



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2007-2013



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale

COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE) - AMBIENTI PER L' APPRENDIMENTO (FESR)



Con L'Europa, investiamo nel vostro futuro

**ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"E. CORBINO"**

ITC - Geometri - IPSSAR-LICEO CLASSICO

Via Salvatore Valitutti - 84024 CONTURSI TERME (Sa)

Cod. mecc. : SAIS02200C - C.F. : 91005110654 - Part. IVA : 03915710655

Tel.: 0828991176 - Sito Web: [www.isiscorbino.gov.ite-mail: sais02200c@istruzione.it](http://www.isiscorbino.gov.ite-mail:sais02200c@istruzione.it) -

sais02200c@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

ANNO SCOLASTICO 2016/ 2017

PREMESSA

PARTE PRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE SECONDA: AREA DIDATTICA

PARTE TERZA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

PARTE QUARTA: CONDIZIONI AMBIENTALI

**PARTE QUINTA: PROCEDURA DEI RECLAMI
E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

PARTE SESTA: ATTUAZIONE

PREMESSA

Il Consiglio d'Istituto dell'I.S.I.S. "E.Corbino" di Contursi Terme
VISTA la Legge 07/08/90 N. 241
VISTO il D.L. 12/05/95 n. 163
VISTO il D.P.C.M. 07/06/95
VISTO il D.P.R.24/06/98 N. 249 modificato dal D.P.R. 21/11/07 N. 235
VISTA la Legge 107 del 13 luglio 2015
VISTO il D. Lgs. n.33 del 14 marzo 2013
VISTO il D.Lgs. n. 97 del 25 maggio 2016

Adotta

la presente Carta dei servizi scolastici.

Essa è un documento pluriennale posto a tutela dei diritti dell'utenza e rappresenta uno strumento giuridico idoneo a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui l'istituzione scolastica persegue gli obiettivi sia educativi che didattici consoni ai propri indirizzi, al fine di garantire ed erogare un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta dei servizi si ispira agli articoli 2 – 3 – 21 – 33 e 34 della Costituzione repubblicana che sanciscono i principi della centralità della persona, di uguaglianza, di imparzialità e regolarità, di accoglienza ed integrazione, del diritto di scelta, di partecipazione, della libertà d'insegnamento e di aggiornamento del personale. Per favorire la realizzazione efficiente ed efficace del progetto educativo-didattico, predefinisce, inoltre, ulteriori principi basilari riguardanti i fattori di qualità relativi ai servizi amministrativi, alla valutazione del servizio, alle condizioni ambientali e alla possibilità di segnalare eventuali disfunzioni ed irregolarità.

Essa investe la gestione scolastica nei suoi diversi ambiti, dalla didattica all'amministrazione; la sua attuazione, pertanto, richiede il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

1) CENTRALITA' DELLA PERSONA ED UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico, la scuola intende:

- considerare lo studente come fulcro dell'attività didattica, riconoscendo e garantendo i diritti inviolabili inerenti alla sua personalità e alla sua dimensione umana;
- garantire che non venga fatta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- compiere atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno nei vari momenti educativi e formativi, al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione della diversità degli alunni, assumendo quest'ultima come valore e ricchezza;
- eliminare tutti gli impedimenti architettonici per assicurare agli alunni portatori di handicap, nei limiti del possibile, una vita scolastica uguale agli altri.

2) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, si impegna a:

- agire, per il conseguimento delle sue finalità, secondo i criteri di imparzialità, obiettività ed equità;
- attuare e condividere collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione;
- garantire, anche con l'impegno delle istituzioni collegate, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto del calendario scolastico, degli accordi contrattuali e delle norme di legge;
- informare le famiglie, in situazioni di conflitto sindacale ed in presenza di proclamazioni di sciopero, con congruo anticipo di tempo nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione.

3) ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituzione scolastica si impegna a:

- favorire, con adeguate azioni di tutti gli operatori in servizio, l'accoglienza e l'integrazione degli alunni,

- con particolare riguardo, nella fase di ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità;
- svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e, questi, naturalmente deve essere consapevole dei propri doveri;
- prevedere, compatibilmente con le risorse disponibili, lo svolgimento di attività di recupero/sostegno, al fine di favorire la soluzione delle problematiche relative all'integrazione scolastica degli alunni in difficoltà, derivanti da fattori socio-familiari, economici o ambientali, ed di quelli diversamente abili;
- rispettare, nella formazione delle classi, il criterio della eterogeneità, con la convinzione che questo favorisca l'integrazione scolastica degli alunni e valorizzi le diversità e le specificità di ciascuno che costituiscono il patrimonio umano e culturale dell'istituzione stessa;
- adottare soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica;
- favorire l'accoglienza e la partecipazione dei genitori al processo educativo, nel rispetto delle vigenti norme. I genitori, specie nella fase iniziale dell'anno scolastico, collaboreranno con la scuola fornendo gli elementi necessari per la definizione della diagnosi di ingresso, mentre nel corso dell'anno la partecipazione avverrà secondo le modalità stabilite dagli Organi collegiali e formalizzate nel Piano delle Attività;
- stabilire colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni; particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio.

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'Istituto si impegna a:

- garantire a tutti gli utenti la libertà di scelta nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituzione e secondo i criteri stabiliti dagli Organi collegiali;
- informare, al fine di favorire l'esercizio di diritto di scelta, i genitori degli alunni delle classi terminali della scuola media, nelle forme ritenute più idonee, sull'organizzazione didattica, sulle attività di istruzione e formazione che la scuola realizza, sui titoli di studio conseguiti al termine del percorso e sugli sbocchi professionali che questi consentono;
- considerare preminente il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari) in caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto alle disponibilità delle strutture;
- garantire a tutti gli utenti il diritto di scelta dell'indirizzo di studi e del diritto all'orientamento e al riorientamento con la concessione del nulla osta nel periodo 15 agosto – 15 settembre;
- favorire il regolare assolvimento dell'obbligo d'istruzione a tutti gli alunni, garantendo una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità;
- assicurare la regolarità della frequenza scolastica mediante la promozione di interventi sia educativi tesi alla motivazione scolastica sia di prevenzione e di controllo della dispersione con il coinvolgimento di tutte le istituzioni (servizi sociali, enti locali, ASL) che devono collaborare in modo funzionale ed organico;
- adottare tutti gli accorgimenti che favoriscano la regolarità della frequenza anche per gli alunni che provengono dai paesi vicini;
- evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi, anche in merito alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni degli abbandoni, con opportune azioni di motivazione per il reinserimento scolastico. Vi sarà un apposito gruppo di lavoro per coordinare e realizzare le azioni suddette.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

- Tutto il personale della scuola, i genitori, gli alunni e le Istituzioni esterne sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli Organi collegiali e nel rispetto delle procedure vigenti.
- Ogni operatore del servizio, svolgerà la propria attività, nel rispetto della specifica identità personale dell'alunno e in collaborazione con la famiglia a cui la Costituzione, negli arti 29, 30 e 31 affida un ruolo essenziale ed insostituibile sia nell'educazione dei figli sia come soggetto principale dei rapporti etico-sociali.
- L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'Istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle attività sia didattico-educative sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per favorire la collaborazione con genitori ed alunni.

- L'istituzione scolastica, di concerto con l'Ente locale, si impegna a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio del personale, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'offerta formativa.
- Tutti gli operatori sono impegnati a collaborare con il Dirigente scolastico e con gli Enti preposti alle iniziative riguardanti l'arricchimento dell'offerta formativa, la prevenzione e il controllo della dispersione scolastica.
- L'istituto, attraverso questionari, consultazioni di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte e suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

6) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- E' garantita ai docenti la libertà di insegnamento, nel rispetto delle norme costituzionali; l'esercizio di tale libertà, nonché il pluralismo culturale di ogni docente, garantisce un'azione formativa volta a promuovere la realizzazione della personalità degli alunni nel rispetto della loro coscienza morale e civile.
- La scuola garantisce, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, la partecipazione del personale alle attività di aggiornamento e di formazione; si impegna, altresì, ad organizzare autonomamente, per reti di scopo o rete di ambito, nei limiti delle risorse finanziarie, attività di aggiornamento del personale, con corsi tenuti dai docenti interni o organizzati in collaborazione con istituzioni ed Enti culturali, coerentemente con le linee di indirizzo definite nel Piano triennale della formazione e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione scolastica.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

1. L'Istituzione assicura i seguenti corsi ed indirizzi:

- AFM (Amministrazione Finanza e Marketing);
- CAT (Costruzioni Ambiente e Territorio);
- Biotecnologie sanitarie;
- Liceo Classico;
- Odontotecnico;
- IPSEOA (Istituto Professionale Servizi Enogastronomici e Ospitalità Alberghiera).

2. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile è responsabile della qualità delle attività didattiche ed educative; pertanto, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione al fine di promuovere e favorire un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

3. L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi e dalla loro funzione educativa, tenendo presente gli obiettivi formativi e le esigenze dell'utenza.

4. Per lo svolgimento dell'azione didattica, i docenti adottano soluzioni idonee per un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nel corso della stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

5. L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa risulta coerente con la programmazione didattica e coordinata tra i componenti del C.d.C. in modo da evitare sovraccarichi che rendano inefficace l'attività stessa. Il lavoro domestico ha un' insostituibile valenza educativa; pertanto, non deve costituire un carico di lavoro eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare ad attività extrascolastiche particolarmente gratificanti e motivanti.

6. La valutazione è sempre trasparente e condivisa da tutti coloro che vi sono coinvolti.

7. Le interrogazioni e ogni forma di controllo sono frequenti, in modo da risultare uno stimolo all'impegno per l'alunno e una possibilità di verifica dell'azione didattica per l'insegnante.

8. L'azione educativa viene esercitata rispettando la personalità e la dignità dell'alunno. Perché questo si realizzi, i docenti ricorrono a modalità di colloquio sereno e pacato, manifestando atteggiamenti di fiducia ed adottando comportamenti che possano facilitare l'autonomia e il senso di responsabilità. Nessun operatore farà ricorso a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

9. L'Istituto prevede, nel corso dell'anno scolastico, attività di recupero, sostegno e approfondimento da svolgere

a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente, svolte anche in modo autonomo dagli allievi, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti;
- c) sportello didattico continuo per colmare le carenze rilevate dall'inizio dell'anno scolastico;
- d) attività programmate e svolte alla fine dell'anno scolastico per il recupero dei debiti formativi. Nel promuovere tali attività, pur essendo obbligatorie, il Consiglio di classe, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

10. In merito al progetto educativo e alla programmazione, la scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione, sul sito web dell'Istituzione scolastica, dei seguenti documenti scolastici:

A – PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

Il Piano dell'offerta formativa triennale è il documento fondamentale che esplicita la progettazione educativa e organizzativa dell'Istituto, tenendo conto del contesto sociale, economico e culturale del territorio e delle esigenze formative dell'utenza. In particolare, esso:

- ✓ illustra la struttura, l'organizzazione della scuola e le attività che vi si svolgono;
- ✓ presenta tutti i progetti, le attività e i servizi offerti dall'istituto;
- ✓ illustra le modalità e i criteri per la valutazione degli alunni e per il riconoscimento dei crediti;
- ✓ descrive le azioni di continuità, orientamento, sostegno e recupero corrispondenti alle esigenze degli alunni concretamente rilevate;
- ✓ esprime le esigenze di risorse umane necessarie alla sua realizzazione ;
- ✓ illustra il Piano di inclusione d'Istituto;
- ✓ illustra il Piano Nazionale Scuola Digitale d'Istituto;
- ✓ esplicita il Piano triennale della formazione del Personale della Scuola.

Il PTOF è coerente con il PDM che viene elaborato sulla base delle criticità emerse dal RAV e con l'Atto di indirizzo del Dirigente scolastico ed integrato dal Regolamento interno e dalla Carta dei servizi, i quali concorrono, congiuntamente, a delineare l'ambito culturale ed operativo dell'Istituto.

Il Regolamento d'Istituto contiene norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, assenze, uscite, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- criteri per l'individuazione degli esperti esterni.

Nel Regolamento sono definite, inoltre, in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con gli alunni e i genitori con riferimento agli incontri con i docenti;
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dai Consigli di classe e dal Consiglio d'Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

Si precisa che il PTOF, il PDM, l' Atto di indirizzo del DS, il RAV, il Regolamento d'Istituto, la Carta dei servizi e tutti i documenti scolastici per i quali è prevista la pubblicazione sono pubblicati sul sito web dell'Istituto.

B - PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando agli studenti gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono " in itinere"; pertanto, essa può essere corretta, purché la decisione venga presa nel Dipartimento e comunicata al D.S. con la relativa motivazione.

C – II PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il Patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola; esso si stabilisce tra l'Istituto e l'allievo, ma coinvolge anche gli Organi collegiali, i genitori, gli Enti preposti al servizio scolastico.

Sulla base delle indicazioni contenute nel documento, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti dall'Istituzione, l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici, formativi ed educativi che la scuola assicura attraverso la propria azione didattica;

- le modalità di rilevazione della frequenza scolastica;
- i diritti e i doveri, specie in relazione al comportamento e alle conseguenti sanzioni.

Con il suddetto Patto, i soggetti componenti la comunità scolastica si assumono impegni reciproci, affinché la scuola sia ambiente di formazione e di crescita civile, culturale e morale dei ragazzi, sia come persone sia come cittadini.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1) FATTORI DI QUALITÀ

1. La Scuola individua e fissa gli standard a cui si attiene per garantire l'efficienza dei servizi di segreteria e un'apertura flessibile dello sportello, soprattutto in prossimità di scadenze che interessano l'utenza.

2. Nell'ambito dei Servizi amministrativi sono stati individuati fattori di qualità che saranno oggetto di periodiche verifiche da parte dell'Istituto, anche per accogliere contributi significativi da parte dell'utenza. Tali fattori riguardano:

- la celerità delle procedure;
- la trasparenza di tutte le azioni amministrative;
- la digitalizzazione dei servizi di segreteria;
- la brevità dei tempi di attesa agli sportelli;
- la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- la chiarezza e la praticità della modulistica messa a disposizione, sul sito web dell'Istituto, dei fruitori dei servizi;
- la competenza nel dare indicazioni compatibili con la normativa;
- la professionalità e la cortesia nell'accoglienza del pubblico.

3. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

2) STANDARD SPECIFICI DEI SERVIZI E DELLE PROCEDURE

1. Per le procedure vengono fissati i seguenti standard:

- I moduli di iscrizione alle classi prime sono disponibili online, ma viene fornita tutta la consulenza possibile in presenza a chi ne fa richiesta. Per le classi di scorrimento, gli stessi moduli vengono resi disponibili online.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un tempo massimo (di solito dieci minuti) congruo con le attività di segreteria.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli che contengono votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo assegnato, garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:
Mattina: tutti i giorni dalle ore 8:30 alle ore 13:30.
Pomeriggio: martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.
L'Ufficio del Dirigente scolastico, che assicura anche le "Relazioni con il Pubblico" riceve tutti i giorni compatibilmente con le esigenze e gli impegni di servizio, ma anche su appuntamento telefonico.
Il Responsabile Amministrativo riceverà, per gli atti di sua competenza, nell'orario di apertura degli uffici.
- La Scuola 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.
- Chiunque dimostri di averne interesse può accedere alla consultazione di atti oppure ottenere copia fotostatica di essi dichiarata conforme all'originale. Non è consentito prendere visione di atti, a meno che non siano pubblici per loro natura, riguardanti altre persone rispetto ai quali il richiedente non può vantare

nessun interesse.

3) MODALITA' INFORMATIVE

1. La scuola assicura l'informazione attraverso l'immediata e facile fruizione del sito web d'Istituto.

Tutti gli atti che devono essere resi pubblici a norma di legge sono pubblicati in "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", secondo la tempistica e le modalità fissate nel Piano triennale per la Trasparenza, di cui è responsabile il Dirigente Scolastico.

Sono predisposti:

- Tabella dell'orario di lavoro di tutti gli operatori scolastici;
- Organigramma degli uffici;
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Organico del personale docente ed ATA;
- Contratti di lavoro a tempo determinato;
- Nomine ed incarichi del Personale;
- Bandi di gara;
- Contratti per prestazioni professionali occasionali;
- Programma Annuale;
- Contrattazione Integrativa d'Istituto;
- Tassi d'assenza del Personale;
- Curriculum vitae del DS;
- Sito web dell'Istituto (www.isiscorbino.gov.it) con la presenza del registro on line (voti e assenze degli alunni in tempo reale per le famiglie), albo pretorio, circolari, orari, regolamenti vari.

Sono resi disponibili, inoltre, appositi spazi per:

- Bacheca sindacale
- Bacheca degli studenti e dei genitori

2. Presso l'ingresso e in prossimità degli Uffici sono riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

3. Gli operatori scolastici sono tenuti a indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

4. Nei pomeriggi in cui gli uffici sono chiusi, i collaboratori scolastici che garantiscono la vigilanza forniscono al pubblico informazioni di tipo generale, indicano gli orari di ricevimento e di lavoro e ritirano qualsiasi messaggio scritto o verbale da consegnare agli operatori competenti.

PARTE QUARTA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1. L'ambiente scolastico deve essere accogliente, pulito e sicuro in modo da garantire nell'istituto una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale.

2. Il conseguimento di questo obiettivo sarà possibile se tutta l'utenza utilizzerà le strutture e gli arredi in modo corretto, evitando di produrre danni e manomissioni; nel contempo, è indispensabile garantire la vigilanza da parte di tutti gli operatori scolastici e la tempestiva segnalazione di deterioramenti ambientali. La scuola si impegna, pertanto, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia e Comune) e le rappresentanze espresse dagli studenti e dai genitori allo scopo di ottenere una concreta collaborazione col personale scolastico diretta a garantire la sicurezza interna ed esterna e ad individuare le strategie utili per la salvaguardia della qualità ambientale.

3. In merito alla sicurezza in senso stretto, la scuola garantisce l'attivazione ed il rispetto di tutte le procedure stabilite dal Decreto Legislativo n. 81/2008.

4. Per una valutazione delle condizioni ambientali, la scuola individua annualmente, dandone informazione all'utenza, i seguenti fattori di qualità:

- rapporto tra superficie e cubatura dei locali con il numero degli alunni ad essi destinati;
- quantità e stato di conservazione degli arredi essenziali rapportati agli alunni frequentanti;
- numero dei laboratori in rapporto agli alunni, alle ore settimanali di disponibilità ed all'orario settimanale delle discipline che si collegano con i suddetti locali;
- presenza di palestre e/o di spazi attrezzati valutate rispetto ai tempi di utilizzo ed al rapporto tra superficie e

numero degli alunni frequentanti;

- funzionamento della biblioteca la cui valutazione deve essere fatta in relazione all'orario di apertura, al numero dei volumi, alla presenza di spazi per la consultazione, compresa quella delle riviste;
- numero dei servizi igienici distinti per categorie di utenza, per sesso e per esigenze particolari (disabili);
- abbattimento delle barriere architettoniche, compresa l'esistenza di ascensori e montacarichi;
- zone esterne all'edificio in parte attrezzate a parcheggio ed in parte a verde per espansione in caso di calamità;
- piano di evacuazione capace di assicurare il completo sgombero dell'edificio in tempi rapidi e comunque inferiori a 5 minuti. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza.

5. I suddetti fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte dell'Istituzione scolastica.

PARTE QUINTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1) PROCEDURA PER I RECLAMI

1. I reclami, da parte di docenti, personale amministrativo, studenti e genitori rispetto a fatti che li riguardano personalmente o relativi al servizio scolastico, possono essere espressi in forma orale, telefonica, per e-mail, peo o pec, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
2. I reclami orali e telefonici devono essere espressi, successivamente, in forma scritta e sottoscritti, per e-mail, posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata.
3. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non adeguatamente circostanziati.
4. Il Dirigente scolastico, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito al fatto segnalato, risponde sempre in forma scritta, peo o pec, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivando tutte le possibili procedure per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Se per particolari circostanze, la risposta al reclamo richiede tempi superiori, il Capo d'Istituto deve darne immediato avviso al proponente.
5. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
6. Annualmente il Dirigente scolastico, nell'ambito della relazione generale, presenta al Consiglio d'istituto un'informazione analitica sui reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati.

2) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Gli elementi essenziali per la valutazione del servizio scolastico sono:
 - la misurazione dei fattori di qualità definiti nella presente Carta;
 - i tassi di promozione e quelli di uscita dal sistema scolastico nelle varie classi;
 - la correlazione tra i tassi suddetti e lo stato socio-culturale della popolazione scolastica;
 - i controlli costanti sulle varie attività proposte ed gli eventuali interventi correttivi;
 - la somministrazione di questionari aventi lo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio scolastico rivolti al personale, agli studenti e ai genitori. I suddetti questionari, che vertono su aspetti organizzativi, didattici ed 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/o dagli Enti locali relativamente ai servizi da quest'ultimi forniti.
2. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti valuta gli esiti della rilevazione redigendo una relazione che sarà sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE SESTA

ATTUAZIONE

1. La presente Carta dei servizi si applica dall'anno scolastico 2016/17 e le indicazioni in essa contenute hanno valore fin quando non interverranno modifiche apportate in ragione di disposizioni di legge oppure per decisione del Consiglio d'Istituto su iniziativa propria o su proposta di altro Organo Collegiale.

Il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione

**Approvata dal Consiglio di Istituto
Con delibera n. 69 del 29/10/2014**

**Modificata con delibera del Consiglio d'istituto
n. 63 del 30/12/2016**