



*Ministero dell'Istruzione*



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo europeo di sviluppo regionale

# ***ISTITUTO COMPRENSIVO VILLA SAN MARTINO PESARO***

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Premessa**

Con la Carta dei servizi l'Istituto Comprensivo Pesaro Villa San Martino 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 dall'Istituto.

### **Principi fondamentali**

L'Istituto Comprensivo Statale Pesaro Villa San Martino tiene conto che la propria finalità istituzionale è quella dell'educazione, formazione e orientamento pertanto eroga il proprio servizio ponendo nel rispetto dei seguenti principi:

1. Trasparenza negli atti e nelle procedure
2. Continuità dell'erogazione del servizio
3. Efficacia ed efficienza che conciliano la funzionalità del servizio con i bisogni dell'utenza

### **Apertura al pubblico degli Uffici di segreteria**

Dal 1° settembre al 31 agosto, fatta eccezione per tutti i sabati e i giovedì pomeriggio dei mesi di luglio e agosto, l'accoglienza del pubblico è consentita (fatti salvi appuntamenti concordati telefonicamente per urgenti esigenze):

1. Lunedì e mercoledì dalle ore 8.00 alle ore 9.30
2. Martedì dalle ore 12.00 alle ore 13.30
3. Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00
4. Sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

**Le fasce orarie di ricevimento del pubblico sono ampliate, con comunicazione sul sito, durante il periodo delle iscrizioni.**

### **Servizi per la gestione amministrativa**

1. Rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza entro 1 giorno dalla richiesta; ogni altro certificato, compreso il nulla osta, entro 3 giorni dalla richiesta
2. Possibilità di utilizzo della modalità a distanza sulla Piattaforma Meet di Istituto per incontri da parte dell'utenza sia con gli Uffici di segreteria che con il Personale docente o il Dirigente:
  - **per le famiglie** l'accesso è possibile in autonomia utilizzando l'account in proprio possesso (@icvillasanmartino.it) e il codice fornito
  - **per utenti esterni alla Scuola** l'accesso è possibile mediante invito di chi organizza e amministra la riunione (l'invito è inviato alla mail dell'utente).
3. Colloqui con il Dirigente Scolastico previo appuntamento, fatti salvi casi di particolare urgenza
4. Pubblicazione di comunicazioni, atti utili alle famiglie sulla bacheca del Registro elettronico (accesso mediante account personale)
5. Pubblicazione di materiali inerenti progetti, eventi, viaggi o altre attività didattiche significative sulla pagina di Facebook o sul profilo Instagram dell'Istituto (link dalla homepage del sito di Istituto ([www.villasanmartino.edu.it](http://www.villasanmartino.edu.it)))
6. Riconoscimento mediante cartellino identificativo del personale
7. Identificazione del plesso e della persona che risponde (nome) da parte del personale nelle comunicazioni telefoniche
8. Tutela nel trattamento dei dati personali e sensibili da parte della Scuola per propri fini in conformità al D. Lgs. 196/2003 e SS.MM. e II. e al GDPR 269/2016
9. Garanzia della 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 e SS. MM. e II.

### **Servizi per la sicurezza**

1. Garanzia di un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro ai sensi del D. Lgs. 81/2008
2. Piani di evacuazione previsti in caso di calamità nel rispetto del D. LGS. 81/2008

### **Servizi per il supporto agli alunni e alle famiglie**

1. Sportello d'ascolto con psicologo per l'orientamento, al fine di garantire la completa riservatezza, gli appuntamenti sono gestiti direttamente dal consulente con le famiglie ([sportello@icvillasanmartino.it](mailto:sportello@icvillasanmartino.it))
2. 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
3. Vigilanza durante la mensa del tempo normale alle scuole primarie da parte dei collaboratori scolastici a supporto del personale della Cooperativa che eroga il servizio
4. Bisogni Educativi Speciali: colloqui per appuntamento sia in presenza con i docenti funzioni strumentali per il supporto agli alunni
5. Screening nelle classi II della Scuola Primaria e I della Scuola Secondaria di I Grado per prevenzione dei disturbi specifici di apprendimento
6. Colloqui con le famiglie per eventuale avvio di accertamento clinico – diagnostico per disturbo specifico di apprendimento o per sostegno scolastico
7. Somministrazione farmaci in orario scolastico con emissione del provvedimento di somministrazione entro 5 giorni dalla richiesta per casi già noti e 7 giorni per nuovi casi (purché la documentazione in capo alla famiglia sia corretta e completa)

### **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.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

*Loretta Mattioli*

Firma digitale art. 24 C.A.D. 