

ISTITUTO COMPRENSIVO "LITTARDI"  
CARTA DEI SERVIZI  
ANNO SCOLASTICO 2015/2016  
PRINCIPI FONDAMENTALI

## **1 - UGUAGLIANZA.**

1.1 Nell'erogazione del servizio scolastico la Scuola non può compiere nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto è impegnato ad offrire pari opportunità educative a tutti gli alunni e a ridurre i rischi di emarginazione che potrebbero derivare dalle diverse condizioni di vita degli utenti.

## **2 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

2.2 La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con la collaborazione delle istituzioni collegate (Comuni, Provincia, Distretti, USL, ecc.), 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 ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia

Quando è necessario sospendere il servizio, ne dà preventiva informazione.

## **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 ed integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle 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 e di svantaggio e a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

L'Istituto accoglie i genitori prima e dopo l'iscrizione dei figli, attraverso incontri con il Dirigente Scolastico e gli insegnanti e presenta le strutture, le risorse disponibili e il servizio educativo offerto. Nell'ambito dei Progetti di Accoglienza e Continuità gli alunni visitano le nuove scuole e prendono i primi contatti con le future realtà.

3.2 Vengono curati l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con peculiare attenzione alla fase di ingresso nelle classi prime.

L'alunno ha diritto alla continuità della propria educazione e al rispetto della propria storia. Egli viene accolto e valorizzato con i suoi bisogni formativi.

*L'Istituto Comprensivo Littardi di Imperia* assicura il collegamento tra gli ordini di scuola presenti al suo interno.

Un impegno particolare viene profuso per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli in situazione di handicap e di svantaggio. Il diverso è considerato un elemento di ricchezza e una risorsa che concorre alla maturazione di tutti: utenti e operatori.

La Scuola accoglie alunni in situazione di handicap, secondo un progetto di integrazione, che utilizza docenti titolari di sostegno alle classi interessate, in concorso con i docenti curricolari, laboratori e sussidi adeguati.

Da alcuni anni sono in aumento le iscrizioni degli alunni stranieri comunitari ed extra-comunitari.

Essi vengono accolti in un progetto di integrazione, curato dai Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe interessati.

Per gli alunni svantaggiati c'è un impegno di tutti i docenti negli interventi individualizzati di recupero sul piano cognitivo ed extra-cognitivo.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti.

### **3.4 Relazioni e comunicazioni**

Le relazioni interpersonali sono quelle che si instaurano naturalmente in un ambiente educativo e sono finalizzate ai compiti istituzionali di esso. esse sono scandite dagli orari e si svolgono in spazi previsti.

Alle relazioni interne contribuisce il Dirigente Scolastico: personalmente, con annotazioni sui vari Registri, con circolari, attraverso le bacheche.

Le bacheche servono per la pubblicizzazione degli atti di rilevanza giuridica relativi agli alunni, al personale docente e non docente, ai genitori, agli organi collegiali e per ogni altra forma di comunicazione.

Le relazioni esterne sono tenute dal Dirigente Scolastico, dai Docenti Collaboratori, dai Coordinatori dei plessi oppure dai docenti delegati di volta in volta dal Preside stesso: personalmente, per posta o per via

telematica.

Nessun estraneo può avere accesso alle aule o alle strutture scolastiche senza le dovute motivazioni, che saranno valutate dal Dirigente Scolastico e, se e' il caso, dagli organi collegiali. Nessun estraneo può comunque entrare nell'Istituto senza essersi presentato ai collaboratori scolastici ed aver specificato a quale ufficio debba recarsi e con quali persone debba conferire.

Le persone che desiderano conferire col Dirigente Scolastico devono essere annunciate dai collaboratori scolastici anche se abbiano fissato appuntamento.

Nessuno, ad eccezione dei rappresentanti sindacali negli appositi spazi, può affiggere manifesti o simili nella aule o nei corridoi, senza il visto del Dirigente Scolastico o di un suo collaboratore.

#### **4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, 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 scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado dell'Istituto, 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.).

Il Consiglio di Istituto stabilisce annualmente i criteri di precedenza in caso di eccedenza di domande

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico

Il Registro elettronico e il libretto delle giustificazioni per la Scuola Secondaria, il diario per la Scuola Primaria sono i documenti ufficiali che attestano la posizione dello studente nei confronti della Scuola, in ordine a presenze, assenze, ritardi, ecc. Lo studente, venendo a scuola, deve portare diario e libretto delle giustificazioni sempre con sé. Sulla prima pagina il libretto delle giustificazione della secondaria reca le firme autentiche dei genitori o di chi ne fa le veci.

Nell'Istituto Comprensivo è in atto da parte di tutti gli operatori un controllo quotidiano delle presenze e delle assenze degli alunni, che coinvolge normalmente e tempestivamente le famiglie e, nei casi problematici, i servizi di assistenza sociale e sanitaria e i comuni.

L'adozione del fascicolo personale dell'alunno, con la compilazione del foglio notizie e l'inserimento dei documenti previsti dalla normativa ha facilitato il controllo dell'evasione, soprattutto nei casi di trasferimento in entrata e in uscita.

Proseguimento degli studi superiori.

L'orientamento e' considerato una modalità permanente dell'atto educativo, viene attuato con il concorso di tutte le discipline e le attività scolastiche e extra - scolastiche, secondo un progetto, a cura del Collegio dei Docenti e dei Consigli di Classe. Per gli alunni delle classi terze di Scuola Secondaria viene formulato il Consiglio Orientativo a cura dei Consigli di Classe nel mese di Dicembre.

Il proseguimento degli studi superiori viene curato anche con incontri a carattere informativo tra gli alunni delle classi terze, con i loro genitori, e i docenti delle Scuole superiori.

Detti incontri si svolgono nel periodo dicembre-gennaio con la partecipazione dei rappresentanti degli Istituti superiori.

#### **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

Questa si realizza soprattutto attraverso il Collegio dei docenti, i Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe e il Consiglio di Istituto. I genitori sono rappresentati: nei Consigli di Intersezione e di Interclasse da un membro eletto da tutti i genitori della sezione o della classe; nei Consigli di Classe da quattro membri eletti annualmente da tutti i genitori della classe, e nel Consiglio di Istituto da otto membri eletti ogni tre anni da tutti i genitori dell'Istituto, sulla base di liste di candidati.

5.2 Le Istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario scolastico.

Tale uso resta regolato dall'art. 2 della Legge 517/1977 che prevede l'assenso preventivo del Consiglio di Istituto.

Detto assenso può essere concesso purché siano garantite, insieme alla pulizia ed all'igiene, le prioritarie esigenze della scuola.

5.3 Le Istituzioni scolastiche al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione puntuale, completa e trasparente, attraverso comunicazioni scritte, colloqui, assemblee.

Oltre ai colloqui singoli settimanali, i docenti si rendono disponibili all'incontro con i genitori nei ricevimenti collegiali pomeridiani.

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 e 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.

## **6 - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 La programmazione assicura il rispetto della 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 nel Piano dell'Offerta Formativa e nella Programmazione educativa e didattica.

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.

In particolare il Dirigente Scolastico e i docenti approfondiscono i temi della programmazione, della valutazione, della continuità educativa, dell'orientamento, dello sviluppo delle tecnologie didattiche, della sicurezza.

Il personale di segreteria cura l'utilizzo dell'informatica nel servizio amministrativo, seguendo i corsi organizzati dall'Istituto.

Il personale ausiliario segue i corsi organizzati dall'Amministrazione periferica, in particolare quelli sulla sicurezza.

Il miglioramento delle prestazioni professionali dei singoli operatori contribuisce proficuamente alla qualificazione del servizio scolastico.

### **PARTE PRIMA**

## **7 - AREA DIDATTICA**

7.1 L'Istituto Comprensivo, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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.

### **Il personale in servizio e le funzioni:**

il *Dirigente Scolastico* assicura la gestione unitaria dell'Istituzione, ne ha la legale rappresentanza, è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio, predispone il Programma annuale. Ha poteri di direzione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane; organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formativa ed è titolare delle relazioni sindacali;

i *Docenti collaboratori* collaborano con il Dirigente Scolastico e lo sostituiscono in caso di assenza o di impedimento;

i *Coordinatori* dei plessi e delle sedi collaborano con il Dirigente Scolastico;

i *docenti* esercitano la funzione docente intesa come esplicazione essenziale dell'attività di trasmissione della cultura, di contributo all'elaborazione di essa, di impulso alla partecipazione dei giovani a tale processo e alla formazione umana e critica della loro personalità.

7.2 L'Istituto Comprensivo individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di Scuola e gradi di istruzione presenti al suo interno, 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.

L'elenco dei libri di testo è esposto all'albo.

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.

I Registri di Classe (on line o cartaceo) sono il documento ufficiale delle ore di lezione, delle presenze e delle assenze, delle ammonizioni dei docenti ai singoli alunni o alla classe, dei provvedimenti disciplinari del Dirigente Scolastico.

Essi riportano quotidianamente le firme dei docenti che hanno tenuto la lezione, i compiti e le lezioni assegnate per quel giorno da ogni docente.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica dei Consigli di Interclasse e di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici delle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria e della programmazione educativa e didattica, si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, 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 alunni ,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**

Il Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto Comprensivo contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento di Istituto definisce , in modo razionale e produttivo,il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A.(amministrativo tecnico e ausiliario) alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il Regolamento di Istituto comprende in particolare le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- statuto degli studenti;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori, con riferimento agli incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento)
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee dei genitori , del comitato degli studenti e dei genitori, dei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe, e del Consiglio di Istituto
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti (cfr. Piano dell'Offerta Formativa).

**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 delineati nei Programmi; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Programmazione Didattica

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di Intersezione, Interclasse, Classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo dei campi di esperienza, degli ambiti disciplinari e delle discipline per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dai Consigli di Intersezione, Interclasse e 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"; questo avviene durante i Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe stabiliti dal Piano annuale delle attività.

Il Contratto Formativo

Il Contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola.

Esso si stabilisce, in particolare, tra l'insegnante e l'alunno, ma coinvolge l'intero Consiglio di Intersezione, Interclasse, 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

*l'alunno* 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 Contratto Formativo viene attuato in tutte le classi, seguendo le linee di intervento previste dal Piano dell'Offerta Formativa.

## **PARTE SECONDA**

### **8 - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, nel modo indicato nei successivi punti:

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

Il *Direttore dei servizi generali e amministrativi* coordina i servizi di segreteria e il personale non docente, redige le schede illustrative finanziarie relative ai Progetti del Programma annuale, predispone in conto consuntivo e svolge tutte le funzioni che implicano movimenti di denaro, coadiuvato dagli Assistenti amministrativi.

Gli *Assistenti amministrativi* collaborano con il Direttore dei servizi e si occupano della gestione didattica e amministrativa degli alunni, dei docenti, del Personale A.T.A. e del protocollo.

I *Collaboratori scolastici* sono addetti ai servizi generali della Scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia degli spazi e degli arredi, di vigilanza sugli alunni, di custodia e sorveglianza generica sui locali, di collaborazione con i docenti.

8.2 Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare agli standard fissati.

#### **Standard specifici delle procedure ai sensi del punto 8.1**

8.3 Iscrizione alunni:

L'iscrizione alle classi prime avviene entro i termini stabiliti dalla Circolare Ministeriale

##### **Per la Scuola dell'Infanzia:**

I moduli di iscrizione sono reperibili presso la Segreteria e sul sito internet dell'Istituto . I moduli devono essere consegnati alla Segreteria per la registrazione entro i termini stabiliti dalla Circolare fax Ministeriale

##### **Per la Scuola Primaria e Secondaria di I grado:**

L'iscrizione è esclusivamente on line a cura della Famiglia

L'iscrizione alle classi successive alla prima si effettua d'ufficio, può essere richiesta un'eventuale compilazione di un modulo per l'aggiornamento dei dati e il pagamento della quota volontaria per l'assicurazione e il libretto delle giustificazioni.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione on line per le famiglie che ne facciano richiesta.

8.5 Il rilascio di attestazioni 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 con valutazione e/o giudizi.

8.6 Gli attestati provvisori del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono visibili on line nel portale dedicato, previo inserimento del nome utente e della password in possesso della famiglia

8.8 Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, mattutina e pomeridiana funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Tali orari vengono deliberati dal Consiglio di Istituto sentita l'assemblea del personale A.T.A.

8.9 La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per le informazioni vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 La Scuola assicura spazi on –line adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti ( orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario).

- organigramma degli Uffici (Dirigenza, Segreteria);

- organigramma degli organi collegiali

- organico del personale docente e A.T.A.

- albo di Istituto on line

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;

- bacheca degli studenti;

- bacheca dei genitori.

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 di Istituto è disponibile sul sito dell'Istituto.

Il Patto di Corresponsabilità, la responsabilità Genitoriale e l'Informativa sulla Privacy vengono consegnati annualmente ai Genitori dell'infanzia in formato cartaceo, copia on line è disponibile per gli altri gradi di Scuola

## **PARTE TERZA**

### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono 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 Plesso individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati 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, 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 QUARTA**

### **10 - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### 10.1 Procedura dei Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail 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 aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde 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.

#### 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 e al personale. I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e 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 dagli 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.

## **PARTE QUINTA**

### **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.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO