



ISTITUTO COMPRENSIVO PESARO VILLA SAN MARTINO

CARTA DEI SERVIZI

“Per educare un bambino ci vuole un intero villaggio”

Premessa

Con la Carta dei servizi l'Istituto Comprensivo Statale di Villa San Martino del Comune di Pesaro si impegna a stabilire una collaborazione efficace ed efficiente con l'utenza la quale, attraverso un'adeguata informazione, può così accedere agevolmente ai servizi e partecipare attivamente al loro miglioramento.

La Carta dei servizi è un documento dinamico pertanto può variare nel tempo in base ai bisogni emergenti, ma anche grazie ai suggerimenti forniti dall'utenza stessa sia in modo diretto sia compilando i questionari di valutazione messi a disposizione annualmente dal Nucleo di Autovalutazione d'Istituto.

La carta dei servizi della scuola ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3,33,34 della Costituzione Italiana, la Dichiarazione Internazionale dei Diritti dell'uomo del cittadino (Onu,10 dicembre1948) e la Convenzione Internazionale dei diritti del minore (ONU,20 novembre 1989).

Principi fondamentali

L'Istituto Comprensivo Statale di Villa San Martino tiene conto che la propria finalità istituzionale è quella dell'educazione, formazione e orientamento pertanto eroga il proprio servizio ponendo al centro del proprio operato l'alunno da cui il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Libertà di scelta che si esprime attraverso la possibilità di veder rispettati le personali scelte religiose e culturali
2. Pari opportunità di partecipazione e imparzialità nel trattamento indipendentemente dalle condizioni personali e sociali
3. Trasparenza negli atti e nelle procedure
4. Continuità dell'erogazione del servizio
5. Efficacia ed efficienza che conciliano la funzionalità del servizio con i bisogni dell'utenza

Servizi offerti

1. Apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria, per l'intero anno scolastico, lunedì e mercoledì dalle 8.00 alle 9.30, il giovedì dalle 14.30 alle 16.00 e il sabato dalle 8.00 alle 10,00
2. Apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria nel periodo delle iscrizioni (ufficio didattica), tutti i giorni dalle 9.00 alle 10.00 e il giovedì anche in orario pomeridiano (dalle 16.00 alle 17.00)
3. Rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza entro 2 giorni dalla richiesta; ogni altro certificato compreso il nulla osta entro 3 giorni dalla richiesta, fatte salve situazioni di particolare urgenza
4. Colloqui con il Dirigente Scolastico previo appuntamento
5. Pubblicazione di comunicazioni, atti utili all'utenza sul sito istituzionale della Scuola: www.villasanmartino.gov.it
6. Riconoscimento del personale mediante cartellino identificativo
7. Identificazione da parte del personale nelle comunicazioni telefoniche
8. Tutela nel trattamento dei dati personali e sensibili in conformità al D. Lgs. 196/2003 e SS.II.
9. Garanzia nella trasparenza delle procedure con possibilità di accesso o estrazione copia a documenti di interesse diretto, concreto e attuale per la propria tutela in conformità alla L. 241/1990 SS.MM. e II.
10. Garanzia di un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro
11. Piani di evacuazione previsti in caso di calamità
12. Sportello d'ascolto (Sc. Sec. I Grado) per alunni, al fine di garantire la completa riservatezza, gli appuntamenti sono gestiti direttamente con il consulente
13. Sportello grafologico per consulenza alle famiglie, al fine di garantire la completa riservatezza, gli appuntamenti sono gestiti direttamente dal consulente con le famiglie
14. Vigilanza durante il pranzo da parte dei docenti nei giorni in cui vengono svolte attività didattiche in orario pomeridiano che non prevedono il rientro a casa
15. Bisogni Educativi Speciali: colloqui per appuntamento con i docenti funzioni strumentali per il supporto agli alunni
16. Screening nelle classi II della Scuola Primaria e I della Scuola Secondaria di I Grado per prevenzione dei disturbi specifici di apprendimento (DSA)
17. Somministrazione farmaci in orario scolastico secondo la normativa vigente entro 5 giorni dalla richiesta per casi già noti e 8 giorni per nuovi casi

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. **I reclami anonimi non sono presi in considerazione.**

Il Dirigente scolastico, dopo avere effettuato ogni possibile indagine in merito, si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Se opportuno, risponderà in forma scritta entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo stesso.