

Carta dei servizi (adeguamento 2019)

PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. La programmazione annuale dell'Istituto e l'organizzazione del servizio in ogni sua fase tengono conto :

1.1.1. della necessità di organizzare ogni progetto ed ogni fase dell'azione educativa come inseriti nelle linee di sviluppo pluriennale della Scuola,

1.1.2. del rispetto di una continuità nell'erogazione del servizio in grado di mantenere fede al contratto formativo di ogni generazione di Studenti,

1.2. Ogni progetto elaborato dagli Organi Collegiali, ogni definizione di strategia educativa ed ogni collaborazione con altri Enti osserverà i seguenti criteri:

1.2.1. centralità della funzione educativa, in ogni progetto di sviluppo dell'Istituto, affinché non si perda la specificità e l'attenzione alla particolarità del servizio, in nome dell'imitazione acritica di modelli derivanti da altri e diversi settori del lavoro;

1.2.2. mantenimento della progettualità da parte degli organi dell'Istituto in caso di collaborazione con enti esterni per la realizzazione di ogni tipo di iniziativa;

1.2.3. integrazione delle funzioni dell'Ufficio di Segreteria nella progettazione e nella realizzazione dell'azione didattica.

1.2.4. ottimizzazione dell'uso delle attrezzature della scuola tramite la responsabilizzazione dei Docenti e la consapevolezza dell'utenza.

1.3. Nella erogazione del servizio educativo, la Scuola agisce secondo criteri di imparzialità ed equità. Tali criteri non si riferiscono esclusivamente alle opportunità, ma tengono conto dei reali progressi individuali conseguiti. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le modalità di prestazione del servizio devono essere adeguate alle esigenze degli utenti portatori di disabilità.

1.3.1. La parità di trattamento tra le diverse aree geografiche di utenza è garantita attraverso l'impegno della Scuola nella interazione tra Enti erogatori dei servizi di autotrasporto, Enti Locali e Istituzioni Scolastiche, al fine di razionalizzare le risorse obiettivamente disponibili nel bacino di utenza.

1.3.2. In sede di valutazione e di decisione sulla promozione per effetto di scrutinio finale, i criteri di cui al punto 1.3 non devono essere confusi con la meccanica applicazione di parametri fissi per la valutazione della preparazione dei singoli allievi ma con l'adozione e il rispetto di criteri generali stabiliti dal Collegio docenti e inseriti nel Piano dell'offerta formativa dell'istituto. E' fatta salva la facoltà del Consiglio di Classe di applicare alle situazioni personali criteri specifici, anche in deroga ai criteri generali del collegio docenti purché sostenuti da motivazioni esclusivamente riguardanti lo sviluppo intellettuale, morale e civile dell'Allievo.

1.3.2. Quanto specificato al punto 1.3.1 trova applicazione in particolare nel caso di Alunni portatori di qualsiasi tipo di disabilità, la cui frequenza, oltre ad essere garantita, verrà stimolata e privilegiata nella destinazione delle risorse.

1.4 Il Piano dell'offerta formativa (PTOF) , approvato con riferimento ad un triennio ma adattato annualmente è approvato dal Collegio docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto, costituisce parte integrante della Carta dei servizi.

FATTORI DI QUALITA'

NELLA STRATEGIA EDUCATIVA:

Si individuano come gradini essenziali per un innovato rapporto tra Docente e Discente i seguenti fattori:

2.2.1. Efficace organizzazione delle attività di orientamento in entrata.

2.2.2. Efficace organizzazione delle attività di orientamento in uscita.

2.2.3. Capacità di ascoltare tempestivamente e negli spazi adeguati i problemi personali degli Studenti e delle Loro Famiglie.

2.2.4. Efficace azione finalizzata al contenimento e alla progressiva riduzione della dispersione scolastica

2.2.5. Capacità di percepire tempestivamente segni di disagio manifestati nella vita o nell'ambiente scolastici

FATTORI DI QUALITA'

METODOLOGIA DIDATTICA:

Si individuano come componenti per un positivo risultato nell'espletamento della didattica i seguenti fattori:

2.1.1. Avanzamento equilibrato e motivato nella proposizione degli aspetti contenutistici dei curriculum programmatici.

2.1.2. Chiarezza concettuale ed espositiva nella programmazione disciplinare iniziale e nella successiva trasposizione nell'azione didattica ordinaria.

2.1.3. Omogeneo inserimento trasversale nelle discipline elette allo scopo dal Collegio dei Docenti dei progetti relativi a: Educazione alla Salute, Educazione Ambientale, Educazione Stradale, Educazione alla Legalità.

2.1.4. Possibilità dei Docenti di collaborare alla stesura dei progetti e di mettere in comune esperienze pregresse o in fieri.

2.1.5. Piena utilizzazione dei laboratori, delle aule speciali, della biblioteca e delle attrezzature sportive.

2.1.6. Organizzazione non personalistica delle attività di aggiornamento e loro prospettiva pluriennale.

FATTORI DI QUALITA'

NELLA STRUTTURA AMMINISTRATIVA

2.3.1. Aggiornamento del Personale Amministrativo e Tecnico.

Le funzioni dell'ufficio sono ispirate alla integrazione nella progettualità didattica ed educativa dell'Istituto non nel senso del puro supporto logistico e burocratico, ma nel senso del coinvolgimento cosciente in ogni fase programmatica, operativa e di verifica. Secondo tale criterio, l'aggiornamento del Personale Amministrativo e Tecnico dovrà riguardare non solo tematiche di natura tecnico-settoriale, ma anche argomenti di più vasto respiro culturale. La flessibilità e l'adattabilità partecipata alle innovazioni (particolarmente in un Istituto con attività sperimentali) deve infatti poter contare su incentivi all'informazione ed alla formazione in servizio offerti da aggiornamenti culturali e su tematiche professionali e di attualità. Si ritengono inoltre opportuni anche gli interventi volti a recuperare competenze linguistiche nelle lingue straniere europee, considerati i numerosi contatti che l'Ufficio stesso si trova ad avere con corrispondenze e dialoghi telefonici con scuole straniere.

2.3.2. Adeguamento tecnologico degli uffici

L'informatizzazione degli Uffici segue i criteri della razionalizzazione dei tempi di lavoro, della maggiore efficienza nei rapporti con il pubblico, del benessere ergonomico degli Addetti, dell'innalzamento qualitativo degli apporti individuali al lavoro dell'Ufficio. Si privilegia il metodo di lavoro tramite condivisione delle risorse in local area network, con scelta di nuovo software sempre motivata dall'implemento graduale di metodologie già in uso o corrispondenti a progetti vagliati dagli Organi Collegiali competenti.

Si persegue la progressiva digitalizzazione dei servizi in attuazione di norme nazionali.

FATTORI DI QUALITA'

LA SCUOLA COME NODO DI SERVIZI

La Scuola si impegna a farsi tramite delle esigenze dell'utenza, sia su segnalazione degli Interessati, sia di propria iniziativa, nelle seguenti direzioni:

2.6.1.Nei confronti dell'Amministrazione scolastica

2.6.2.Nei confronti degli Enti interessati, con particolare riguardo alle materie di seguito specificate.

2.6.2.1.Con la A.U.S.L. per concordare ogni attività ed iniziativa riguardante l'educazione alla salute e la prevenzione del disagio e dell'abbandono.

2.6.2.2.Con i Servizi Sociali della A.U.S.L. e dei Comuni per quanto riguarda l'assistenza in casi individuali di disagio o di bisogno, su autorizzazione dell'Interessato o, se minore, degli Esercenti la potestà genitoriale.

2.6.2.3.Con gli EE.LL. e le aziende di trasporto per quel che concerne l'ottimizzazione del trasporto scolastico

FATTORI DI QUALITA'

AMBIENTE FISICO

2.4.1. La sicurezza:

si rimanda al [documento sulla sicurezza](#) redatto ai sensi dell' art. 81 del d. lgs. Vo 81 del 9-4-2008 e successive modifiche e integrazioni

2.4.2. L'igiene:

Ogni ambiente adibito ad aula, laboratorio, ufficio o luogo di riunione viene ramazzato e deterso ogni giorno con l'uso di prodotti igienizzanti di tipo standard per comunità. I servizi igienici vengono giornalmente detersi in modo da garantire la salubrità degli ambienti.

Eventuali disfunzioni o guasti che possono pregiudicare la situazione igienico-sanitaria dei locali viene prontamente segnalata all'ente locale competente .

FATTORI DI QUALITA'

CONTRIBUTO DELL'UTENZA

2.5.1.L'efficacia dell'azione educativa svolta dalla Scuola è determinata anche dalla integrazione con le azioni educative provenienti da soggetti diversi. Il primo Referente e Responsabile dell'azione educativa globale che individua l'Allievo come oggetto è considerato il Genitore, nel senso e con le prerogative previste dalla legislazione vigente in materia, e, in particolare, nel pieno rispetto dell'[art.30 della Costituzione](#) e degli [artt. 147 e 148 del Codice Civile](#). Il servizio offerto dalla Scuola richiede pertanto, in modo funzionale alle proprie finalità, il contributo (atipico rispetto agli altri servizi pubblici) della utenza. Tale contributo si esplica in:

2.5.1.1.Garanzia della frequenza scolastica, intesa come assiduità e come rispetto degli orari di entrata e di uscita.

2.5.1.2.Partecipazione a riunioni e disponibilità al colloquio con i Docenti, almeno negli incontri stabiliti al pomeriggio.

2.5.1.3.Disponibilità agli oneri finanziari ripartiti nelle seguenti voci:

2.5.1.3.1.Tasse scolastiche e contributo d'Istituto

2.5.1.3.2.Acquisto di tutti i libri di testo adottati

2.5.1.3.3.Versamento di contributi per la realizzazione di iniziative inerenti scambi culturali, viaggi di istruzione, visite guidate.

2.5.1.4.Per quanto riguarda la disponibilità di cui sopra, la Scuola, nel rispetto dei comma 3° e 4° dell'[art.34 della Costituzione](#), prenderà in esame i casi di documentata impossibilità ad accollarsi in tutto o in parte gli oneri stessi, individuando in tale impossibilità un ostacolo da rimuovere nella formazione dell'Alunno. L'accertamento delle condizioni di indigenza permanente o momentanea della Famiglia avviene in via del tutto riservata e nel rispetto della normativa sulla privacy. Una volta accertate le condizioni per intervenire a favore della Famiglia con contributi finanziari, la Presidenza si attiverà nei confronti dei Servizi Sociali degli EE.LL. competenti, previa autorizzazione dell'Interessato e vaglierà le possibilità di adoperare risorse d'Istituto se disponibili con tale finalizzazione. L'istituto si riserva di adire le Autorità e gli Uffici competenti, per il controllo di dichiarazioni, autocertificazioni e documentazioni presentate.

FATTORI DI QUALITA'

ELEMENTI OSTATIVI E ATTENUAZIONE DEL DISSERVIZIO

2.7.1. Ritardi nelle operazioni di definizione degli organici e nella copertura delle cattedre indipendenti dall'azione della scuola.

Si individua come parziale rimedio nell'ambito delle possibilità concrete dell'Istituto la definizione dell'orario settimanale completo fin dai primi giorni dell'apertura delle lezioni, con immediata copertura dei posti vacanti tramite contratti a tempo determinato con Docenti individuati nelle graduatorie di Istituto.

2.7.2. Insufficienza delle risorse finanziarie per la realizzazione di progetti divenuti obbligatori o entrati da anni nella prassi educativa dell'Istituto, in osservanza delle metodologie e degli strumenti educativi considerati standard dalle comuni pratiche pedagogiche.

Si individuano come parziali rimedi: la programmazione scrupolosa e tempestiva degli impegni in funzione della razionalizzazione delle risorse; il coinvolgimento delle istituzioni presenti sul territorio, interessate al patrocinio di avvenimenti culturali; la raccolta di disponibilità delle Famiglie a contribuire a progetti non estemporanei e chiari nelle finalità educative; l'ampio coinvolgimento di Fornitori di servizi affinché le procedure di assegnazione stimolino il contenimento dei prezzi dei medesimi

STANDARD DI QUALITA'

3.1 Area didattica

3.1.1.L'inizio delle lezioni a settembre avviene con immediata attivazione dell'orario completo delle lezioni, fatte salve flessibilità e alterazioni dovute all'effettuazione di progetti di accoglienza o di interventi didattici integrativi.

3.1.2.Le attività didattiche ed educative annuali sono programmate entro il mese di ottobre di ogni anno, con apposite delibere degli Organi Collegiali, secondo le rispettive competenze.

3.1.3.Rimane assegnata all'autonomia di scelta culturale degli Organi Collegiali attivare progetti estemporanei, qualora la motivazione del progetto mostri chiaramente l'aspetto della impossibilità di inserimento tempestivo nella programmazione annuale. In ogni caso l'evento estemporaneo dovrà riguardare esplicitamente la strategia educativa dell'Istituto o gli obiettivi specifici di una disciplina. Unica eccezione al principio generale di cui al punto 3.1.2 riguarda la programmazione di scambi e viaggi d'istruzione il cui termine è fissato entro la fine di novembre e la programmazione di visite guidate di un solo giorno la cui progettazione, a cura del consiglio di classe potrà essere effettuata anche in termini successivi rispetto alle scadenze di cui sopra.

3.1.4.I laboratori, le aule speciali, la biblioteca e la palestra sono attrezzati e disposti in modo che ogni bene ivi presente ed ogni struttura sia disponibile immediatamente per l'azione didattica, fatti salvi i casi di improvviso danneggiamento.

3.1.5.La scelta dei libri di testo impegna la competenza professionale dei Docenti e le Loro conoscenze della Scienza dell'Educazione. Ogni testo dovrà possedere i requisiti dell'aggiornamento scientifico e della adeguatezza all'età dei Discenti. Il Capo d'Istituto individua le situazioni anomale rispetto ai costi diffusi e ne chiede giustificazione scientifica al Docente che propone il testo dispendioso.

L'adozione di libri di testo diversi in classi parallele è di norma evitata salvo casi opportunamente motivati in sede di adozione da parte del collegio docenti

STANDARD DI QUALITA'

3.2 Servizi amministrativi

3.2.1. La flessibilità nell'orario di lavoro si attua con le finalità della più ampia estensione dell'orario di servizio, nel rispetto delle procedure di contrattazione d'istituto previste dal contratto nazionale di lavoro del personale della scuola.

3.2.2. Il ricorso al lavoro straordinario riguarda esclusivamente particolari casi contingenti, caratterizzati da assoluta imprevedibilità e/o da urgente impellenza, da valutare dal Capo d'Istituto, sentito il direttore dei serv. Gen. E amm.vi.

3.2.3. Di norma, è escluso l'orario spezzato anche se può farsi ricorso ad esso per esigenze organizzative

3.2.4. L'orario d'ufficio sarà organizzato in base alle disponibilità del Personale Amm.vo, si organizza con apertura pomeridiana per almeno 1 giorno feriale assicurando l'apertura mattutina in orari diversificati nei vari giorni al fine di consentire la più ampia fruizione del servizio.

3.2.5. Tutte le certificazioni che non prevedano ricerche di archivio vengono rilasciate estemporaneamente, con procedura informatizzata, fatti salvi i casi di mancato funzionamento delle attrezzature. In tal caso si stabilisce in un massimo di tre giorni lavorativi il termine per la compilazione.

3.2.6. In casi di particolari scadenze che richiedano il rilascio simultaneo di certificati di servizio, si accettano richieste telefoniche e si garantisce il rilascio entro cinque giorni dalla prenotazione.

STANDARD ORGANIZZATIVI

4.1.1. Il Dirigente scolastico riceve in orari comunicati annualmente. Possono fissarsi appuntamenti per particolari esigenze.

4.1.2. I Docenti conferiscono con i Genitori durante un'ora settimanale mattutina comunicata all'inizio dell'anno scolastico e durante due ricevimenti pomeridiani scaglionati durante l'anno.

4.1.3. I Docenti conferiscono con gli Allievi su Loro richiesta in momenti della mattinata liberi dalle lezioni.

4.1.4. È istituita la figura del Docente Tutor, primo referente per ogni aspetto della vita della classe. Il Suo nominativo è comunicato ogni anno alle Famiglie. I Suoi compiti sono fissati nel PTOF.

4.2. L'Ufficio di Segreteria organizzato per funzioni omogenee.

4.2.1. Il direttore dei servizi generali e amministrativi.

Ha la responsabilità della organizzazione e del funzionamento dei servizi amministrativi. Cura la procedura esecutiva degli atti amministrativi. Sovrintende al coordinamento del Personale amministrativo per il raggiungimento degli standard qualitativi e di ogni altro obiettivo riguardante la gestione amministrativa e contabile dell'Istituto. Controlla l'equa distribuzione dei compiti e tenendo conto delle attitudini e delle esperienze pregresse degli Assistenti Amministrativi. Collabora con il dirigente e con i Docenti incaricati dal capo d'istituto per l'attuazione di progetti didattici nelle fasi istruttorie dei progetti stessi, quando siano previsti impegni di spesa. Dà pareri al Dirigente, alla Giunta Esecutiva e al Consiglio di Istituto sulla attuabilità finanziaria dei progetti e in particolare sui progetti inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi. Svolge ogni altra funzione prevista dal profilo di appartenenza come definito in sede di Contratto nazionale di lavoro.

4.2.2. UFFICI

Nell'attribuzione dei compiti agli Assistenti Amministrativi si osserva il principio della specializzazione fermo restando la possibilità di interscambiabilità delle mansioni per fare fronte ad esigenze straordinarie o sopperire ad assenze del servizio.

4.2.2.1. L'Ufficio Didattica.

Svolge tutte le pratiche che riguardano gli Allievi dell'Istituto. Si occupa di iscrizioni, conservazione del fascicolo degli Allievi, documentazione amministrativa e didattica sulla carriera degli studenti, libri di testo, visite e viaggi di istruzione, orario scolastico, orario degli interventi didattici integrativi e delle aree di approfondimento, scrutini ed esami e relativa documentazione e conservazione degli atti non riservati. Collabora all'istruzione delle pratiche degli organi collegiali sviluppando rapporti per la Giunta Esecutiva (se trattasi di istruttoria relativa ai lavori del Consiglio di Istituto) o per la Presidenza (se trattasi di istruttoria relativa ai lavori dei Consigli di Classe o del Collegio dei Docenti), fatti salvi i casi di riservatezza personale che rimangono di esclusiva pertinenza diretta del Preside. Svolge compiti di segreteria diretta del Capo d'Istituto. Svolge attività di interfaccia tra tutti gli uffici e l'utenza. Redige le circolari interne e gli ordini di servizio. Svolge le mansioni di protocollo e di corrispondenza. Cura e certifica le affissioni all'albo della scuola. Si occupa delle notifiche interne

4.2.2.2. L'Ufficio del Personale.

Svolge tutte le pratiche che riguardano la gestione del Personale. Si occupa dei congedi e delle aspettative, delle nomine del Personale, delle pratiche di ogni tipo riguardante la carriera, la retribuzione e la quiescenza. Conserva gli stati di servizio e i fascicoli personali con documentazione non riservata. Redige le circolari interne e gli ordini di servizio. Svolge le mansioni di protocollo e di corrispondenza. Cura e certifica le affissioni all'albo della scuola. Si occupa delle notifiche interne e della corrispondenza alla contabilità

4.2.2.3. L'Ufficio amministrativo

Redige la documentazione contabile e procede alla liquidazione dei pagamenti. Redige e conserva gli atti relativi a convenzioni con esterni e ai contratti di diritto privato. Collabora con il dirigente e con il DSGA per la gestione del Programma annuale. Collabora all'istruzione dei lavori del Consiglio di Istituto, redigendo rapporti per la Giunta Esecutiva in materia di acquisti di beni e servizi. Cura la gestione dei beni di facile consumo. Mantiene aggiornati i libri dell'inventario. Collabora alla gestione del partitario e del giornale di cassa. Prende in carico le fatture dei fornitori. Distribuisce, provvedendo contestualmente allo scarico da apposito registro, materiale didattico e di cancelleria al Personale della scuola

4.2.2.4. UFFICIO TECNICO con compiti di: Sostenere l'organizzazione e funzionalità dei laboratori a fini didattici e il loro adeguamento e collaborare con il RSPP.

L'Ufficio Tecnico riprende e potenzia il tradizionale compito di collaborazione con la direzione dell'istituto, di raccordo con gli insegnanti impegnati nello svolgimento delle esercitazioni pratiche e con il personale A.T.A., per l'individuazione, lo sviluppo e il funzionamento ottimale delle attrezzature tecnologiche e delle strumentazioni e instaura e sviluppa rapporti con enti e aziende, operanti sul territorio, che svolgono attività coerenti con i settori formativi d'interesse della scuola, procede inoltre d'intesa con gli uffici di segreteria alla programmazione e gestione degli acquisti di attrezzature e materiali didattici.

4.2.3. Assistente tecnico.

Svolge funzioni di predisposizione, preparazione e supporto per le attività didattiche dei laboratori.
-Controlla lo stato di conservazione e di efficienza delle attrezzature informatiche, tecniche e scientifiche. Collabora alla redazione dei rapporti per il Dirigente e per il Consiglio d'istituto quando trattasi di acquisti di materiale. Collabora nel mantenimento dei rapporti con i fornitori di beni, alla redazione delle richieste di preventivo, alla gestione degli ordini.

4.2.4. Collaboratore scolastico.

Si occupa della vigilanza delle entrate e dello smistamento del pubblico verso la Presidenza, gli Uffici e la Sala Insegnanti. Esegue materialmente le notifiche interne. Mantiene la pulizia e il decoro degli ambienti scolastici, segnalando ogni possibile causa di pericolo alla incolumità fisica degli Allievi e del Personale. Svolge commissioni esterne alla scuola. Collabora alla vigilanza sugli Allievi in modo ordinario e in modo straordinario. Segnala al Capo d'Istituto ogni comportamento sospetto di Allievi o di Terzi che causa legittimo dubbio di turbativa della vita scolastica.

4.2.5. Agenzia formativa

La scuola opera, dal 2007, come AGENZIA FORMATIVA, accreditata dalla Regione Toscana per i seguenti ambiti formativi:

- Formazione dell'obbligo;
- Formazione superiore;
- Formazione continua.

CONTROLLO DEL SERVIZIO

5. Il controllo del servizio avviene per i seguenti tramiti: attraverso le attività di verifica degli Organi Collegiali; con il monitoraggio dei progetti del Piano dell'offerta formativa (in itinere e finali); mediante la somministrazione di questionari destinati all'utenza strutturati a compilazione congiunta studenti-genitori.

5.1. I questionari di cui sopra saranno inviati entro il mese di settembre, per la compilazione, ad un campione degli iscritti alle classi 1[^], 2[^], 3[^], 4[^] nell'a.s. precedente e a tutti gli studenti delle classi 5[^] al termine del percorso di studi.

5.2. Sulla base dei monitoraggi effettuati, degli esiti dei questionari e dell'utilizzo degli altri indicatori previsti dal DPR 80/2013 il Collegio docenti procede ad elaborare, sulla base della proposta dell'apposito Nucleo di valutazione della scuola, il Rapporto di autovalutazione (RAV) previsto dall'art.6 del Dpr 80/2013.

RECLAMI ,PROCEDURE D'ACCESSO E PUBBLICIZZAZIONE DEGLI ATTI

6.1. La prima segnalazione di disfunzione, di incomprensione, di problema educativo o personale avviene mediante colloquio con il Capo d'Istituto, accordato in modo estemporaneo o con appuntamento ravvicinato nel tempo. La segnalazione di cui trattasi può avvenire, a discrezione di chi segnala o reclama, in assoluta riservatezza o con immediato avviso delle parti coinvolte. La segnalazione avviene, di norma, senza verbalizzazione per iscritto. Si procede alla stesura di sintetico verbale solo a richiesta espressa del segnalante. La forma orale della segnalazione si attua nello spirito della fiducia per l'onesto parlare tra Persone che condividono i valori fondamentali del vivere civile, quale primo mezzo per risolvere i problemi che possono verificarsi nel campo educativo. Il Capo d'Istituto si adopererà per la soluzione della disfunzione o del problema posto alla sua attenzione, una volta verificata l'obiettiva sua esistenza o quanto meno il reale riflesso negativo sulla personalità del segnalante, ponendovi la diligenza di buon padre di famiglia e la competenza di figura professionale nel settore educativo. Nel corso del colloquio le parti si avvarranno di ogni atto o documento la cui diretta visione non leda la riservatezza di altre Persone. Se trattasi di problema inerente alla struttura amministrativa, il Capo d'Istituto potrà avvalersi dell'assistenza del Responsabile Amministrativo. Se trattasi di problematiche didattiche o educative, il Capo d'Istituto potrà avvalersi dell'assistenza del Docente Tutor della classe coinvolta. La presente procedura si esaurisce entro dieci giorni dalla segnalazione, in modo tale che non siano inficiati i tempi consueti previsti dalla normativa vigente per i ricorsi amministrativi e giurisdizionali.

6.2. Esaurita senza soddisfazione la forma del colloquio di cui al punto 6.1, o, a discrezione del reclamante, senza esperire quella fase, è possibile presentare reclamo scritto al Capo d'Istituto, il quale provvederà, se già non attuato dal reclamante, a dare avviso ad ogni parte coinvolta. Prima di rispondere per iscritto al reclamo o al ricorso, il Capo d'Istituto convocherà comunque il reclamante, al fine di affidare al colloquio diretto la speranza di evitare la formalizzazione di contenziosi. Per l'istruttoria e la risposta al reclamo scritto si assegna un tempo massimo di giorni 15, da ridursi fino a giorni 5, nel caso che l'evento contestato si sia verificato in un periodo immediatamente precedente a scadenze la cui attuazione potrebbe essere modificata da quanto contestato e non tempestivamente risolto.

6.3. Esaurite le procedure di cui ai punti 6.1 e 6.2, qualora il conflitto stia avviandosi in una fase di aperto contenzioso amministrativo o giurisdizionale, resta al Capo d'Istituto come ultima ratio affidata esclusivamente alla sua discrezione, la scelta di proporre nelle sedi adite dal ricorrente, oltre alle controdeduzioni del caso, soluzioni di autotutela per l'appianamento del conflitto.

6.4. L'accesso ai documenti si attua secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di accesso al procedimento e alla documentazione amministrativa e alla normativa a tutela della privacy e agli articoli del [titolo IV del Regolamento d'Istituto](#). Le indicazioni per l'accesso agli atti sono reperibili nel sito della scuola al link: <https://www.istitutosangiovannibosco.net/diritto-di-accesso-agli-atti/>

6.5 Sito internet e pubblicità degli atti

E' attivato il sito internet della scuola all'indirizzo: www.istitutosangiovannibosco.net.

Sul sito oltre alle informazioni sui percorsi di studi attivi nella scuola saranno disponibili i seguenti documenti:

- PTOF
- Verbali del consiglio d'istituto
- Orari di ricevimento dei docenti
- Orari delle lezioni
- Elenco libri di testo in adozione,

oltre ad altra documentazione informativa nonché a tutte le comunicazioni indirizzate alle varie categorie di personale, a studenti e a genitori

La pubblicità degli atti, nel rispetto della normativa vigente avviene attraverso le sezioni, presenti nel sito internet della scuola denominate:

1. AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
2. ALBO ON LINE- PUBBLICITÀ LEGALE