

CARTA DEI SERVIZI I.I.S. "V.LE M.F. NOBILIORE 79/A - Piaget-Diaz" ROMA

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana, ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione. La Carta rappresenta lo strumento con il quale si esplicita la dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti

1. Uguaglianza

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.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. I servizi e le risorse strutturali (palestre, attrezzature, laboratori multimediali, biblioteca, laboratori) non solo valorizzano l'offerta formativa, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

2.2 L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 L'istituto favorisce l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni e delle loro famiglie, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali, attraverso azioni mirate (gli studenti diventano tutor, L2).

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in situazione in handicap, a quelli stranieri, a quelli degenti negli ospedali.

3.3 Iniziative didattiche e culturali sono parte integranti dell'offerta educativa allo scopo di sviluppare l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

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

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.

4.2 In caso di eccedenza di domande presso la sede centrale va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.)

4.3 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.

4.5 Nell'istituto è attivo un portello di Ri-orientamento, che in collaborazione con i Centri di Formazione Professionali del territorio, guida quegli studenti che volessero cambiare indirizzo verso un percorso alternativo adeguato alle scelte dello studente.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, s' impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.6 Per le stesse finalità, l'istituto 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.

6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e mira a garantire 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 studio 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.

INDICE:

Parte prima: Area didattica e culturale

Parte seconda: Servizi amministrativi

Parte terza: Condizioni ambientali dell'istituto

Parte quarta: Procedura dei reclami e valutazione dei servizi

Parte quinta: Struttura dell'Istituto – Responsabilità, incarichi, funzioni

Parte sesta: Attuazione

PARTE I

1. Area didattica e culturale

1.1 L'istituto, 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 s' impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

1.2 La caratteristica dell'Istituto professionale è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuto (12 materie che coprono l'area linguistica e letteraria, l'area matematica, fisica e delle scienze naturali, l'area delle discipline professionali e quella motoria). Il diverso peso delle materie nell'orario non corrisponde a gerarchie di importanza culturale.

1.3 Essendo organicamente inserite nel piano didattico, le uscite didattiche rientrano nel computo dei giorni di lezione e vengono organizzate dai Consigli di classe. Le classi che accedono alle uscite lunghe sono le terze, le quarte e le quinte. Le uscite didattiche sono disciplinate dal Regolamento di Istituto.

2. Metodo di lavoro

2.1 La preparazione culturale generale offerta dall'istituto è orientata significativamente verso le metodologie del lavoro. Indipendentemente dalla materia insegnata, viene richiesto agli studenti un lavoro di risoluzione dei problemi, esplicitazione di ipotesi, verifica e controllo delle procedure.

2.2 L'apprendimento a memoria di termini, informazioni e concetti è una base necessaria ma non sufficiente per ottenere buoni risultati. I docenti si impegnano non solo a fornire informazioni tramite la spiegazione orale, l'uso dei manuali e dei laboratori multimediali, ma anche a guidare gli studenti in analisi autonome a partire da testi e da materiali coerenti con i programmi di insegnamento.

2.3 Il lavoro a scuola ed il lavoro a casa sono entrambi necessari e si integrano a vicenda. L'impegno medio del lavoro complessivo necessario a casa è di circa tre ore al giorno. La costanza e la regolarità nell'impegno sono particolarmente importanti.

2.4 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.

2.5 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 i 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 ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

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

2.7 All'inizio dell'anno il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti e resta allegato al 'diario di classe'. Alla fine dell'anno il programma svolto viene controfirmato dai rappresentanti degli studenti della classe e resta agli atti della scuola. Se ne può chiedere copia presso la segreteria didattica.

2.8 Sempre all'inizio dell'anno viene illustrato il Regolamento dell'Istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico attraverso i seguenti strumenti:

- a. incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime
- b. Progetto accoglienza nuovi iscritti: nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola, tramite gruppi di studenti delle classi successive (studenti tutor)

4. Lo sportello CIC

4.1 Il centro di informazione e consulenza è nato per prevenire e superare l'eventuale disagio che può insorgere nello studente e per fornire tutte quelle indicazioni di carattere psicologico, metodologico, etc che contribuiscono allo "star bene a scuola".

4.2 Tra le attività che la scuola organizza con l'apporto di tutte le componenti riveste un posto particolarmente rilevante la consulenza da parte di una figura specialistica in collaborazione con la ASL. Gli studenti, i genitori, i docenti che lo desiderino possono rivolgersi allo sportello richiedendo un appuntamento. Gli appuntamenti hanno luogo durante l'orario scolastico.

5. Verifiche: tipologie e scadenze

5.1 Ogni disciplina riserva, in base alla complessità del compito, un tempo diverso alle verifiche.

5.2 Il piano annuale delle verifiche prevede almeno tre prove individuali a quadrimestre per e materie che non comportano la distinzione scritto/orale e cinque prove, di cui tre scritte e regolarmente archiviate, per le materie che prevedono questa distinzione.

5.3 Il risultato di tutte le prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile. Si può andare dalla comunicazione immediata per le prove orali ad un massimo di 15 giorni per le più impegnative prove scritte che richiedono tempi di correzione lunghi. I compiti scritti vengono sottoposti agli studenti per la visione, la spiegazione e la correzione degli errori.

5.4 Il nostro istituto segue la scansione in quadrimestri:

- a. Le **valutazioni** intermedie vengono comunicate alle famiglie attraverso il 'prospetto informativo' (il primo alla fine di novembre, l'altro ai primi di aprile)
- b. L'esito del primo quadrimestre viene comunicato alle famiglie attraverso la pagella (fine gennaio)
- c. L'esito finale viene pubblicato all'albo dell'istituto (metà giugno).

5.5 Perché le famiglie possano essere informate in tempo reale sull'andamento scolastico e la frequenza alle lezioni dei propri figli, l'istituto ha aperto un'area internet dove poter accedere in forma riservata per avere informazioni dettagliate sull'andamento didattico e disciplinare del proprio figlio/a. L'accesso 'on line' alla sezione riservata del sito web dell'istituto, tramite password personale, è attuata nel totale rispetto del Dlgs. 196/2003.

5.6 I documenti ufficiali, pagella e prospetto informativo, devono essere riconsegnati alla scuola firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.

6. Attività di sostegno e recupero

Gli 'Interventi Didattici Educativi Integrativi' (IDEI) sono le attività di recupero o di sostegno rivolti agli studenti che siano in difficoltà. Sono approvati dal Consiglio di classe su richiesta di studenti in difficoltà o dei docenti stessi.

7. Organizzazione

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

7.2 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto 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.

7.3 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio 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 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".

7.4 L'istituto fornisce le seguenti informazioni all'utenza sulla programmazione dei consigli di classe:

- Redazione entro il 31 di ottobre
- Copia depositata presso Segreteria alunni

8. Comunicazione a studenti e famiglie

8.1 Il nostro istituto è una scuola superiore, le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate in classe, per i rappresentanti l'informazione è consegnata in forma scritta.

8.2 La scuola si impegna a dare la comunicazione con congruo anticipo (una settimana). Gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie.

8.3 La scuola assicura nel corso dell'anno scolastico due incontri collettivi dei docenti con le famiglie ciascuno della durata di tre ore. In caso di necessità il genitore può richiedere al docente coordinatore di classe un incontro diretto in orario antimeridiano previo appuntamento.

9. Regolarità del servizio scolastico

9.1 La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate ne Regolamento di Istituto.

9.2 Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.

a. In caso di scioperi o assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.

b. In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e

dell'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli alunni minorenni.

10. L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- A. Piano dell'offerta formativa
- B. Patto educativo
- C. Carta dei servizi
- D. Regolamento d'Istituto
- E. Manuale di informazioni sulla Sicurezza e Piano di evacuazione dell'Istituto

PARTE II

1. Servizi amministrativi

1.1 L'istituto individua i sotto indicati standard e fattori di qualità tendendo al miglioramento della funzionalità dei servizi amministrativi:

Criteri di Efficienza, Efficacia e Flessibilità

Tempi di attesa

- allo sportello: max 10 minuti
- rilascio documenti: max 5 giorni lavorativi

Individuazione immediata della persona o ufficio preposti alla risoluzione del problema

Informatizzazione di tutte le procedure amministrative

Semplificazione delle procedure:

- linguaggio e struttura della modulistica chiari e comprensibili a tutti
- Accoglimento delle richieste con correttezza, rispetto e pacatezza nei rapporti con il pubblico
- Approfondimento delle dinamiche relazionali

Fasce orario di apertura servizio: funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio

Flessibilità di orari, tempi e modalità stabiliti onde favorire particolari esigenze manifestate dall'utenza.

1.2 Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace anche attraverso il sito web dell'Istituto.
- La segreteria garantisce lo sviluppo della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 giorni dalla consegna delle domande.
- Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi.

- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

1.3 Orari

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

SEGRETERIA DITATTICA :

Lunedì: dalle ore 08.00 alle ore 10.00

Martedì: dalle 15.00 alle 16.30

Mercoledì Giovedì e Venerdì : dalle ore 10.00 alle ore 12.00

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA:

Ufficio del Personale

Dal Lunedì al Venerdì : dalle ore 10.30 alle 11,30

Martedì : dalle ore 15,00 alle ore 16,30;

I suddetti orari possono essere flessibili in caso di particolari necessità e sono suscettibili di variazione dovute ad esigenze dell'utenza o a delibere del Consiglio di Istituto.

L'orario di ricevimento è affisso all'albo degli Uffici di Segreteria. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

BIBLIOTECA

La Biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30.

1.4 Risposta telefonica

L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica

di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. E' assicurato inoltre il contatto via Internet attraverso il forum del sito dell'istituto e gli indirizzi di la posta elettronica reperibili tutti sul sito web: www.jeanpiaget.it .

1.5 Gestione del personale

Tutte le pratiche relative alla **gestione del personale** sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche.

Il rilascio dei **certificati di servizio** avverrà dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I **tempi di consegna** si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.

1.6 Accesso alla documentazione

Per quanto riguarda le modalità di accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi)

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera scolastica degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi così indicati dall'O.M. 266796.

Informatizzazione dei servizi di segreteria

Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza in caso di difficoltà nella compilazione.

1.7 Rapporti con l'esterno

I rapporti con l'**esterno** saranno improntati sulla massima correttezza. In particolare il rapporto con gli Enti Pubblici saranno caratterizzati dalla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche relative ai docenti e agli alunni.

I rapporti con i **privati** (fornitori) sono regolate dalle norme vigenti (art. 34 del D.L. 28/05/75).

Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza si evidenziano particolari accorgimenti per l'individuazione e la scelta della ditta contraente che verranno adottati durante la gara posta in essere al fine di consentire al C.d.I. di deliberare gli acquisti secondo quanto previsto dalla normativa: nella lettera-invito da trasmettere alle ditte

ritenute idonee alla fornita, sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata. L'apertura delle buste e la valutazione dei preventivi avranno luogo contestualmente per tutte le offerte presentate a cura della Giunta Esecutiva salvo diversa indicazione del C.d.I..

1.8 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei docenti.

inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice - presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto dispone, inoltre, di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'istituto, visionare il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi.

Il sito consente, inoltre, di entrare in contatto con il **Dirigente**, il personale amministrativo, i docenti attraverso e-mail o attraverso il forum e di accedere all'area riservata per seguire l'andamento didattico disciplinare dello studente.

Indirizzo web del sito: www.jeanpiaget.it

PARTE III

1. Norme di sicurezza e sistema antincendio

1.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

1.2 L'istituto s'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).

1.3 L'istituto 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 utilizzo settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibili, dotazioni 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 dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale orario settimanale di apertura e mobilità 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.
- I fattori di quantità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

PARTE IV

1. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

1.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

1.2 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

1.3 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

1.4 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il reclamo.

1.5 Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

1.6 Annualmente, il capo d'istituto formula per il consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio dell'anno scolastico.

2. Valutazione del servizio

2.1 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

2.2 I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni.

PARTE V

1. Struttura dell'Istituto - Responsabilità, incarichi, funzioni

PARTE VI

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.