



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”  
Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA  
Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819  
web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>  
e-mail vric87700c@istruzione.it

# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

D.va Ministeriale 254/95

## INDICE DELLE PARTI

<b><u>PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI</u></b> .....	2
1)UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’ .....	2
2)REGOLARITA’ DEI SERVIZI SCOLASTICI .....	2
3)ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE .....	3
4)DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA .....	3
5)PARTECIPAZIONE – TRASPARENZA E QUALITA’ DEL SERVIZIO .....	3
6)LIBERTA’ DI INSEGNAMENTO .....	4
7) AUTONOMIA SCOLASTICA .....	5
<b><u>PARTE II: AREA DIDATTICA</u></b> .....	5
1) MODALITA’, CRITERI E NUCLEI DI SVILUPPO PER L’ELABORAZIONE DEL PIANO DELL’OFFERTA FORMATIVA.....	5
2) RAPPORTI CON LE FAMIGLIE .....	6
3) CONTINUITA’ VERTICALE .....	6
4) CONTRATTO FORMATIVO .....	6
<b><u>PARTE III: SERVIZI AMMINISTRATIVI</u></b> .....	8
1) ORGANIZZAZIONE, TRASPARENZA E FUNZIONALITA’ DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI (SS. GG. AA.) .....	9



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”  
Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA  
Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819  
web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>  
e-mail vric87700c@istruzione.it

A) ORGANIZZAZIONE .....	9
B) FUNZIONALITA' .....	9
C) CELERITA' DELLE PROCEDURE E TEMPI MASSIMI DI ATTESA .....	9
D) TRASPARENZA .....	9
<b><u>PARTE IV: CONDIZIONI AMBIENTALI E QUALITA' DELLA VITA NELLA SCUOLA</u></b> .....	10
<b><u>PARTE V: PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</u></b> .....	11
1) RECLAMI .....	11
2) PROCEDURA DEI RECLAMI .....	11
3) VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI .....	11

## **PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi dell'I.C. 5 Santa Lucia di Verona ha come fonte di ispirazione criteri giuridici e criteri sociologici.

I criteri giuridici si fondano:

- sugli articoli 3, 33, 34, 38, 97 e 117 della COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA i quali sanciscono la pari dignità sociale e civile dei cittadini, la libertà d'insegnamento, l'obbligatorietà gratuita e garanzia di accesso all'istruzione, la qualità dell'istruzione e l'autonomia scolastica;

- le disposizioni ordinarie e di sistema, che disciplinano l'autonomia scolastica, l'organizzazione degli studi ed i rapporti col territorio.

I criteri sociologici garantiscono la effettiva realizzazione dei principi e valori sopra richiamati in relazione alle effettive condizioni socio-culturali di lavoro, nel senso che valgono ad orientare le strategie di attuazione continua e progressiva dei principi normativi.

La scuola opera in conformità con i detti criteri e organizza gli interventi didattici, le procedure amministrative e lo sviluppo gestionale per favorire la consapevole attuazione dei valori costituzionali, presupposto ed effetto di un efficace percorso formativo.

Quanto sopra si esplica nelle istanze che seguono.

### **1) UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Il servizio scolastico non può contenere, sia in forma esplicita che implicita, alcuna forma di discriminazione e ciascun alunno ha diritto ad essere integrato e seguito nella classe senza pregiudizi riconducibili a sesso, razza, religione, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche e di andamento didattico.



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

Quanto sopra troverà pratica attuazione sin dal momento di prima accoglienza, ad esempio con:

- Possibilità di libera scelta posto aula;
- Favorire il dialogo e la libera espressione;
- Rigorosa attenzione al fine di evitare forme implicite di discriminazione anche con espressioni, atteggiamenti, modalità relazionali lesive della sensibilità dei ragazzi.

## 2)REGOLARITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI

La regolare funzionalità dell'organizzazione scolastica è garanzia dei principi costituzionali prima richiamati.

La funzionalità riguarda e si apprezza sia nell'area didattica che in quella amministrativa e gestionale.

I docenti organizzano l'azione didattica sulla base di un piano generale (piano dell'offerta formativa) e di progetti attuativi individuali o d'equipe (programmi disciplinari ed educazionali). Il piano ed i progetti dovranno essere ispirati a criteri di qualità, trasparenza e condivisione.

L'azione amministrativo-finanziaria è ispirata a criteri di qualità, programmazione (programma annuale), trasparenza e documentabilità dei provvedimenti.

L'azione gestionale e dirigenziale è ispirata a criteri di condivisione, informazione, documentazione e trasparenza.

## 3)ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola favorisce la piena integrazione degli alunni nella comunità sociale.

Questo obiettivo è perseguito:

- Attraverso i contenuti e le metodologie delle attività didattiche ordinarie;
- attraverso azioni specifiche o mirate quali:
  - incontri con i genitori e/o interventi preliminari per illustrare le modalità interne, presentare docenti, strutture, ecc.;
  - predisposizione e diffusione di materiali illustrativi e documenti relativi all'organizzazione scolastica ed alle attività programmate;
  - interventi di esperti esterni.

## 4)DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha diritto ad essere informata sulle opzioni di sede e di attività a carattere ordinario e opzionale/facoltativo.

Il concetto di “obbligo scolastico” è assunto quale diritto e valore individuale (interesse dell'alunno a ricevere l'istruzione) e collettivo (interesse della comunità a che tutti i suoi membri ricevano l'istruzione), la cui consapevole interiorizzazione è perseguita nell'ambito delle finalità educative della scuola; analogamente la prosecuzione degli studi e l'educazione permanente costituiscono istanze formative nella cui prospettiva opera il 1° ciclo di istruzione.

Le verifiche della regolarità della frequenza, le comunicazioni ai genitori rappresentano la



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

prima forma di prevenzione alla dispersione scolastica.

#### 5) PARTECIPAZIONE – TRASPARENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La consapevole partecipazione dei genitori, da perseguire anche attraverso la trasparenza dell'organizzazione scolastica e l'accoglienza, è insieme valore e presupposto di efficacia/ efficienza.

Nella stessa ottica va riguardata l'istanza della continuità verticale ed orizzontale, in quanto realizzativa “dell'effetto rete”, ossia lo sfondo integratore che riconduce ad unità l'insieme delle sollecitazioni educative che accompagnano la persona per tutto l'arco della vita, senza delegare a singole o isolate agenzie momenti formativi sparsi o privi di coerenza educativa.

L'istanza della trasparenza è perseguita in particolare con:

- Pubblicità degli atti;
- Comunicazioni mirate (occasionali e ricorrenti);
- Accoglienza e ascolto;
- Semplificazione delle procedure;
- Informazione dell'utenza;
- Leggibilità dell'organizzazione scolastica;
- Incontri periodici.

Lo sviluppo della qualità è articolato nelle filiere:

- didattica, attraverso i percorsi della pianificazione-progettazione, comprendenti:
  - la definizione di obiettivi chiari e condivisi;
  - la loro presentazione ad alunni e genitori;
  - contenuti ed argomenti aderenti alle finalità istituzionali della scuola ed ai fabbisogni della comunità scolastica;
  - metodologie che favoriscano i processi di apprendimento e la cooperazione educativa;
  - strategie relazionali incoraggianti;
  - valutazione didattica sulla base di obiettivi e metodiche dichiarati e trasparenti, orientata al miglioramento continuo e progressivo;
  - orientamento e continuità educativa nella prospettiva dell'educazione permanente;
- amministrativa, attraverso:
  - trasparenza, documentazione ed informazione in relazione ai movimenti finanziari;
  - corretta gestione delle risorse strumentali;
  - certezza delle procedure relative allo stato giuridico del personale ed al percorso degli alunni;
  - trasparenza nelle procedure di accompagnamento e supporto dell'azione



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

didattica (formazione delle classi, assegnazione del personale alle sedi e classi ecc);

- gestionale/dirigenziale, mediante la condivisione, la comunicazione informativa e l'attivazione di figure e funzioni intermedie (staff di istituto, figure di sistema ecc).

La valutazione della qualità dei servizi scolastici ha lo scopo di innescare processi di miglioramento continui e progressivi.

## 6) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO

Premessa la differenza/complementarietà tra:

- libertà di insegnamento, inerente la sfera individuale;
- autonomia didattica, inerente alla sfera collegiale;

quali articolazioni delle scelte e delle peculiarità che determinano l'identità ed il profilo organizzativo-didattico della scuola, il Piano dell'Offerta Formativa dovrà garantire l'una e l'altra istanza nei termini e nei limiti previsti dalla normativa vigente e dalle esigenze di qualità.

## 7. AUTONOMIA SCOLASTICA

L'autonomia dell'istituzione scolastica è funzionale all'attuazione dei principi sopra richiamati. L'autonomia si realizza attraverso la dimensione collegiale, quale espressione di identità unitaria delle componenti cointeressate alla qualità dei servizi scolastici.

L'autonomia si esprime in:

- tre documenti fondamentali:
  - regolamento d'istituto;
  - piano dell'offerta formativa;
  - contrattazione d'istituto;
- organizzazione interna, ispirata alla condivisione gestionale ed alla partecipazione.

## **PARTE II: AREA DIDATTICA**

### 1) MODALITA', CRITERI E NUCLEI DI SVILUPPO PER L'ELABORAZIONE DEL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Nei punti che seguono vengono identificate le parti ritenute essenziali ai fini della strutturazione del POF .

#### A) TRATTI IDENTIFICATIVI E STORICI DELL'ISTITUTO

- Sedi, numero alunni, classi, sezioni, laboratori, biblioteche, servizi, rapporti con gli EE.LL. ecc.;
- condizioni sociologiche e demografiche del territorio, servizi socio-culturali (musei, cinema, biblioteche ecc.);



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

- eventuali situazioni di disagio, rischio educativo, comportamenti devianti ecc.

#### B) OFFERTA FORMATIVA

- macrovariabili funzionali (tempo obbligatorio/facoltativo, sperimentazioni, ecc.);
- attività curricolari;
- attività di integrazione formativa;
- attività e corsi opzionali/facoltativi.

#### C) PERCORSO DIDATTICO

- Iniziative per la presentazione alle famiglie del progetto formativo;
- collaborazione con le famiglie e istituzioni per la prevenzione/terapia dei disagi e per la valorizzazione delle risorse territoriali;
- accoglienza degli alunni e valutazioni in ingresso;
- integrazione alunni in situazioni di disabilità: piano gruppo inclusione; elaborazione dei documenti (diagnosi funzionale, profilo dinamico-funzionale ecc.);
- iniziative, strumentazioni e modalità specifiche;
- valutazione:
  - in itinere, finalizzata alla rimodulazione dell'azione formativa;
  - sommativa, finalizzata alla progressione scolare e professionale.

#### 2) RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

- elaborazione di un piano annuale generale;
- calendario degli incontri;
- strumenti di informazione:
  - diretta;
  - mediante comunicazione.

I docenti, singolarmente o con altri colleghi, in applicazione del principio di sussidiarietà, sono autorizzati ad inoltrare comunicazioni e convocare assemblee dei genitori in relazione alle finalità della funzione docente nei gruppi-classe di competenza.

#### 3) CONTINUITA' VERTICALE

- incontri dei docenti delle classi-ponte (per le modalità interne, per il coordinamento curricolare, ecc.);
- formazione delle classi e coordinamento curricolare/metodologico.

#### 4) CONTRATTO FORMATIVO

Nei punti che seguono vengono esplicitati gli impegni condivisi che docenti, alunni e genitori sottoscrivono al fine di garantire processi/risultati di qualità dei servizi scolastici.

#### IL DOCENTE

Il docente assume la centralità dell'alunno a riferimento delle proprie attività e:

- Esprime l'offerta formativa relativa alla disciplina o attività di competenza;



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

- Motiva il proprio intervento didattico;
- Esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- Impronta la relazione educativa all’incoraggiamento ed alla prospettiva del

miglioramento

Quanto sopra si esplicita nelle modalità e nelle articolazioni seguenti:

### *I - INGRESSO*

- accoglienza dell’allievo attraverso colloqui iniziali e/o attività ludiche per una prima rilevazione delle motivazioni, delle aspettative e del livello di autostima dell’alunno;
- osservazione dell’allievo mediante prove volte ad individuare prerequisiti, competenze ed abilità in ingresso;
- definizione del quadro cognitivo ed affettivo di partenza tramite confronto tra i vari insegnanti;
- presentazione del proprio progetto didattico: argomenti, principi, procedimenti, criteri ecc;
- definizione di metodi insegnamento/apprendimento.

### *II - REGIME*

- presentazione e lavoro sulle unità di apprendimento;
- misurazione, tramite prove soggettive ed oggettive, del progresso conseguito nelle categorie educazionali e cognitive programmate;
- atteggiamento di fiducia nelle possibilità dell’alunno;
- definizione preventiva del livello di progresso soddisfacente-insoddisfacente nell’apprendimento;
- constatazione e riconoscimento dei buoni risultati degli studenti il cui rendimento è stato soddisfacente;
- “correzione “ degli elaborati prodotti dagli alunni la cui performance è stata insoddisfacente tramite correttivi ed incentivi;
- controllo dell’efficacia nella fase di correzione;
- riconoscimento agli studenti la cui performance è pervenuta a livelli soddisfacenti.

### *III - VALUTAZIONE*

Continua – quadrimestrale – finale

- valutazione continua per:
  - a) consentire all’insegnante di riesaminare la validità delle sue proposte di lavoro per adeguarle ai livelli di apprendimento dell’alunno;
  - b) guidare l’alunno all’autovalutazione affinché possa comprendere meglio le proprie risorse e i propri bisogni e programmare il proprio lavoro di recupero, consolidamento e potenziamento.



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail vric87700c@istruzione.it

- valutazione quadrimestrale per:

- a) attribuire per ogni disciplina gli indicatori di profitto secondo criteri chiari, condivisi e dichiarati, in corrispondenza delle codifiche adottate dai documenti di valutazione istituzionali;
- b) formulare i giudizi globali sulla base delle categorie educazionali e cognitive programmate e dichiarate.

- valutazione finale:

- a) sulla base della situazione di partenza, degli obiettivi pianificati, degli esiti degli interventi realizzati, dell’impegno ecc;
- b) per certificare le competenze acquisite.

#### LA FAMIGLIA

Alla famiglia si richiede di:

- 1) riconoscere la libertà di insegnamento dei docenti e del loro pluralismo culturale, nel rispetto della libertà di coscienza morale e civile degli alunni; rispettare gli insegnanti nella dimensione umana e professionale;
- 2) rispettare l’autonomia e la pluralità degli insegnanti nell’ambito del Pof;
- 3) sviluppare l’auto-riconoscimento nella “comunità scolastica”;
- 4) mostrare “fiducia” nella reciprocità scuola-famiglia;
- 5) promuovere un atteggiamento motivazionale nei confronti della scuola;
- 6) conoscere il POF della scuola;
- 7) esprimere pareri e proposte negli Organi Collegiali e nelle altre situazioni di interazioni scuola-famiglia;
- 8) collaborare per individuare le cause di comportamenti errati o comunque inadeguati alla organizzazione scolastica;
- 9) collaborare per rimuovere quegli ostacoli che impediscono all’alunno un rendimento scolastico soddisfacente (ambienti tempi di lavoro, strumenti);
- 10) partecipare alle attività promosse dalla scuola che richiedano la presenza dei genitori (colloqui, assemblee, consigli di classe, recite, ...).

#### L’ ALUNNO

All’alunno si richiede di:

- 1) conoscere i progetti didattici;
- 2) rispettare le norme e partecipare all’organizzazione scolastica in quanto condizione necessaria allo svolgimento delle attività e finalità educative;
- 3) ricercare la collaborazione come sistema di rapporti sociali;
- 4) impegnarsi in tutte le attività per valorizzare il proprio potenziale educativo;
- 5) partecipare a tutte le attività integrative intese a favorire l’inserimento nell’ambiente e nella comunità;
- 6) individuare ed esprimere i propri interessi ed attitudini in vista di scelte future.



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”  
Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA  
Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819  
web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>  
e-mail vric87700c@istruzione.it

### **PARTE III: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **1) ORGANIZZAZIONE, TRASPARENZA E FUNZIONALITA' DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI (SS. GG. AA.)**

L'area dei SS. GG. AA. costituisce un sottosistema fondamentale del funzionamento d'Istituto.

I servizi amministrativi provvedono al conferimento di forma giuridica alle attività didattiche;

- esecuzione delle deliberazioni degli OO. CC.;
- posizioni di lavoro del personale;
- acquisto, conservazione ed organizzazione dei beni e servizi;
- contabilità interna.

I servizi generali presiedono e concorrono al buon funzionamento delle attività connesse o di supporto all'erogazione del servizio formativo:

- organizzazione interna, rapporti con l'utenza ed inter-istituzionali;
- manutenzione, pulizia, sorveglianza e cura di strutture e servizi;
- vigilanza interna.

Nei punti che seguono vengono precisati aree e standard di qualità dei SS. GG. AA.

#### **A) ORGANIZZAZIONE**

I SS. GG. AA. si articolano nei seguenti:

- ufficio del dirigente scolastico;
- ufficio del direttore dei servizi generali ed amministrativi;
- uffici degli Assistenti Amm.vi.

Nei SS.GG. AA. sono inoltre ricompresi, per le parti di competenza, i momenti anche a carattere didattico ma di rilevanza giuridico-amministrativa:

- compilazione delle parti generali dei documenti di valutazione degli alunni;
- conservazione dei registri specifici atti di programmazione, verbalizzazioni ecc.

#### **B) FUNZIONALITA'**

1) Gli uffici di segreteria osservano, nell'ambito dell'orario di lavoro, uno specifico orario di apertura al pubblico. Al di fuori di detto orario possono essere disposti appuntamenti previo contatto anche telefonico.

2) Compatibilmente con la disponibilità dell'organico, possono essere programmati tempi di apertura degli Uffici di cui al precedente punto A, anche di pomeriggio.



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”  
Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA  
Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819  
web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>  
e-mail vric87700c@istruzione.it

3) Il direttore dei SS.GG.AA predispone i piani, formula pareri e proposte per l’informatizzazione e l’organizzazione dei servizi; provvede inoltre ad informare il personale ATA e, per gli aspetti afferenti allo stato giuridico, il personale docente, sulle disposizioni normative ed interne.

#### C) CELERITA’ DELLE PROCEDURE E TEMPI MASSIMI DI ATTESA

- moduli e procedure di iscrizioni.....entro la giornata
- rilascio certificati di iscrizione e frequenza .....entro 3 giorni
- rilascio attestati e certificato sostitutivo di diploma .... “ 3 giorni (elevabili a 5 in caso di ricerche d’archivio)
- documenti di stato giuridico del personale..... “ 3 giorni (elevabili a 5 in caso di ricerche d’archivio)

L’Ufficio degli Ass.ti Amm.vi, ove necessario, reca visibile l’indicazione rivolta all’utenza circa la necessità di evitare il concentrarsi delle richieste di certificazioni nei giorni terminali dei periodi utili, situazione che potrebbe impedire il rispetto dei termini sopra indicati.

#### D) TRASPARENZA

Oltre alle opportunità previste dalla L. 241/90 e dal D.L.vo 33/2013, nella scuola sono garantiti e/o resi ben visibili:

- i tempi di cui al precedente punto C;
- bacheche ;
- albo sindacale;
- orario apertura e ricevimento degli Uffici;
- organigrammi scolastici;
- avvisi per la sicurezza;
- avvisi di interesse collettivo (pers. interno e per l’utenza);
- le risposte al telefono devono contenere denominazione della scuola e dell’operatore che risponde.

### **PARTE IV: CONDIZIONI AMBIENTALI E QUALITA’ DELLA VITA NELLA SCUOLA**

I riferimenti normativi in materia di sicurezza scolastica sono:

- A) il D. L.vo n. 81/2008 e successive modificazioni, per quanto attiene i lavoratori o equiparati;
- B) Artt. 2047 e 2048 del C.C. e giurisprudenza collegata per quanto riguarda la vigilanza sugli alunni minori.

A tale riguardo il dirigente scolastico e tutto il personale, per quanto di specifica competenza provvedono a:

- attivare i servizi di prevenzione e protezione, evacuazione d’emergenza e antincendio e primo soccorso;
- predisporre il piano d’evacuazione d’emergenza;



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”

Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA

Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819

web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>

e-mail [vric87700c@istruzione.it](mailto:vric87700c@istruzione.it)

- provvedere alla informazione/formazione del personale;
- segnalare all'ente locale competente anomalie o fattori di rischio derivanti da carenze strutturali o impiantistiche degli edifici scolastici;
- adottare le misure compensative in caso di perdurante condizione di rischio;
- emanare una direttiva interna in materia di sicurezza.

Tutti sono impegnati affinché l'ambiente scolastico mantenga i necessari requisiti di pulizia, accoglienza, sicurezza e confortevolezza.

La scuola, inoltre, promuove:

- la sicurezza psico-affettiva degli alunni;
- la salute come bene e come valore;
- lo sviluppo e acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e responsabili.

## **PARTE V: PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **1) R E C L A M I**

I reclami concorrono alla rimozione delle cause che ostacolano il buon funzionamento della scuola.

In questo modo si può contribuire a migliorare l'organizzazione scolastica rendendola più attenta alle esigenze che provengono dalle famiglie, dagli operatori e dalla comunità scolastica.

L'obiettivo è quello di trasformare ogni reclamo o protesta in proposta.

### **2) PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine sul merito delle questioni sollevate, risponde nelle forme più opportune, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi, in caso di malfunzionamento, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora l'oggetto del reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al ricorrente saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **3) VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI**

La “carta dei servizi” assume il miglioramento della funzionalità e della produttività della scuola quale obiettivo di rilievo fondamentale.

Affinché il miglioramento non resti un fatto episodico ma un processo continuo che si strutturi nell'organizzazione scolastica la scuola, compatibilmente con le risorse assegnate, procede annualmente alla rilevazione dei punti di forza e dei punti di criticità attraverso rilevazioni sistematiche relative a:

- aspetti organizzativi, gestionali, amministrativi e didattici;
- esiti di profitto;
- grado di soddisfazione dell'utenza esterna ed interna, da rilevarsi attraverso questionari opportunamente prestrutturati.



ISTITUTO COMPRENSIVO N° 5 “SANTA LUCIA”  
Via Mons. L. Bellomi, 1 - 37137 VERONA  
Tel. 045/953031 - Fax 045/8621819  
web page <<http://www.scuoleveronasantalucia.com>>  
e-mail [vrlic87700c@istruzione.it](mailto:vrlic87700c@istruzione.it)

Alla fine di ogni anno scolastico il Collegio dei Docenti valuta gli esiti delle rilevazioni. All'interno della scuola è costituita una commissione col compito di predisporre, organizzare e somministrare gli strumenti di rilevazione (esiti di profitto, questionari ecc) ed procedere ad una prima elaborazione, anche statistica, dei dati da presentare alla valutazione collegiale.