



Liceo Scientifico Statale "A. Volta"

Via Martiri di Via Fani, 1 71122 FOGGIA Tel. 0881/741793-714303

email: fgps010008@istruzione.it

pec: fgps010008@pec.istruzione.it



ALLEGATO N. 4



CARTA DEI SERVIZI

2016 - 2017- 2018

Indice

1. PARTE PRIMA	3
1.1. Principi ispiratori	3
1.1.1. Uguaglianza	3
1.1.2. Imparzialità e Regolarità	3
1.1.3. Accoglienza e Integrazione	4
1.1.4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	4
1.1.5. Partecipazione, efficienza e trasparenza	5
1.1.6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del Personale	6
2. PARTE SECONDA	7
2.1. Area Educativo/Didattica	7
2.2. Servizi Amministrativi	9
2.3. Condizioni ambientali della scuola	10
2.4. Procedura dei reclami e valutazione del servizio	11
2.5. Valutazione del servizio	11
3. PARTE TERZA	12
3.1. Attuazione	12

Premessa

La presente Carta dei Servizi del Liceo Scientifico Statale "A. Volta" di Foggia è stata elaborata tenendo conto: dell'apposita Direttiva del 27/01/1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri e delle successive norme e disposizioni di legge, per quanto ancora applicabili; delle particolari condizioni dell'Istituto ed del contesto sociale, culturale ed economico in cui esso opera, in aderenza con il P.T.O.F. (Piano Triennale Offerta Formativa) elaborato dal Collegio dei Docenti ed approvato dal Consiglio di Istituto.

PARTE PRIMA

Principi ispiratori

La Carta dei Servizi trova la sua fonte di ispirazione negli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica italiana. Essa nasce dall'esigenza di affermare la garanzia della libertà dell'istruzione e della qualità offerta dal servizio scolastico pubblico. I principi fondamentali della Carta dei Servizi del Liceo "A. Volta" risultano essere i seguenti:

- 1 UGUAGLIANZA
- 2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ
- 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
- 4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
- 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA
- 6 GARANZIA DELLA LIBERTÀ D' INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Uguaglianza

Il Liceo Scientifico "A.Volta" garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, l'assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; Il Liceo Scientifico "A.Volta" s'impegna, altresì, a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse Componenti che operano all'interno della Scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza e il rispetto reciproco.

Imparzialità e Regolarità

Il Liceo Scientifico "A. Volta" garantisce che l'azione dei Soggetti erogatori del servizio scolastico (Personale dirigente, docente, amministrativo, tecnico e ausiliario) sia improntata a dei criteri di obiettività ed equità.

Il Liceo Scientifico "A. Volta" attraverso le sue Componenti e con l'ausilio delle Istituzioni operanti nel territorio ad esso collegate, nell'ambito delle proprie funzioni e possibilità, garantisce, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e Integrazione

Il Liceo Scientifico "A. Volta" s'impegna a favorire l'accoglienza degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. A tal fine, la Scuola predispone attività mirate di orientamento scolastico e di accoglienza delle classi prime, riportate nel P.T.O.F. e finalizzate a:

- a) far conoscere alle Scuole secondarie di I° grado, agli studenti e alle loro famiglie la struttura e l'organizzazione scolastica del Liceo, in appositi incontri programmati nelle diverse sedi scolastiche interessate e nella sede dell'Istituto;
- b) facilitare l'inserimento degli studenti provenienti dalle classi del terzo anno della Scuola Secondaria di Primo Grado nel nuovo contesto scolastico;
- c) presentare agli studenti gli operatori scolastici;
- d) far conoscere il Regolamento d'Istituto, lo Statuto delle studentesse e degli studenti e far sottoscrivere, all'atto della conferma dell'iscrizione, il Patto educativo di corresponsabilità tra Scuola e Famiglia;
- e) far entrare in sintonia gli studenti con il nuovo, diverso stile di insegnamento/apprendimento della Scuola Secondaria di II° grado e, in particolare, del Liceo (insegnamento/apprendimento comunque sempre orientato, da un lato, verso la professionalità e competenza pedagogico-didattica dei docenti e dall'altro, per quanto possibile, verso la personalizzazione dell'apprendimento);
- f) far comprendere agli studenti l'importanza di essere protagonisti della loro formazione, non solo attraverso la partecipazione attiva a progetti/attività educativo/didattiche curriculari e/o extra curriculari, ma, soprattutto, fornendo loro, costantemente, gli strumenti per intervenire in modo corretto, propositivo e costruttivo nel progetto educativo;
- g) negli incontri specifici istituzionalizzati per i genitori degli studenti delle classi prime, vengono illustrati i seguenti aspetti: funzionamento della struttura scolastica in termini di accesso ai diversi corsi di studio, di formazione delle classi, di valutazione, di rapporti Scuola/Famiglia con particolare riferimento alle assenze e ai servizi offerti all'utenza, ricorrendo anche all'uso del registro elettronico e agli sms.

Nei già sopra richiamati incontri che, di norma, si svolgono nei mesi di dicembre e gennaio, viene illustrata l'offerta formativa dell'Istituto.

All'inizio dell'anno scolastico, nel primo mese di lezione, si attua la fase dell' Accoglienza degli studenti. Il Liceo Scientifico "A. Volta" garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, assicuri il rispetto dei diritti della persona. Particolare attenzione è dedicata ai casi di studenti disabili, con disturbi specifici di apprendimento e/o in condizioni di bisogni educativi speciali. A tal fine, si rimanda alla specifica sezione del P.T.O.F. destinata alla Inclusione Scolastica. Nello stesso P.T.O.F. vengono, altresì, riportati gli aspetti relativi alla eventuale attivazione della istruzione domiciliare, dell'accoglienza degli uditori stranieri e del reinserimento nelle classi di studenti che hanno effettuato esperienza di studio all'estero.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Nel rispetto del diritto dell'utente di scegliere l'Istituto a lui gradito, il Liceo Scientifico "A. Volta" accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate in base alle dotazioni organiche assegnate. In caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno seguiti i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto. Per agevolare la scelta e in ottemperanza alle esigenze di trasparenza dell'informazione, il Liceo Scientifico "A. Volta" predispone materiali illustrativi, manifesti e opuscoli e fornisce informazioni utili ai genitori e agli alunni delle classi terminali delle Scuole Secondarie di I° grado del territorio ricorrendo anche ai mass-media.

Il Liceo Scientifico "A.Volta", per favorire il processo di continuità verticale, nel delicato passaggio tra il I° e il II° ciclo della istruzione, propone iniziative formative con le Scuole Secondarie di I° grado.

Il Liceo "A. Volta" nel rispetto della vigente normativa in materia, in collaborazione con le Istituzioni preposte, gli Enti locali e le Famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo di istruzione e formazione e la regolarità di frequenza ricorrendo, ove necessario, ad opportuni interventi di controllo.

Il Liceo Scientifico "A. Volta" s'impegna, altresì, a promuovere il proseguimento degli studi a livello superiore prevenendo, da un lato, l'evasione e la dispersione scolastica e predisponendo, dall'altro, specifiche attività di orientamento ed auto orientamento finalizzate a:

- sviluppare negli studenti le abilità necessarie a raggiungere la piena consapevolezza di sé;
- illustrare l'organizzazione scolastica superiore, i relativi indirizzi di studio e le modalità di accesso agli stessi;
- far pervenire gli studenti ad una scelta responsabile circa il percorso da intraprendere dopo la Scuola Superiore.

Per l'orientamento in uscita e anche per gli altri interventi educativi legati agli stage linguistici all'estero, ai possibili percorsi di alternanza Scuola/Lavoro, ai rapporti con Enti vari, Istituzioni, Aziende, Università presenti nel territorio locale e non, si rimanda al P.T.O.F.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, Personale, studenti e genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, tramite una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli Organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna Componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Il Liceo Scientifico "A. Volta", in collaborazione con gli Enti locali e con i diversi Soggetti coinvolti nella formazione dei giovani utenti, s'impegna a favorire attività extra scolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo anche l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario delle lezioni. In tal senso, l'Istituto promuove, in orario extracurricolare, innumerevoli attività tra

le quali risultano essere contemplate anche quelle del Centro sportivo studentesco. Le stesse attività, oltre ad essere riportate nel P.T.O.F., saranno pubblicate sul sito web dell'Istituto.

Il Liceo Scientifico "A. Volta", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa, tempestiva e trasparente tramite email, circolari, comunicati, avvisi agli studenti, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato.

L'Istituto ha avviato il processo di dematerializzazione dagli atti amministrativi ed è impegnato ad implementare l'attività istituzionale ricorrendo, in modo sempre più diffuso, alla comunicazione online tramite l'uso del sito web, del registro elettronico, degli sms e della posta elettronica certificata.

L'attività scolastica del Liceo "A. Volta" e l'orario di servizio di tutte le Componenti sono improntati a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, degli interventi educativo/didattici curriculari ed extra curriculari legati all'ampliamento dell'offerta formativa, ai recuperi, alle verifiche/valutazioni in itinere e quadrimestrali, agli scrutini, allo svolgimento degli Esami di Stato etc... (vedasi P.T.O.F e/o sito Web nelle apposite sezioni dedicate a Orario di Dirigenza e Segreteria, Orario Attività Didattiche, Orario Ricevimento Genitori, Calendario Attività etc...).

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del Personale

La programmazione educativo/didattica garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici di apprendimento. Assicura, altresì, il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti nelle modalità previste dalle normative in vigore. Per quanto attiene l'esplicitazione degli obiettivi educativi generali e specifici di apprendimento si fa riferimento alle Indicazioni Nazionali e al curriculum dei rispettivi Corsi ordinamentali. Le Programmazioni risultano essere depositate agli atti e visionabili dai Soggetti interessati c/o l' Ufficio di Vice Presidenza. Le Programmazioni di classe verranno pubblicate sul sito web, mentre quelle dei singoli docenti, riferite alle rispettive discipline, verranno pubblicate sul Registro Elettronico.

La partecipazione ad attività di formazione/aggiornamento del Personale è prevista, nel rispetto delle vigenti norme di legge e di contratto nell'ambito di iniziative adottate, ove possibile, autonomamente dal Liceo o in collaborazione con altre Istituzioni scolastiche e Enti Culturali autorizzati dal Ministero, considerando sia i bisogni dello stesso Personale che la ricaduta, in termini di efficacia, nella migliore erogazione del servizio. Particolare, costante attenzione viene riposta in ordine alla salute e alla sicurezza, organizzando specifiche attività. A tal fine, il Liceo Scientifico "A.Volta " s'impegna a:

- collaborare, ove possibile, con Istituzioni ed Enti Culturali presenti nel territorio, per l'attivazione di corsi per l'aggiornamento e la qualificazione professionale del Personale;

- dare la massima diffusione tra il Personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale e distrettuale;
- organizzare autonomamente eventuali corsi ed attività di aggiornamento su tutte le tematiche che scaturiscono dai bisogni formativi del personale docente e ata.

PARTE SECONDA

Area Educativo/Didattica

Il Liceo Scientifico "A. Volta", con l'apporto delle competenze professionali del Personale in servizio e grazie al concorso delle Famiglie, delle Istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, il Liceo Scientifico "A.Volta" assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa rilevata dopo analisi accurate degli insegnanti e sottoposte al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere, i docenti del Liceo Scientifico "A.Volta" s'impegnano, non solo ad operare in coerenza con la programmazione didattica individuale e dei Consigli di classe, ma soprattutto a rispettare i tempi razionali di studio degli studenti. In particolare, i docenti si adoperano, per quanto possibile, a distribuire equamente i carichi di lavoro a casa, considerando anche gli impegni legati a prove di verifica scritte/orali/pratiche. Le verifiche scritte degli apprendimenti non dovranno essere, di norma, superiori ad una nella stessa giornata.

Nel rapporto con gli allievi, gli insegnanti s'impegnano ad assumere un atteggiamento colloquiale e cordiale e a non ricorrere in alcun modo a forme di intimidazione o di punizioni mortificanti.

Allo scopo di far acquisire le capacità di autovalutazione degli studenti e di far conoscere ai genitori l'andamento scolastico dei propri figli, i docenti comunicheranno con le modalità più idonee i risultati e l'andamento delle prove di verifica e controllo, scritte, orali o pratiche. Per le prove scritte gli insegnanti s'impegnano a fare in modo che le verifiche siano consegnate agli studenti entro 15 giorni max dall'effettuazione delle stesse. I dati relativi alla vita scolastica degli studenti (voti, assenze, agenda di classe, note etc...), possono essere visionati tramite l'accesso, con password personale, al Registro Elettronico.

I documenti di valutazione, secondo le vigenti disposizioni in materia, vengono stampati e consegnati a richiesta degli interessati.

Il Liceo Scientifico "A.Volta" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione/messa a disposizione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale Offerta Formativa e Piano delle Attività;
- Programmazioni Educative e Didattiche dei docenti;
- Regolamento d'Istituto.

Il PTOF contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e costituisce, quindi, un impegno per l'intera Comunità scolastica. Definisce, in modo razionale, produttivo e in base alle risorse disponibili, il Piano Triennale dell'Offerta Formativa in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti Organi. In particolare, regola la pianificazione delle attività di formazione, di recupero e di orientamento. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Comprende anche le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con docenti, antimeridiani e pomeridiani, e il calendario di massima delle attività.

La programmazione educativa, elaborata dagli insegnanti secondo i principi stabiliti dal Collegio Docenti e sulla base del curriculum nazionale predisposto dal MIUR, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità istituzionali. Allo scopo di armonizzare le programmazioni, prima dell'inizio delle lezioni, i docenti parteciperanno ad appositi incontri, per la definizione di proposte sulla programmazione da portare all'approvazione dei competenti Organi Collegiali. La Programmazione didattica delinea il percorso formativo della classe e dello studente adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative; è sottoposta a momenti periodici di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, essa individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Il Regolamento d'Istituto, allegato al P.T.O.F. comprende, tra l'altro, le norme relative a:

- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- Comportamento del Personale scolastico ed adempimenti nello svolgimento del servizio;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Criteri per la conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Criteri di funzionamento degli Organi Collegiali.

Al P.T.O.F., sono allegati il Patto educativo di corresponsabilità e il PdM.

A tal fine, ogni docente farà conoscere con idonee modalità la propria programmazione didattica, almeno nelle sue linee essenziali e/o per scadenze temporali. Il coordinatore della classe, nello stesso modo, farà conoscere la programmazione educativa e, ove necessario, predisporrà degli opportuni contatti con studenti/genitori per affrontare particolari situazioni.

Il **docente** deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;

- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Egli troverà il modo per presentare in forma critica e partecipativa il proprio operato, ricorrendo anche ad un aperto confronto con i suoi allievi.

Il **genitore** deve poter:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare con la scuola.

L'Istituto programma almeno due Consigli di classe che permettono ai genitori di conoscere più specificatamente l'offerta formativa per i loro figli ai fini di stabilire le opportune collaborazioni scuola-famiglia (si rimanda al P.T.O.F.).

Servizi Amministrativi

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità per i servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Le domande di iscrizione alle classi prime vengono effettuate online dagli interessati secondo quanto disposto dal MIUR; il Personale degli Uffici di segreteria è a disposizione dell'utenza per ogni eventuale necessità in merito. Le iscrizioni alle classi successive vengono effettuate d'Ufficio.

Il rilascio di certificati (ove previsto) è effettuato nel normale orario di apertura di segreteria al pubblico, di norma, entro 3 gg. lavorativi. Va comunque ricordato che nella Scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione. Per il rilascio di atti/documenti dell'archivio storico, è previsto, di norma, un periodo pari a 30 gg. Gli attestati, i diplomi e i documenti sostitutivi del diploma, sono consegnati su presentazione di apposita domanda.

La distribuzione di modelli e stampati è effettuata "a vista", fatti salvi i casi in cui è possibile ricorrere alla modulistica scaricabile dal sito web.

La predisposizione degli atti, a seguito di domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124, avviene entro 30 gg. E' previsto il rimborso di euro 0,26 per il rilascio da 1 a 2 facciate riprodotte in copia, di euro 0,52 da 3 a 4 e così di seguito, mediante presentazione del corrispettivo di marche da bollo. Le famiglie possono accedere agli atti della Scuola nel rispetto delle norme vigenti sulla trasparenza. Gli atti e i documenti relativi alla carriera dello studente sono oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Gli Uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale

amministrativo assegnata, garantiscono un orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Tale orario sarà debitamente pubblicizzato. Il Direttore dei Servizi Amministrativi, su indicazione del Dirigente scolastico, stabilisce e verifica l'orario di apertura. Il monte ore di apertura al pubblico non sarà in ogni caso inferiore ad ore due al giorno. L'attuale orario di apertura al pubblico è il seguente: 9,00-11,00 tutti i giorni escluso il sabato e martedì e giovedì in orario pomeridiano dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Nei periodi delle iscrizioni l'accesso negli Uffici sarà garantito dal lunedì al sabato, dalle ore 11,30 alle ore 13,30, in orario antimeridiano il lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo il nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde. Il dipendente è tenuto a fornire le informazioni richieste o, in alternativa, ad indicare le persone o gli uffici che sono in grado di fornire le informazioni stesse.

Per l'informazione sarà garantita la pubblicità dei seguenti documenti nel sito web:

- organico del personale e orario di lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali.
- bacheca sindacale;
- bacheca docenti.

In portineria e negli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

La Dirigente Scolastica organizza la sua presenza secondo criteri rispondenti alle esigenze di servizio, in rapporto alle molteplici attività che è chiamata a svolgere nell'esercizio dei compiti e delle funzioni istituzionali affidatele, rendendo pubblici modalità e tempi del suo ricevimento nei giorni :lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.45 alle 10.45.

Condizioni ambientali della scuola

Partendo dal presupposto che l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, e che le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e il Personale, i Collaboratori scolastici si adopereranno a garantire la costante igiene dei servizi. Tutto il Personale ha il dovere di segnalare all'Ufficio di Presidenza o al Personale a ciò preposto (Referente alla sicurezza, R.S.P.P.) situazioni di disagio e pericolo, pur senza esagerare in inutili perfezionismi o allarmismi. La Scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le Componenti sulle responsabilità in rapporto alle loro mansioni e a garantire la massima sicurezza tramite: la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione prevista, la distribuzione di appositi materiali illustrativi, la emissione di avvisi, circolari, piantine indicanti le vie di esodo e incontri informativi/formativi alla presenza del R.S.P.P. e del Medico competente.

Gli spazi a disposizione sono distinti in:

- 1) spazi destinati alle classi, con dimensioni adeguate per svolgere le attività didattiche;
- 2) spazi destinati ai laboratori di fisica, chimica, scienze, informatica, dove si svolgono attività didattiche particolari. In essi sono presenti attrezzature e arredi specializzati, sia fissi che amovibili, quali: banconi, tavoli, corredati dei necessari impianti di adduzione;
- 3) spazi relativi alla comunicazione, all'informazione, alla didattica e alle diverse attività parascolastiche e integrative quali: laboratorio linguistico, aula video, aula disegno, aula magna, sala docenti, spazio di ricevimento Scuola/Famiglia, biblioteca, aule destinate ai docenti con postazioni informatiche, locale ascolto psicologico/orientativo (per quanto qui non riportato, si rimanda al P.T.O.F);
- 4) spazi attrezzati destinati alle scienze motorie : ampia palestra con palco/gradinata, aree di gioco esterne, spogliatoi con servizi igienici per i due sessi, locale adibito al servizio sanitario, locale destinato ai docenti, deposito attrezzi;
- 5) spazi esterni: parte dell'ampio cortile esterno è adibito a parcheggio per i dipendenti e per i Soggetti autorizzati;
- 6) spazi di collegamento: ampia scalinata centrale interna, scalinate ala nuova, scala d'emergenza, rampa accesso per disabili;
- 7) spazi per servizi amministrativi: presidenza, vice presidenza, direttore amministrativo, segreterie didattiche/amministrative/protocollo;
- 8) spazi per usi pratici: archivio, portineria, locali di servizio e deposito per collaboratori scolastici, postazioni fotocopie, centralino, locali servizi igienici e ascensore. I locali dell'edificio, a seconda dell'uso, hanno le dotazioni necessarie e indispensabili per assicurare lo svolgimento delle attività scolastiche (sussidi audiovisivi o informatici e arredi vari).

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in qualsiasi forma, purché indichino chiaramente il proponente, l'oggetto, le circostanze e le persone coinvolte. Affinché diano origine a provvedimenti formali da parte della scuola, è richiesta la forma scritta.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione tenuto peraltro conto che, per verificarne la fondatezza, il Capo di Istituto non può disporre provvedimenti formali in assenza di responsabilità certe.

Qualora i reclami non siano di competenza del Capo d'istituto, questi provvederà ad avvisare il reclamante in tal senso.

Ogni procedura successiva ad un'azione di reclamo si concluderà, di norma, nell'arco di 30 giorni..

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una

rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti all'utenza e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Un utile elemento di verifica del servizio erogato sarà rappresentato dalla relazione periodica del Dirigente Scolastico al Consiglio di Istituto.

PARTE TERZA

Attuazione

- a) Le indicazioni contenute nella presente Carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte dell'Organo competente (Consiglio di Istituto) e fino a quando non sia da esso modificata.
- b) L'aggiornamento della stessa Carta dovrà, in ogni caso, essere effettuato, sulla base di ulteriori, diverse disposizioni impartite da norme di legge, di contratto collettivo di lavoro o per l'ulteriore adeguamento al P.T.O.F. deliberato, per quanto di competenza, dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.
- c) La presente Carta è da considerarsi parte integrante del P.T.O.F.

F.to La Dirigente Scolastica Gabriella Grilli

.....

F.to Il Presidente del Consiglio d'Istituto sig.ra Iacco Valeria

.....