



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**

**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**

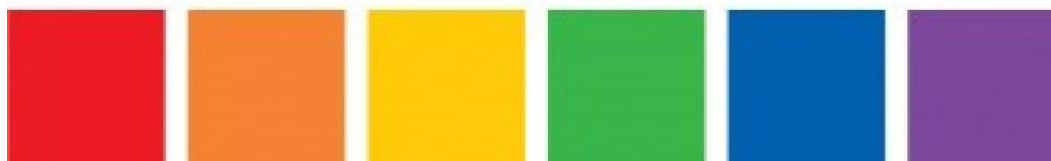
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**

**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**

**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**

**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**

**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**





**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

## **CARTA DEI SERVIZI - IC 2 S. AGATA DE' GOTI**

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La seguente carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo n. 2 Sant'Agata de' Goti ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

### **PARTE I**

#### **Area didattica:**

- Piano dell'offerta Formativa
- Progettazione Educativa e didattica
- Contratto Formativo

### **PARTE II:**

Servizi Amministrativi

### **PARTE III:**

Condizioni Ambientali della Scuola

### **PARTE IV:**

Servizio Mensa

### **PARTE V:**

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

### **PARTE VI:**

Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

disposizioni che si articolano in:

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Uguaglianza  
Imparzialità e Regolarità  
Accoglienza e Integrazione  
Obbligo scolastico e frequenza  
Partecipazione, efficienza e trasparenza  
Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

### **UGUAGLIANZA**

- 1.1** Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2** La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:
- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
  - Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
  - Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
  - Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate (Comodato d'uso dei libri di testo, degli strumenti musicali, biblioteca).

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

- 2.1** I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2** La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3** La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- 2.4** In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

**3.1** Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.

**3.2** Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

### **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

**4.1** La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

### **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

**5.1** Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

**5.2** Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

**5.3** Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative e amministrative.



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

### **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- 6.1** Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle II.NN.
- 6.2** L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- 6.3** L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.

### **PARTE I**

#### **AREA DIDATTICA**

- a.** La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- b.** Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base.

Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
  - Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
  - Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
  - Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
  - Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
- c.** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- d.** Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- e.** I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Piano dell'Offerta Formativa contenente il Regolamento d'Istituto, il Patto educativo di corresponsabilità, il regolamento dell'Organo di Garanzia.
2. Programmazione Educativa e Didattica.
3. Contratto Formativo.

### **1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

È completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente e ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

### **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca
- Accesso agli edifici
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti
- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

## **2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

## **3. CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

### **PARTE II**

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intendesviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:
- Celerità delle procedure
  - Trasparenza
  - Informatizzazione dei servizi di segreteria
  - Tempi di attesa agli sportelli





**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRESIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://ic2santagatadegoti.edu.it) - Codice univoco UF5Q0N**

- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
  - Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
  - Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità e i modelli sul sito.
  - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
  - Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
  - Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
  - Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
  - I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
  - L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8:15 alle 9:15 e dalle 12:00 alle 14:00; nei giorni di Martedì e Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30. 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.
  - Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento.
  - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le





**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come indicato nel Programmaper la Trasparenza e l'Integrità.

La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa **[www.ic2santagatadegoti.edu.it](http://www.ic2santagatadegoti.edu.it)** e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario);
- Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni ai genitori;
- Bacheca del personale docente e A.T.A anche elettronica in tutti i plessi.

e. L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

f. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto Comprensivo n. 2 Sant'Agata de' Goti si compone dei plessi:

- Scuola dell'Infanzia e Primaria "Faggiano"



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

- Scuola dell'Infanzia Durazzano "Castello"
- Scuola Primaria Durazzano
- Scuola Primaria S. Agata "Capoluogo"
- Scuola Secondaria di 1° grado Durazzano

I plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

#### **SCUOLA DELL'INFANZIA**

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

#### **SCUOLA PRIMARIA**

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

#### **SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO**

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

#### **PARTE IV**

#### **SERVIZIO MENSA**

Il servizio mensa è presente nei seguenti ordini di scuola:

- Scuola dell'Infanzia (tutti i plessi)
- Scuola Primaria Durazzano
- Scuola Primaria S. Agata Capoluogo
- Scuola Secondaria I grado- Durazzano (n.2 giorni a settimana)

con erogazione del servizio mensa a cura dell'Ente Locale con contribuzione da parte delle famiglie.

#### **PARTE V**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **a. Procedura dei reclami**

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Campania**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE N. 2 S. AGATA DE' GOTI**  
**Viale Vittorio Emanuele III - 82019 Sant'Agata de' Goti (BN) Tel. 0823/953048**  
**e-mail: [bnic827002@istruzione.it](mailto:bnic827002@istruzione.it) - pec: [bnic827002@pec.istruzione.it](mailto:bnic827002@pec.istruzione.it)**  
**Codice Meccanografico BNIC827002 - C. F. 92029000624**  
**[Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it](http://Sito web: ic2santagatadegoti.edu.it)- Codice univoco UF5Q0N**

**b. Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dal GDM e prevedranno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il GDM provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

**PARTE VI**  
**ATTUAZIONE**

- a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Consiglio d'Istituto del 12/05/2023 con delibera n. 6/8 e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del Dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriore approvazione del Consiglio di Istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti ai risultati raggiunti.