

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | I S T I T U T O   D I   I S T R U Z I O N E<br>S E C O N D A R I A   S U P E R I O R E |   |   |   |  |
| <b>“ L U I G I   V A N V I T E L L I ”</b>                           |  |   |   |   |  |
| T E C N I C O  |  |   | P R O F E S S I O N A L E   |   |  |
|  | <b>SETTORE ECONOMICO</b><br>Amministrazione<br>Finanza<br>e Marketing                  | <b>SETTORE TECNOLOGICO</b><br>Costruzioni<br>Ambiente e<br>Territorio | <b>SETTORE INDUSTRIA<br/>E ARTIGIANATO</b><br>Produzioni industriali<br>e Artigianali<br>Manutenzione e<br>Assistenza Tecnica | <b>SETTORE SERVIZI</b><br>Servizi per<br>l'Enogastronomia e<br>l'Ospitalità Alberghiera<br>Servizi socio-sanitari |  |
| <i>Sede: via Ronca - 83047 LIONI ( AV )    Cod. mecc. AVIS01200L</i> |  |   |   |   |  |
| avis01200l@pec.istruzione.it   |  | www.iissvanvitelli.edu.it   | AVIS01200L@istruzione.it  |   |  |
| Tel. 0827 1949208  |  | COD. FISCALE : 82002610648  |   | Fax 0827 1949202  |  |

Prot. n. 3666 / 2021/A.19.f del 04.05.2021

## CARTA DEI SERVIZI

( delibera del Consiglio di istituto n.43/2021 del 30.04.2021)

## Indice

|   |    |
|---|----|
| PREMESSA .....  | 3  |
| Principi fondamentali.....                                    | 3  |
| 1. Uguaglianza .....  | 3  |
| 2. Imparzialità e regolarità.....                             | 4  |
| 3. Accoglienza e integrazione .....                           | 4  |
| 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza .....    | 5  |
| 5. Partecipazione efficienza e trasparenza .....              | 6  |
| 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale..... | 8  |
| 7. Area didattica .....                                       | 9  |
| 8. Servizi Amministrativi.....                                | 12 |
| 9. Condizioni ambientali della scuola.....                    | 13 |
| 10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio .....    | 13 |

## **PREMESSA**

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 ha elaborato e adottato la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

### **Principi fondamentali**

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

### **Art 1 Uguaglianza**

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

È compito dell'Istituto promuovere le iniziative che, ai fini della piena affermazione dei principi di uguaglianza, sappiano rispettare le diversità con particolare riferimento alla

lingua ed alla religione nonché rimuovere quegli ostacoli che di fatto limitano il pieno sviluppo della persona umana.

In tale ottica, l'Istituto riconosce a tutti i soggetti il diritto allo studio e promuove, per quanto di competenza, le condizioni che rendano effettivo questo diritto.

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

## **Art 2 Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali indicate nel Regolamento scioperi Prot N 1001/2021 A.28g

### **A) ISTRUZIONE SCOLASTICA**

a1) attività, dirette e strumentali, riguardanti lo svolgimento degli scrutini finali, degli esami finali nonché degli esami di idoneità (punto a1 dell'Accordo);;

### **D) EROGAZIONE DI ASSEGNI E DI INDENNITÀ CON FUNZIONE DI SOSTENTAMENTO**

d1) adempimenti necessari per assicurare il pagamento degli stipendi e delle pensioni per il periodo di tempo strettamente necessario in base alla organizzazione delle singole istituzioni scolastiche, ivi compreso il versamento dei contributi previdenziali ed i connessi adempimenti

## **Art 3 Accoglienza e integrazione**

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione 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

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di disabilità. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento(ex alternanza scuola lavoro )- e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro anche con il ricorso alla Didattica Digitale Integrata e il ricorso a metodologie didattiche innovative che prevedano anche il ricorso a device che la scuola si impegna a fornire in comodato d'uso agli studenti che ne abbiano necessità secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio. E

#### **Art 4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

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.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

### **Art 5 Partecipazione efficienza e trasparenza**

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

### **Art 6 Informazione verbale**

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento, eccetto il mese di maggio.

Gli utenti possono chiedere l'accesso agli atti secondo le modalità previste dalla normativa e dal regolamento pubblicato nell'apposita sezione del sito. quanto: previsto consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici

della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

## **Art 7 Pubblicizzazione**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- Carta dei Servizi
- Rapporto di Autovalutazione
- Piano di Miglioramento
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.) ,che 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 pubblicato sul sito web della scuola e su scuola in chiaro entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Rendicontazione sociale
- 

### ❖ Regolamenti:

- ◆ Regolamento sulla gestione dei beni e inventari
- ◆ Regolamento per l'attività negoziale ex art. 45 del D.I. 129/2018
- ◆ Regolamento per la stipula di contratti di prestazione d'opera con esperti interni/esterni (artt 43 e 45, comma 2, lett. h) del D.I. 129/2018)
- ◆ Regolamento d'Istituto
- ◆ Regolamento assemblea studentesca di Istituto
- ◆ Istruzioni comportamentali allievi nelle visite guidate e viaggi d'istruzione
- ◆ Regolamento per la didattica digitale integrata
- ◆ Regolamento concessione in comodato d'uso gratuito devices didattici di proprietà
- ◆ Regolamento-accesso agli atti
- ◆ Regolamento Byod
- ◆ Procedura per la somministrazione di farmaci a scuola

- ◆ Prevenzione e contrasto del Bullismo e del Cyberbullismo
- ◆ Regolamento sicurezza informatica
- ◆ Richiesta di accesso civico
- ◆ Regolamento per lo svolgimento delle sedute degli OO.CC. in modalità telematica
- ◆ Regolamento specifici relativi a particolari situazioni (ad es misure di prevenzione e contenimento della diffusione del Sars-Cov-2)

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e

### **Art 8 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

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

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

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

I dipartimenti per assi culturali costituiscono un efficace modello organizzativo supportano la didattica e la progettazione e favoriscono il raccordo tra i vari ambiti disciplinari e facilitano la realizzazione di una programmazione basata sulla didattica per competenze, con la finalità di attuare la valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze, abilità e competenze.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno,

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

Competenze e responsabilità della qualità del servizio

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 129/2017.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nell'istruzione liceale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

### **Organizzazione delle lezioni** (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro per classi parallele
- Laboratori
- Didattica laboratoriale
- Cooperative learning
- Flipped classroom
- Peer to peer

### **Sistema di valutazione** (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti, indicati nel PTOF.

### **Studio autonomo** (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; a campione; autocorrezione; attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori; valorizzazione dei risultati positivi.

## **LIBRI DI TESTO E STRUMENTI DIDATTICI**

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. E alla digitalizzazione e ,quindi,alla DDI.

## **CARICO DI LAVORO E RAPPORTO DOCENTI-ALUNNI**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. I criteri di attuazione sono determinati dal Piano

dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

Il rapporto fra i docenti e gli allievi deve essere improntato al dialogo e al confronto

### **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola in particolare tra il docente e l'allievo con il coinvolgimento del consiglio di classe e della classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, il docente redige annualmente il piano di lavoro da presentare alla presidenza entro i termini previsti dalle disposizioni vigenti in cui deve:

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

l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;
- partecipare attivamente alla loro realizzazione;
- tenere un comportamento educato e rispettoso nei confronti degli educatori, delle strutture e comunque consono al suo ruolo di discente;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- collaborare con le attività, esprimendo anche pareri e proposte.

### **· INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

- Il dirigente scolastico dispone la pubblicizzazione degli atti relativi al Piano dell'Offerta Formativa, al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, al Regolamento di Istituto evidenziando la data di redazione, la pubblicazione sull'albo dell'istituto entro 60 giorni dalla data di inizio delle lezioni, il deposito della copia degli atti presso l'ufficio di segreteria dell'istituto (quest'ultimo punto è valido anche per la Programmazione Educativa e Didattica).

## **PARTE II AREA SERVIZI**

### **1. Servizi Amministrativi**

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
  - Gli attestati ed i certificati di maturità sono disponibili a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
  - L'interessato dovrà ritirare personalmente il diploma originale.

#### **Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria:**

Mattina tutti i giorni orario 11:00 13:00.

Pomeriggio MARTEDI E GIOVEDI ORE 15:00-17:00.

Gli uffici di Presidenza e di Vice Presidenza ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia in modo diretto previa verifica della disponibilità della persona.

. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e ATA.

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

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono esibire il cartellino di riconoscimento in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

## **2. Condizioni ambientali della scuola**

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

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.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Nei tre plessi è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

## **3. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere in forma scritta all'utente, a, 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 d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## **ART. 15 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 agli studenti. I questionari, che vertono sugli 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 degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

## **ART. 16 ATTUAZIONE**

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. Il Ministro dell'Istruzione, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Marilena VIGGIANO