



ISTITUTO COMPRENSIVO "A. BACCARINI"

Via Don Minzoni, 17 - 48026 RUSSI (RA) - Tel 0544/580678 - Fax 0544/582942

e-mail: icrussi@libero.it - pec: raic80500p@pec.istruzione.it

Codice M.P.I. RAIC80500P - C.F. 80007580394

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

ART.1

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi fondamentali della Costituzione italiana ed in particolare gli articoli 3, 33 e 34, si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117/n della Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli artt. 126/127/128 del Trattato di Maastricht e alle indicazioni nazionali per il curricolo...

ART.2

La presente Carta dei Servizi fa inoltre propri i principi fondamentali, indicati dal dispositivo ministeriale, di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

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

La pari opportunità formativa viene garantita attraverso l'adozione di:

a) criteri collegiali nell'assegnazione dei docenti alle classi, al fine di garantire, per quanto possibile, la continuità didattica e la collaborazione tra i docenti all'interno dei consigli di classe e dei team docenti

b) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, tenendo conto:

-delle indicazioni degli operatori del ciclo scolastico precedente e del Gruppo di Progetto interistituzionale

-della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione e di integrazione culturale, nel rispetto delle esigenze degli alunni e delle loro famiglie

c) un P.O.F. (Piano Offerta Formativa) aderente alla realtà socio-culturale degli alunni che tenga

conto delle vocazioni, attitudine e inclinazioni degli alunni

d) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni che tengano conto del diritto di opzione delle famiglie, per la definizione del piano di studio personalizzato

e) azioni di attuazione dell' "Accordo di programma" con il Comune e del progetto interistituzionale "Il Bambino e la complessità dei suoi bisogni"

f) progetti di qualificazione e di investimento con l'Ente Locale (Comune – Provincia) per l'attuazione della legge regionale del Diritto allo Studio

2. REGOLARITA'

2.1 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.2 L'Istituto assicura il tempo scuola previsto dall'ordinamento scolastico e, nel limite delle dotazioni organiche e delle disponibilità dei servizi, le scelte dei genitori.

2.3 Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio. In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio), il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante comunicazioni scritte agli alunni. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

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

L'Istituto garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

a) informazione ai genitori sulla scuola per una consapevole iscrizione;

b) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso:

1. colloqui con insegnanti del ciclo precedente

2. test e questionari di ingresso per impostare una corretta programmazione annuale, educativa e didattica

c) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento e progetto d'istituto

d) pubblicazione sul sito dell'istituto della Carta dei Servizi e del Regolamento interno, del patto di corresponsabilità

e) possibilità di prendere visione, nei locali della scuola, della programmazione didattico-educativa della classe

f) organizzazione, nel periodo iniziale delle lezioni, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e rispettivi docenti per una prima reciproca conoscenza

g) attuazione di un protocollo di accoglienza per gli alunni stranieri

h) attuazione di un protocollo per gli alunni h e DSA

i) iniziative di aggiornamento per gli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità,

alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi delle disabilità psicofisiche e sensoriali

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. 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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 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 ed organico.

4.3 L'accoglienza degli alunni che accedono alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado ed il passaggio alle scuole secondarie di secondo grado - con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni in situazione di handicap o stranieri o in condizione di svantaggio - è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF. In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, il Dirigente scolastico ed il Collegio dei Docenti con tutte le sue articolazioni funzionali si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

4.4 Al fine di attuare quanto sopra indicato, l'Istituto:

- a) ha stabilito criteri di accoglienza delle domanda di iscrizione per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria attraverso apposite delibere del Consiglio di istituto pubblicate sul sito dell'istituto comprensivo*
- b) verifica la possibilità di accogliere motivate richieste di cambio di sezione, di plesso*
- c) realizza un percorso di accompagnamento degli alunni nella scelta della scuola secondaria di 2° grado*
- d) promuove e/o partecipa ad iniziative per gli alunni in situazione di disagio in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., Ente Locale, Enti di Formazione, Casa delle Culture di Ravenna, associazioni culturali e di volontariato)*
- e) attua nei confronti degli alunni forme di monitoraggio, attraverso il "Gruppo di Progetto" e promuove azioni tendenti a riorientare, recuperare ed integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione, adottando, o rettificando, conseguenti strategie didattiche mirate*

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 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.

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

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

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

5.6 L'Istituto considera la trasparenza, nei rapporti interni, nell'azione didattica, amministrativa,

contabile e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

Sono pertanto garantiti :

a) la consultazione dei genitori, attraverso gli organi collegiali, con poteri di proposta sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento d'Istituto e sul P.O.F.

b) la contrattazione di istituto nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente, con spirito di fattiva collaborazione tra la parte pubblica e quella rappresentativa dei lavoratori. Per la R.S.U. sono previsti permessi, diritto di riunione e di assemblea, locali, spazi e strumenti di comunicazione.

c) l'albo generale d'istituto, ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia della Carta dei Servizi, del Regolamento d'istituto e del P.O.F., l'organigramma dell'Ufficio di Presidenza, del Personale Docente, del Personale ATA, la composizione degli Organi Collegiali, orari di servizio e di ricevimento del personale. Vi verranno inoltre mantenuti affissi per un minimo di 10 giorni gli atti amministrativi per cui ricorre l'obbligo di pubblicazione, quando non sia diversamente prescritta da Leggi e regolamenti. A breve l'albo sarà anche consultabile dal sito dell'istituto.

d) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti e i sindacati rappresentativi del personale della scuola ed una bacheca per la R.S.U.

d) un registro degli ordini di servizio interno.

5.7 La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe, Comitato Genitori), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal dirigente scolastico o dai genitori annualmente eletti rappresentanti, ovvero il Comitato Genitori possono chiedere di utilizzare i locali scolastici per realizzare riunioni di classe, di scuola o di istituto.

5.8 L'Istituto è impegnato ad assicurare il massimo sostegno alle attività extrascolastiche riconoscendone il valore complementare ed integrativo ai processi formativi attivati dalla scuola. Attraverso i canali scolastici possono essere diffusi, previa autorizzazione del dirigente scolastico, comunicati intesi a portare a conoscenza degli alunni e delle famiglie le iniziative formative extrascolastiche, con esclusione di quelle a carattere puramente commerciale o di propaganda dei partiti e delle forze politiche.

La concessione dei locali scolastici ad associazioni sportive, ai sensi delle leggi vigenti, è effettuata dall'Amministrazione Comunale, previo parere favorevole del Consiglio di Istituto e sempre fatte salve le esigenze prioritarie della scuola e le garanzie di tutela dell'igiene e della pulizia dei locali, nonché della integrità delle attrezzature scolastiche.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 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, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

6.3 L'aggiornamento è un diritto per il dipendente, sia esso promosso da singole scuole, dall'amministrazione scolastica nelle sue varie articolazioni, da enti ed associazioni esterne.

Il Collegio dei docenti delibera annualmente il piano delle attività di formazione ed i criteri per la partecipazione alle iniziative esterne. Tale piano si pone i seguenti obiettivi:

- sostegno alle innovazioni in atto
- miglioramento della qualità professionale
- potenziamento delle strategie per la prevenzione dell'insuccesso scolastico.

6.4 L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto compatibilmente

con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione di tutto il personale docente e ata alle iniziative di formazione realizzate a livello scolastico/provinciale/regionale/nazionale.

PARTE I

7 AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- *A –Piano dell'Offerta Formativa: è la carta d'identità della scuola: in esso vengono illustrate le linee distintive dell'istituto, l'ispirazione culturale-pedagogica che lo muove, la progettazione curricolare, extracurricolare, didattica ed organizzativa delle sue attività.*
- *B. Programmazione educativa e didattica*

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di circolo o d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Viene redatta entro il 30 novembre e viene presentata nei Consiglio di intersezione, interclasse e di classe; è depositata presso la Segreteria e può essere richiesta in copia.

Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o 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".

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina dalla classe prima elementare alla terza media, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

La programmazione didattica viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori. Copia è depositata presso la Segreteria e può essere richiesta.

Contratto formativo/patto di corresponsabilità

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Il patto di corresponsabilità ha l'obiettivo esplicito di definire in maniera chiara e condivisa i diritti e i doveri nel rapporto tra l'istituzione scolastica, le famiglie, le studentesse e gli studenti. Si basa su un positivo dialogo fra tutti i soggetti coinvolti per una responsabile crescita qualitativa tesa a garantire il successo educativo-formativo e a prevenire i disagi e gli insuccessi.

Regolamento d'Istituto e Statuto degli studenti e delle studentesse

Il Regolamento di Istituto nasce dall'insieme di norme vincolanti di comportamento che un Istituto si dà per poter svolgere nel modo migliore i compiti educativi e formativi ai quali è preposto. Il regolamento si propone di garantire la civile e responsabile espressione di ogni persona all'interno della scuola è completato dallo "Statuto delle Studentesse e degli Studenti" (D.P.R. 249/98) ed è conforme al Regolamento dell'Autonomia (D.P.R. 275/99). È inoltre in armonia con il Pof, che integra per contribuire alla sua attuazione.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, nell'obiettivo di assicurare celerità, trasparenza ed efficienza dei servizi scolastici, opera secondo la contestualità delle successive disposizioni:

8.1 L'orario d'ufficio della Segreteria è il seguente:

TUTTI I GIORNI:

DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 9.00 - DALLE ORE 12.00 ALLE ORE 13.00

LUNEDI' E MARTEDI' DALLE ORE 16.00 ALLE ORE 17.00

Gli orari vengono ampliati in occasione delle iscrizioni e vengono comunicati direttamente ai genitori interessati.

8.2 I certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda:

- entro 3 giorni lavorativi per iscrizione e frequenza*
- entro 5 giorni lavorativi per certificazioni con giudizi*
- a vista, previo avviso ai genitori, i diplomi originali.*

8.3 I modelli di iscrizione saranno consegnati a vista e le iscrizioni verranno accettate a vista con termine della procedura entro dieci minuti

8.4 L'orario della Presidenza verrà affisso all'albo.

La Presidenza riceve, inoltre, con prenotazione, anche telefonica

8.5 L'operatore scolastico che risponde al telefono comunica la denominazione dell'istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita.

L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura delle richieste. La telefonata sarà dirottata all'interessato o al dipendente competente

8.6 Sono garantiti la visione e il rilascio di copie degli atti amministrativi ai dipendenti e al pubblico, quando vi sia un legittimo interesse e gli atti non siano di natura riservata. nonchè la pubblicazione all'albo della scuola nelle forme prescritte.

8.7 E' predisposto un albo nel quale vengono esposte:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)*
- organigramma degli organi collegiali*
- organico del personale docente e A.T.A.*

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale*
- bacheca dei genitori*
- bacheca per RSU*

8.11 Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.*
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.). orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.*

- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, 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 Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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

L'Istituto pone in atto forme di tutela celeri e semplificate:

- a) *i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti e debbono contenere*
 - *generalità ed indirizzo del proponente*
 - *le motivazioni*
- b) *i reclami saranno rivolti dapprima in forma orale, alle persone direttamente interessate (Capo d'istituto, docente, non docente) che risponderanno in forma orale in maniera tempestiva con motivazione.*
Qualora chi ha avanzato il reclamo orale non si ritenga soddisfatto, può avanzare reclamo in forma scritta direttamente all'interessato o all'organo di competenza (il Capo d'istituto, il Responsabile Amministrativo, il Coordinatore del Consiglio di Classe, ai singoli operatori docenti e non docenti)
- c) *l'Istituto fornisce risposta tempestiva per le questioni semplici ed entro 15 giorni per le problematiche più complesse che comportino un'indagine di merito*
- d) *il Capo d'istituto curerà la raccolta annuale dei reclami, delle risposte e delle soluzioni adottate, dandone comunicazione annualmente al Consiglio istituto, nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.*

10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico una volta elaborati i questionari, le Funzioni Strumentali del POF redigono una relazione da presentare al Collegio dei docenti che redige inoltre una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.