedi e, in estratto, in tutte le aule.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

15. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente delle diverse sedi di scuola primaria e secondaria di primo grado, che compongono l'Istituto comprensivo "A. VOLTA", articolato su due comuni, è rispondente alle esigenze dell'utenza e degli operatori per quanto concerne l'accoglienza, la vivibilità e la fruibilità.

Le Amministrazioni Comunali di Mandello del Lario e di Abbadia Lariana sono costantemente sensibilizzate, da parte della Dirigenza della Scuola e degli Organi collegiali competenti in materia, al fine di rendere sempre più rispondenti alla vigente normativa in fatto di sicurezza gli edifici scolastici e le aree di pertinenza degli stessi. L'igiene dei servizi e di tutti gli ambienti è scrupolosamente garantita dal personale ausiliario.

RECLAMI

16. PROCEDURA DEI RECLAMI E RELAZIONE ANNUALE

16.1. *Procedura dei reclami*

- I reclami – che possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via posta elettronica – devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e quelli telefonici che sono trascritti in fonogrammi debbono, successivamente, essere sottoscritti.
- Il Dirigente scolastico, dopo gli accertamenti necessari, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre quindici giorni, attivandosi, per quanto nelle sue competenze, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Il Dirigente scolastico, qualora il reclamo non sia di Sua competenza, fornirà alla persona che ha fatto reclamo le indicazioni sul corretto destinatario.

16.2. Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale per il Consiglio sull'anno scolastico.

ATTUAZIONE DELLA CARTA

17. DURATA DELLA CARTA E RESPONSABILE DELLA SUA ATTUAZIONE

17.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta hanno il compito di informare sull'organizzazione e sul funzionamento dell'Istituto Comprensivo "A. VOLTA" di Mandello del Lario, cioè di una istituzione che aggrega sotto un'unica direzione scuola primaria e secondaria di primo grado di Mandello del Lario e Abbadia Lariana. Tale Carta rimarrà documento ufficiale dell'Istituto fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

17.2. Il MIUR cura l'attuazione della presente Carta come indicato nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 e successive disposizioni.

IL PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO D'ISTITUTO

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Riproduzione consentita solo citando la fonte.