

I.C. MOLINELLA

VIA DE AMICIS 1
40062 MOLINELLA (BO)
TEL 051-881155
E-mail ddmolinella@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

I.C. MOLINELLA

CARTA DEI SERVIZI

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

INDICE

Premessa	pag 3
1. Pubblicizzazione dei risultati	pag 3
2. Disponibilità della carta dei servizi	pag 3
3. Indice delle revisioni	pag 3
4. Scopo della carta dei servizi	pag 3
5. Terminologia	pag 4
6. Principi fondamentali	pag 4
7. I nostri standard della qualità	pag 5
8. Procedura dei reclami	pag 12
9. Valutazione del servizio	pag 12
10. Servizi amministrativi	pag 12

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

PREMESSA

Questa Carta dei servizi è nata per soddisfare i seguenti riferimenti di legge:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 (detto anche Direttiva Ciampi): ha istituito la necessità, per ogni ente erogatore di servizi pubblici, di dotarsi di una Carta dei servizi a tutela della utenza.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 Giugno 1995, che ha indicato lo schema di riferimento per la redazione della Carta dei servizi in ambito scolastico.

La presente Carta dei servizi è datata 30 maggio 2006 ed è valida fino alla prossima revisione.

1. PUBBLICIZZAZIONE DEI RISULTATI

Ogni anno pubblicheremo un piccolo rapporto nel quale daremo atto agli utenti, attraverso misure ed indicatori specifici, del raggiungimento o meno degli standard promessi; in caso negativo, indicheremo cosa intendiamo fare per risolvere il problema.

2. DISPONIBILITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è disponibile in copia cartacea gratuita presso la Segreteria dell'Istituto, in via De Amicis, 1.

3. INDICE DELLE REVISIONI

Questa edizione della Carta dei servizi è la prima emessa dall'Istituto.

In questa sezione indicheremo i motivi e le ragioni di successive modifiche.

Ogni revisione entro il periodo di validità sopra definito sarà portata a conoscenza di tutti gli utenti attraverso il sito internet e mediante esposizione nelle bacheche dei plessi dell' Istituto.

4. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi vuole cogliere pienamente lo spirito della legge che ne ha istituito i principi e i requisiti. Essa vuole:

- essere una guida chiara, completa e sintetica ai servizi scolastici che noi possiamo offrire alle famiglie ed ai loro figli;
- definire nel percorso scolastico I FATTORI DELLA QUALITÀ E GLI STANDARD che riteniamo importanti governare affinché gli utenti possano trarre dall' esperienza con il nostro Istituto la massima soddisfazione possibile;
- essere il riferimento per la misura delle prestazioni, che effettueremo annualmente per verificare se gli standard da noi espressi siano stati effettivamente ben governati;
- dare indicazioni precise su come comunicare con noi in ogni fase del servizio e soprattutto istituire un canale diretto ed efficiente per dare voce ai reclami (vedi il paragrafo 8).

5. TERMINOLOGIA

Fattori della qualità del servizio: aspetti rilevanti ai fini della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio.

Indicatori: espressioni o modalità di calcolo che permettono di misurare la prestazione di un fattore della qualità.

Standard: sono i valori attesi (obiettivi) per ciascun fattore; si suddividono in:

- standard generali, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;
- standard specifici, quando è la singola prestazione ad essere monitorata.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi intende rispettare e far propri i principi stabiliti dalla normativa di riferimento. Quanto sotto riportato è tratto esattamente dalla normativa.

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce l'informazione sui servizi che vengono garantiti in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è messo nella soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali o presso le abitazioni, a quelli in situazione di handicap.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno utilizzati specifici criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, secondo le linee di indirizzo e le strategie di intervento definite dall'amministrazione.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, propri dei piani di studi di ciascun ordine di scuola.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

7. I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

I paragrafi che seguono sono dedicati ai fattori della qualità.

In ogni paragrafo sono sviluppati con la massima chiarezza possibile gli standard che possiamo e vogliamo garantirvi.

Abbiamo stabilito, per ognuno degli standard, indicatori che ci permetteranno di valutare il mantenimento o meno di tali standard in ogni anno scolastico.

Al completamento di ogni anno scolastico:

- elaboreremo gli indicatori, e li confronteremo con gli standard, per capire se si sia riusciti o meno a conseguirli;
- valuteremo ogni vostra comunicazione o reclamo rispetto ai fattori, come ulteriori ed importanti indicatori di efficacia;
- Chiederemo la vostra opinione sui fattori e su come abbiamo saputo governare gli standard definiti attraverso questionari.

1. Accessibilità

1.1 L'Istituto e i suoi tre ordini di scuola aiutano le famiglie che abitano nelle frazioni circostanti e nel capoluogo a raggiungere le sedi scolastiche, grazie ad una convenzione con il Comune che predispone idonei servizi di scuolabus.

Se ne avete necessità, potete avere ogni informazione in merito rivolgendovi all'Ufficio Scuola del Comune di Molinella .

1.2 Le famiglie saranno sempre tempestivamente informate, da insegnanti e collaboratori, sull'effettiva disponibilità delle strutture e gli alunni saranno opportunamente guidati all'ingresso.

Nei casi prevedibili vi avvertiremo mediante comunicazione scritta; nei casi urgenti o imprevedibili, provvederemo a segnalare le parti inagibili dell'istituto e a informarvi sulle soluzioni adottate.

1.3 Gli insegnanti hanno il compito di segnalare tempestivamente ai genitori i ritardi degli alunni, come indicato nel Regolamento scolastico.

1.4 Per garantire la sicurezza degli alunni, le aree cortilive degli edifici scolastici sono vietate al transito e al parcheggio di automezzi privati.

2. Orari di apertura della scuola

2.1 I plessi del nostro Istituto Comprensivo effettuano i seguenti orari di lezione:

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

Scuola dell'Infanzia	Orario di funzionamento
Molinella Marmorta San Pietro San Martino in Argine Selva Malvezzi	7.30-16.30

Scuola Primaria	30 ore	27 ore	Tempo Pieno
Molinella	lun, merc., ven 8.00-13.00 mart, giovedì 8.00-16.00	lun, merc, ven 8.00-13.00 mar 8.00-16.00	
Marmorta			Dal lun al ven 8.30-16.30
San Martino in Argine	lun, giov 8.30-16.30 mar, merc, ven 8.30-13.00		
San Pietro Capofiume	lun, giov 8.30-16.30 mar, merc, ven 8.30-13.00		

Scuola secondaria. I grado	Tempo normale	Tempo prolungato
	dal lun al ven 8.00-13.30	8.00-13.30 nei giorni di rientro 8.00-16.00

3. Accesso alle strutture per le persone disabili.

Ogni edificio dell'Istituto è dotato di almeno un accesso idoneo per le persone disabili e dispone di segnalazioni utili a rintracciarlo con facilità. Ogni informazione in merito può essere richiesta ai nostri collaboratori o alla Segreteria, in via De Amicis 1 (Tel. 051881155).

Se doveste comunque sperimentare difficoltà, vi preghiamo di segnalarle al Dirigente Scolastico che potrà valutare con voi possibili soluzioni.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

4. Uscita dall'istituto

L'uscita è sorvegliata dagli operatori scolastici, come stabilito nel Regolamento scolastico.

5. Sicurezza degli ambienti scolastici

L'istituto cura la sicurezza degli ambienti scolastici.

- 5.1 In collaborazione con l'Amministrazione Comunale, abbiamo fatto le verifiche di legge sui locali e sulle attrezzature e messe in atto le prevenzioni del rischio, secondo le normative vigenti (Dlgs 626/96 e successivi adeguamenti). Ove possibile abbiamo già richiesto e ottenuto opportuni interventi; altri ne sono stati pianificati e sorveglieremo affinché l'Amministrazione Comunale intervenga nei tempi dovuti e stabiliti.
- 5.2 I collaboratori e gli insegnanti assistono gli alunni nelle fasi di studio e di gioco, affinché la sicurezza sia garantita in ogni momento della giornata.
- 5.3 Nelle aree cortilive dove vengano riscontrati luoghi a rischio provvederemo a segnalarli con cartelli richiedendo un urgente intervento di manutenzione.
- 5.4 Abbiamo stabilito una copertura assicurativa per ogni alunno, sottoscritta con un Istituto Assicurativo.
- 5.5 Il Dirigente Scolastico vi informerà sulle situazioni che potrebbero compromettere la sicurezza degli alunni e sulle soluzioni adottate.
- 5.6 I collaboratori scolastici sorvegliano le strutture per evitare l'ingresso di persone indesiderate o non autorizzate.
- 5.7 Il Dirigente scolastico affida annualmente l'incarico alla Commissione Sicurezza, formata da docenti, per analizzare e sorvegliare eventuali criticità.

6. Comfort dei locali e delle strutture

L'Istituto garantisce che i locali per le attività scolastiche abbiano criteri di comfort tali da permettere una piacevole permanenza degli alunni e un efficace svolgimento delle attività stesse.

In particolare garantisce che:

- 6.1 la temperatura delle aule non scenda al di sotto dei 18° C;
- 6.2 l'illuminazione sia diffusa, non diretta e ad un livello sufficiente per le attività previste nel luogo.
- 6.3 I collaboratori e le ditte di pulizia esterne, dove previsto, seguano una precisa procedura di mantenimento della pulizia e dell'igiene dei locali. Le ditte esterne specializzate intervengono nella pulizia dei vetri, nelle disinfestazioni in generale, per la manutenzione esterna, ecc..

7. L'atteggiamento del personale

Il personale è adeguatamente formato affinché, in tutte le fasi del servizio erogato, vi sia sempre il massimo rispetto per le famiglie e per gli alunni e un atteggiamento cortese e favorevole.

8. L'alunno nell'attività educativa

- 8.1 L'Istituto dispone di spazi educativi e di gioco a norma di legge.
- 8.2 Quando possibile, e secondo le risorse economiche disponibili, rendiamo piacevoli gli spazi e le aule, con arredi gradevoli e a misura di alunno.
- 8.3 Abbiamo predisposto una procedura per la manutenzione delle attrezzature, per garantire disponibilità delle stesse fin dall'inizio delle attività scolastiche.
- 8.4 I collaboratori e i docenti controllano le strutture e le attrezzature e segnalano tempestivamente al Dirigente Scolastico ogni situazione inadeguata.

Il Dirigente Scolastico affida annualmente a un'apposita commissione interna, costituita dai referenti di plesso, il controllo di queste situazioni .

Nota bene: Presso la Segreteria è disponibile l'elenco completo e aggiornato delle attrezzature didattiche e delle aule.

9. Continuità e regolarità dell'insegnamento

Per quanto possibile, l' Istituto garantisce alle famiglie continuità e regolarità delle attività didattiche attraverso:

- 9.1 ridotto turnover dei docenti;
- 9.2 permanenza del docente sulla classe per continuità didattica.

10. Competenza e professionalità dei docenti.

- 10.1 I docenti, abilitati secondo la normativa ministeriale vigente, svolgono corsi di formazione su temi o progetti specifici legati alla qualità dell'insegnamento. Il POF, aggiornato annualmente, evidenzia tale attività.
- 10.2 La formazione privilegia i temi connessi al benessere del bambino, alla prevenzione e al riconoscimento dei disagi.
- 10.3 I docenti hanno il dovere di assumere sempre un atteggiamento corretto e rispettoso dell' individualità e della privacy del bambino.

11. Orario scolastico

L' Istituto realizza un orario scolastico che sia:

- 11.1 rispettoso dei programmi ministeriali;
- 11.2 non affaticante per l'alunno, intervallando le materie in modo opportuno;
- 11.3 piacevole e interessante, attraverso l'integrazione di attività utili per lo sviluppo cognitivo, sociale e sportivo.

12. Igiene personale degli alunni

- 12.1 Il personale dell'Istituto educa e sorveglia gli alunni affinché siano rispettosi delle norme di comune igiene, sia personale che dell'ambiente scolastico in generale.
- 12.2 In accordo con la ASL, l' Istituto esegue controlli e verifiche relative a eventuali patologie che dovessero svilupparsi tra gli alunni.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

13. Qualità della didattica (il piacere, lo star bene a scuola)

- 13.1 I docenti sanno che stare a scuola è un impegno forte per i bambini e per questo curano l'efficacia nell'insegnamento e il piacere di stare a scuola.
- 13.2 Per raggiungere questo risultato, il docente intende di stabilire in classe un clima favorevole all'apprendimento capace di suscitare la curiosità e la voglia di apprendere.
- 13.3 L'offerta formativa può essere ampliata e arricchita attraverso uscite scolastiche piacevoli, ben organizzate e autorizzate dalla famiglia.
- 13.4 Anche le attività ludico-ricreative sono considerate momenti educativi per valorizzare le qualità individuali e la socializzazione.
- 13.5 Il nostro **Piano dell' offerta formativa (POF)** (emesso entro ottobre di ogni anno educativo) definisce i progetti, gli obiettivi e le risorse che l'Istituto mette per garantire la qualità educativa.
- 13.6 I libri di testo sono selezionati dai docenti in base alla programmazione educativa, al metodo dell'insegnante, alla chiarezza espositiva, alla piacevolezza e facilità di lettura. Nella scelta si considera anche il peso dei libri che l'alunno deve trasportare. I libri di testo della Scuola Primaria vengono acquistati dalla scuola e distribuiti agli alunni all'inizio dell'anno scolastico.
- 13.7 I compiti a casa dovranno essere adeguati nel carico e nella distribuzione giornaliera.
- 13.8 I docenti, le famiglie e gli alunni hanno l'impegno di rispettare il contratto formativo definito nel POF.

14. Le regole del vivere civile e della buona educazione

- 14.1 I docenti tutelano le regole della convivenza civile e della buona educazione.
- 14.2 I bambini sono esortati a seguire i buoni esempi e il rispetto delle regole che il docente stabilisce e condivide con gli alunni.
- 14.3 Nei casi in cui l'alunno dimostri di non voler seguire le regole fissate, il docente comunica per iscritto alle famiglie il comportamento che ha creato disagio.

15. Acquisizione di un metodo di studio

L'Istituto ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo all'autonomia dell'alunno, attraverso l'acquisizione di un metodo di studio adeguato all'età e alle capacità di ognuno.

In particolare :

- a) Per la Scuola dell'infanzia: viene stimolato un approccio positivo e attivo alle proposte didattiche.
- b) Per la Scuola primaria: l'alunno viene avviato ad un metodo di studio autonomo, collaborativo e partecipativo.
- c) Per la Scuola secondaria di primo grado: viene rinforzata l'autonomia nell'organizzazione del lavoro scolastico e stimolato l'approfondimento individuale.

16. Personalizzazione del Piano di Studi e della didattica

L'alunno deve poter disporre di un Piano di Studio Personalizzato (PSP) tale da consentirgli una giusta gradualità nell'apprendere, secondo le sue capacità.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

17. Utilizzo successivo della attività educativa

22.1 L'Istituto segue l'alunno nell'intero percorso formativo, attraverso i tre ordini di scuola, utilizzando sistematicamente il processo della continuità e dell'orientamento. A tale scopo è preposto un docente incaricato come Funzione Strumentale.

22.2 Al termine del percorso, gli alunni vengono indirizzati verso i percorsi scolastici successivi più confacenti, secondo le predisposizioni evidenziate. Gli interventi orientativi coinvolgono i ragazzi, le famiglie e i potenziali Istituti di destinazione.

18. Controllo delle presenze

I docenti hanno il compito di verificare quotidianamente la presenza degli alunni, controllare le giustificazioni per le assenze effettuate e comunicare le eventuali anomalie al Dirigente scolastico e alle famiglie.

19. Comunicazioni alle famiglie

18.1 L'Istituto si impegna a fornire alle famiglie ogni comunicazione relativa al funzionamento scolastico attraverso:

- comunicazioni scritte sui diari dei ragazzi;
- esposizione in bacheca;
- volantini consegnati agli alunni;
- posta ordinaria.

Ogni comunicazione dovrà essere vistata da un rappresentante della famiglia, per garanzia di efficacia.

18.2 Gli insegnanti della Scuola Primaria e Secondaria di primo grado ricevono i genitori nei giorni e orari stabiliti e comunicati alle famiglie.

Ulteriori colloqui individuali devono essere concordati con gli insegnanti per iscritto attraverso il diario dell'alunno.

20. Disponibilità di un servizio mensa

19.1 L'Istituto, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, ha predisposto un servizio di mensa interno, con preparazione e somministrazione dei pasti. Tale servizio è gestito dall'Amministrazione Comunale, che si fa garante della qualità della gestione e del rispetto dei requisiti di salubrità e igienicità (HACCP).

19.2 Il personale è tenuto comunque a segnalare eventuali anomalie o criticità, sempre nell'ottica della soddisfazione del bambino, in quanto la mensa è ritenuta luogo e momento educativo socializzante.

21. Servizio pre-scuola

Scuola primaria: Per tutti i plessi è garantita l'apertura anticipata alle ore 7.30.

Nei plessi di Molinella e Marmorta con personale interno, il servizio è a pagamento e si presenta domanda scritta presso la Segreteria della scuola.

Con personale comunale nei plessi di San Martino in Argine e San Pietro Capofiume. il servizio è a pagamento e si presenta domanda scritta presso l'URP del Comune di Molinella.

22. Servizio di post-scuola e doposcuola

Scuola dell'infanzia: Per tutti i plessi è garantito il prolungamento dell'orario di lezione fino alle ore 18.00.

Per usufruire del servizio occorre presentare domanda scritta presso l'Ufficio scuola del Comune.

Il servizio è a pagamento e affidato a personale esterno.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

Scuola primaria: Per i plessi di Molinella, San Martino in Argine, San Pietro Capofiume: tutti i giorni scolastici funziona un servizio di postscuola e doposcuola dalle 16.30 alle 18.00.

Nei giorni in cui l'orario di lezione termina alle ore 12.30 o alle 13.00 funziona il doposcuola.

Per usufruire del servizio occorre presentare domanda scritta presso l'Ufficio scuola del Comune.

Il servizio è a pagamento e affidato a personale esterno.

Per gli alunni di Marmorta frequentanti il tempo pieno è previsto un orario prolungato sino alle ore 18.00 nella sede della Scuola Primaria di Molinella.

8. PROCEDURA DEI RECLAMI

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il vero destinatario.

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

9. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto effettuerà periodicamente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

I questionari sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione Scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa svolta e la sottopone all'attenzione del Consiglio di Istituto.

10. SERVIZI AMMINISTRATIVI

10.1 L'Istituto individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di Segreteria, tempi di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico; fissa e rende pubblici gli standard dei fattori di qualità e ne garantisce il rispetto.

- a. Per meglio servire l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
- b. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata in orario potenziato, nei giorni previsti e pubblicizzato in modo efficace con manifesto pubblico.
- c. La Segreteria, nei giorni previsti, garantisce lo svolgimento della procedura di Iscrizione alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.

Disponibile su richiesta in copia gratuita presso la segreteria dell'Istituto (via DE AMICIS 1, MOLINELLA - BO)

- 10.5 Il rilascio di certificati, richiesti in forma scritta, avviene nell' orario di apertura al pubblico della Segreteria, entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta per i certificati di iscrizione e di frequenza e entro il tempo massimo di 25 giorni per ogni altra tipologia di certificazione.
- 10.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, a partire dal 25° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 10.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dagli insegnanti entro cinque giorni dal termine di tutte le operazioni di scrutinio.
- 10.8 Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio: tutte le mattine e un pomeriggio.
Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
L'ufficio di Presidenza riceve su appuntamento.
- 10.9 L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

I servizi amministrativi dell'Istituto Comprensivo hanno sede in via De Amicis, 1.

Il numero di telefono è 051/881155 - 051/881156 -

Fax: 051/881641

e-mail: ddmolinella@libero.it

Qui potete rivolgervi per informazioni relative a:

- iscrizioni
- trasferimenti
- rilascio di certificati, attestati e documenti sostitutivi