



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto Giovanni Maironi da Ponte ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Tutte le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

Essa si articola nei seguenti punti:

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale
7. Area didattica
8. Servizi amministrativi
9. Condizioni ambientali dell'Istituto
10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

1. UGUAGLIANZA

- 1.1 I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.
- 1.2 Ne deriva che la scuola opera con ogni mezzo per valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

- 1.3 L'Istituto assume il pluralismo come fondamentale valore educativo e nell'attività di insegnamento si propone di rimuovere gli ostacoli e di favorire lo sviluppo della persona attraverso il confronto civile e democratico. Finalità dell'Istituto Maironi da Ponte è il successo formativo di ogni alunno che si realizza promuovendo la formazione culturale attraverso i saperi, l'educazione attraverso la formazione, l'integrazione nella comunità di appartenenza.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

- 2.1 I docenti e tutto il personale scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 L'istituto si impegna a favorire l'accoglienza dei nuovi alunni, dei genitori e di tutto il personale di nuova nomina e a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni nell'Istituto con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità attraverso:
- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamenti, piano dell'offerta formativa, carta dei servizi, patto di corresponsabilità, statuto delle studentesse e degli studenti a tutti i nuovi iscritti;
 - iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti con prove di ingresso per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
 - incontri genitori-docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni;
 - iniziative promosse dall'Associazione genitori.
- 3.2 L'Istituto promuove iniziative specifiche per gli alunni in difficoltà al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza e, anche grazie ad un fattivo collegamento con i Servizi Sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.
- 3.3 Nello svolgimento della propria funzione, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti, degli interessi e dei bisogni formativi di ogni alunno.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste nel nostro Istituto si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.
- 4.2 La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.
- 4.3 La regolare frequenza degli studi superiori in relazione all'obbligo scolastico e formativo è assicurata con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le componenti coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale e organico.
- 4.4 Nel periodo precedente alla data fissata dal MIUR per le iscrizioni, l'Istituto realizza incontri di orientamento per le terze classi della scuola secondaria di primo grado e iniziative di scuola aperta per tutti gli utenti interessati.

- 4.5 La regolare frequenza degli alunni è giornalmente controllata; i genitori possono prendere visione delle assenze tramite il registro elettronico. Assenze superiori a 3 giorni sono monitorate ed eventualmente segnalate telefonicamente ai genitori da parte del coordinatore di classe
- 4.6 Il superamento della soglia massima di assenze (art 14. DPR 122 2009) porta alla non validità dell'anno scolastico. Criteri di deroga sono stati deliberati dal collegio dei docenti (delibera n° 2 Collegio docenti del 23/9/14) considerando i motivi di salute e gli impegni sportivi certificati, così come le diverse confessioni religiose.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, REGOLARITA' DEL SERVIZIO E TRASPARENZA

- 5.1 La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio e si impegna inoltre a promuovere attività extra-curricolari e integrative che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- 5.2 Il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono il Progetto didattico e formativo dell'istituto e i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.
- 5.3 Gli organi collegiali (Consiglio d'Istituto e Collegio dei Docenti) valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti si basano su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente.
- 5.5 Il POF, la Carta dei Servizi, i regolamenti di Istituto e i progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.
- 6.2 Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.
- 6.3 L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'Istituto si impegna ad assicurare il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti.

7. AREA DIDATTICA

- 7.1 L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della comunità di appartenenza, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantire la loro adeguatezza in relazione alle esigenze culturali e formative dell'utenza.
- 7.2 L'Istituto, con azioni di orientamento in entrata ed in uscita, 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 L'Istituto predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali, con le indicazioni nazionali e con la propria *Mission*, con l'intento di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, la loro formazione culturale attraverso saperi e competenze, lo sviluppo di positive relazioni con gli altri, l'educazione attraverso la formazione.
- 7.4 La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche viene fatta in coerenza con gli obiettivi formativi e didattici individuati in sede di programmazione di area e di classe. Nella individuazione dei sussidi e testi, il Collegio dei docenti assume come necessari criteri di riferimento la loro attualità e validità didattica e culturale, aspetti di funzionalità, la loro adeguatezza rispetto alle esigenze della società moderna e rispetto alle necessità dell'utenza, i limiti di spesa previsti dalla normativa.
- 7.5 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi e materiali scolastici al fine di evitare sovraccarichi di materiali didattici da trasportare.
- 7.6 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica ed educativa del consiglio di classe e tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio individuale e lavoro domestico degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della progettazione didattica ed educativa, si tende ad assicurare agli alunni il tempo necessario da dedicare ad attività personali extrascolastiche e/o sportive.
- 7.7 Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano una partecipazione attiva, seria, responsabile e rispettosa. Sono altresì valorizzati comportamenti di interesse, attenzione, costanza nell'impegno e coinvolgimento attivo nelle attività scolastiche.
- 7.8 I docenti evitano forme di intimidazione o minaccia e punizioni mortificanti ed operano nel rispetto del regolamento.

8. COMUNICAZIONI SCUOLA FAMIGLIA

La comunicazione con le famiglie avviene, previa prenotazione, nelle ore settimanali di colloquio individuale dei docenti, nel corso di colloqui collettivi di tre ore per periodo valutativo, in una riunione di fine anno dei soli coordinatori e segretari.

Le comunicazioni avvengono anche tramite libretto personale dell'alunno e attraverso strumenti informatici: sito della scuola per avvisi e circolari, registro elettronico per la consultazione dei voti, degli argomenti delle lezioni, materiali didattici.

9. LA VALUTAZIONE

Il POF dell'istituto dà ampio spazio alla valutazione degli apprendimenti, fondandosi sul principio di imparzialità, trasparenza e tempestività della comunicazione.

La valutazione si distingue in "formativa" che permette di adattare gli interventi didattici alle specifiche situazioni di classe e "sommativa" che definisce i livelli di apprendimento raggiunti.

Il collegio dei docenti stabilisce nel POF le tipologie di verifica e il loro numero, in base alla specificità e alle ore settimanali di insegnamento delle diverse materie. La diversa articolazione delle prove e il loro congruo numero permettono di rispondere adeguatamente alla necessità di accertare le competenze e le conoscenze dello studente in una visuale più ampia e globale.

Le valutazioni sono riportate sul registro elettronico e consultabili in ogni momento dalle famiglie.

Il voto delle verifiche orali viene inserito nel registro elettronico entro 24 ore.

Le famiglie che non hanno accesso a internet ricevono le comunicazioni relative alle valutazioni scritte e orali tramite libretto personale.

I docenti si impegnano ad avere almeno una valutazione per il primo Consiglio di classe aperto e ad essere solleciti nella correzione delle verifiche e nella riconsegna alla classe che deve avvenire almeno prima dello svolgimento della verifica successiva.

Il POF comprende i seguenti documenti elaborati dal collegio:

- Criteri di valutazione per gli scrutini di fine anno
- Criteri di ammissione agli Esami di stato
- Criteri di attribuzione del voto di condotta
- Griglia di corrispondenza voto / conoscenze e abilità
- Scala di valutazione del livello delle competenze (D.M. 139/2007)
- Criteri di attribuzione del credito scolastico e formativo

L'ISTITUTO GARANTISCE L'ELABORAZIONE, L'ADOZIONE E LA PUBBLICAZIONE DEI SEGUENTI DOCUMENTI:

A) IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il Piano dell'Offerta Formativa rappresenta il documento programmatico con il quale la scuola definisce la sua identità culturale e progettuale e presenta il proprio progetto didattico e formativo. Con il Pof l'istituto chiarisce i propri obiettivi educativi e formativi e presenta nel contempo le strategie ed i metodi che intende utilizzare per realizzarli. In tal senso, esso indica esplicitamente l'impegno che la scuola intende assumersi nei confronti degli utenti ed i risultati che intende conseguire.

Gli aspetti fondamentali del Pof sono:

- la presentazione dell'Istituto Maironi da Ponte e della sua identità;
- i curricoli ed i quadri scolastici;
- i criteri di riferimento per la formazione classi;
- gli aspetti delle varie programmazioni;
- gli aspetti della valutazione degli alunni;
- le attività di recupero e le forme di supporto didattico;
- i progetti attivati.

Il Pof viene aggiornato ed approvato annualmente dal Collegio dei Docenti ed è consultabile sul sito Web dell'Istituto.

B) IL PICCOLO POF

Il Piccolo Pof è un estratto e sintesi del Pof. Viene aggiornato annualmente prima delle giornate di Open Day. E' consultabile sul sito Web dell'Istituto e viene distribuito all'utenza in occasione delle giornate di Open Day, nel periodo di dicembre.

Viene inoltre distribuito a tutti i nuovi iscritti al momento della formalizzazione dell'iscrizione o entro i primi quindici giorni dell'anno scolastico.

C) IL REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento viene aggiornato e reso noto a tutte le componenti all'inizio dell'anno scolastico e comprende le norme che regolano la vita scolastica e che devono essere osservate da tutti i soggetti. Nel regolamento, oltre ad essere esplicitati gli orari ed il calendario scolastici e gli orari degli uffici e servizi, sono definite in modo specifico norme riguardanti:

- la vigilanza sugli alunni;
- la regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- il divieto di fumo;
- la prevenzione e sicurezza;
- l'utilizzo degli spazi, dei laboratori, delle strumentazioni tecnologiche e della biblioteca;

- la cura della persona e dell'ambiente;
- le modalità di comunicazione scuola-famiglia;
- le modalità di ricevimento del dirigente scolastico e di effettuazione dei colloqui con gli insegnanti.

Nel regolamento vengono inoltre definite le forme di sostegno e recupero rivolte agli alunni in difficoltà e vengono fornite informazioni riguardanti gli organi collegiali e l'Associazione dei Genitori.

L'istituto ha inoltre elaborato i seguenti regolamenti consultabili sul sito web:

- Regolamento Disciplinare
- Regolamento degli Organi Collegiali - assemblee
- Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi
- Regolamento audiovisivi
- Regolamento biblioteca
- Regolamento laboratorio multimediale
- Regolamento laboratori scientifici
- Regolamento laboratori di informatica
- Regolamento per l'uso del Tablet
- Regolamento laboratorio di lingue
- Regolamento Palestre
- Regolamento della privacy
- Regolamento Iscrizioni e Orientamento
- Regolamento buoni dote scuola
- Regolamento fotocopie
- Regolamento dell'attività negoziale
- Regolamento concessione locali
- Tabella palestre per tipologia
- Quote minime esigibili locali in concessione
- Prospetto delle tariffe di locazione

D) LA PROGETTAZIONE DI AREA DISCIPLINARE

La progettazione di area, elaborata dai docenti della medesima disciplina, delinea i percorsi formativi disciplinari facendo riferimento alle indicazioni nazionali ed alle linee guida indicate nel Pof. Ferma restando la libertà di insegnamento o la necessità di tenere conto di situazioni specifiche e peculiari, la progettazione d'area costituisce un punto di riferimento per i singoli docenti e li impegna ad un lavoro il più possibile comune e condiviso, allo scopo di armonizzare l'offerta formativa. In essa vengono esplicitati gli obiettivi formativi ed i contenuti disciplinari, gli aspetti metodologici ed organizzativi che caratterizzano la disciplina in oggetto, i progetti e le attività di ampliamento dell'offerta formativa deliberate dal collegio che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico. Vengono definite inoltre le modalità di verifica ed i criteri di valutazione che i docenti intendono adottare.

La progettazione di area viene pubblicata all'inizio dell'anno scolastico sul sito Web della scuola.

E) LA PROGETTAZIONE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Elaborata dai docenti del consiglio di classe, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per la individuazione e definizione degli obiettivi e delle finalità educative. In essa vengono delineati i percorsi formativi che si intendono sviluppare a partire dalla situazione iniziale degli alunni di ogni singola classe. Vengono inoltre esplicitate le finalità dell'azione formativa, gli obiettivi generali e specifici che si intendono perseguire in relazione agli Assi Culturali nel ciclo dell'obbligo scolastico e ai

Risultati di Apprendimento attesi, le strategie adottate dai docenti, gli aspetti metodologici, le attività integrative programmate, le attività finalizzate al recupero e al sostegno didattico, i carichi di lavoro domestico, le modalità di verifica e valutazione, la calendarizzazione delle prove parallele deliberate dal collegio.

La progettazione del Consiglio di Classe viene discussa, redatta e ratificata dai docenti nel primo consiglio di classe e presentata a studenti e genitori nei primi consigli di classe aperti. E' pubblicata all'interno del registro elettronico nella bacheca della classe.

F) LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALE

Elaborata da ogni singolo docente in relazione alla sua attività didattica.

Contiene gli obiettivi programmatici, i contenuti e gli aspetti metodologici individuati dal docente in relazione alla situazione specifica della classe, espressi in coerenza con i principi dichiarati nel Pof e con le progettazioni di Area e del Consiglio di classe. E' 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".

Viene redatta dopo la progettazione del Consiglio di classe e pubblicata all'interno del registro elettronico nella bacheca della classe.

G) IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto viene sottoscritto all'atto dell'iscrizione degli alunni, si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo ed implica l'impegno per i diversi soggetti, ciascuno con propri specifici ambiti di competenza, ruoli e responsabilità, a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi e finalità dell'istituto.

Sulla base del patto educativo:

- l'alunno ha il dovere di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, conoscere i regolamenti e rispettarli, partecipare alla vita scolastica con regolarità ed assiduità.
- Il docente ha il dovere di esplicitare le proprie modalità di lavoro, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione adottati, comunicare agli studenti ed alle famiglie i risultati delle verifiche scritte ed orali, favorire l'apprendimento dell'alunno.
- Il genitore ha il dovere di conoscere l'offerta formativa, partecipare e collaborare alla vita scolastica utilizzando le occasioni di incontro e dialogo, favorire l'apprendimento del proprio figlio.

10. SERVIZI AMMINISTRATIVI

10.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- Professionalità ed efficienza degli addetti
- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Tutela della privacy
- Informatizzazione dei servizi

Standard specifici delle procedure

10.2 Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, eventualmente con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di

documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

- 10.3 Il rilascio di certificati è effettuato in base a quanto previsto dalla legge 183/2011 che vieta di emettere certificati da produrre alle Pubbliche Amministrazioni e ai privati gestori di pubblici servizi. La scuola può rilasciare certificati che possono essere utilizzati solo tra privati; a pena di nullità tali documenti devono riportare la dicitura "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai gestori di pubblici servizi". In tutti gli altri casi il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.
- 10.4 La consegna dei diplomi è subordinata alla disponibilità degli stessi che devono pervenire dal Ministero tramite l'Ufficio scolastico provinciale; la consegna è effettuata a vista durante l'orario di sportello purché gli interessati siano in regola con il pagamento della tassa governativa ed in possesso di un valido documento di riconoscimento.
- 10.5 La distribuzione di modelli e stampati è effettuata "a vista".
- 10.6 I documenti relativi alla valutazione degli alunni sono disponibili entro 5 (cinque) giorni dalla chiusura delle operazioni di scrutinio.
- 10.7 La predisposizione degli atti, a seguito di domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124, avviene entro 30 (trenta) giorni.
- 10.8 Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Tale orario è debitamente pubblicizzato.
- 10.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, nome e qualifica di chi risponde. Il dipendente è tenuto a fornire le informazioni richieste o, in alternativa, ad indicare le persone o gli uffici che sono in grado di fornire le informazioni stesse.
- 10.10 In portineria e negli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
- 10.11 Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico indosseranno il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 10.12 Il Dirigente scolastico organizza la sua presenza secondo criteri funzionali alle esigenze della struttura e allo svolgimento della mansione, rendendo pubbliche modalità e criteri del suo ricevimento, ed indicando le funzioni delegate.

Pubblicità e trasparenza dell'informazione.

- 10.13 L'Istituzione dispone dei seguenti spazi per l'informazione:
 - specifiche pagine sul sito della scuola su carta dei servizi, Piano dell'Offerta Formativa, regolamenti, circolari, orario scolastico, orario di ricevimento dei docenti, calendari riunioni e attività, orario di apertura degli uffici, orientamento in entrata e in uscita, progettazione, modulistica, informazioni sulle certificazioni e su particolari progetti
 - registro elettronico
 - libretto personale dello studente
 - circolari e comunicazioni cartacee
 - bacheca sindacale
 - bacheca studenti
 - bacheca genitori
 - albo d'Istituto
 - bacheca orientamento post diploma

11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 11.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, e le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per tutte le componenti scolastiche. Il personale ausiliario si adopererà pertanto per garantire la costante igiene dei locali.
- 11.2 L'Ente proprietario (Provincia) deve garantire la sicurezza e la manutenzione degli ambienti; l'istituto si impegna a controllare ed eventualmente a stimolare e sollecitare l'Ente proprietario perché adempia ai suoi doveri; l'istituto provvede alla piccola manutenzione ordinaria, compatibilmente con le risorse disponibili.
- 11.3 Tutto il personale ha il dovere di segnalare all'ufficio di presidenza o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo.
- 11.4 L'Istituto s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e nell'ambito del circondario scolastico, promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.
- 11.5 L'istituto è dotato della segnaletica necessaria ad indicare le uscite ed i percorsi di sicurezza. Ogni anno viene data informazione agli studenti della struttura dell'edificio con indicazione dei percorsi e delle uscite di sicurezza.
Il piano di evacuazione specifica nei dettagli i comportamenti da tenere in caso di calamità.
- 11.6 Nel piano annuale degli incarichi è prevista la figura del Responsabile della sicurezza (RSPP), che provvede alla elaborazione del Documento sulla valutazione dei rischi. Viene designato all'interno delle RSU il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.
- 11.7 In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).
- 11.8 Il comportamento del personale nell'ambiente scolastico deve essere consono al suo ruolo. Il personale è pertanto tenuto a conoscere il nuovo Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (DPR 62, 16 aprile 2013).
- 11.9 Tutti i regolamenti e le norme di comportamento vengono annualmente aggiornati e resi pubblici, in particolare attraverso il sito dell'Istituto e tramite specifiche circolari indirizzate alle diverse componenti.
- 11.10 Rimozione delle barriere architettoniche: l'istituto è dotato di ascensori, scivoli e attrezzature specifiche, così da garantire a tutti l'accesso alle aule, ai laboratori, agli uffici e ai bagni attrezzati.
- 11.11 Data la dimensione dell'istituto e la sua struttura complessa, il personale in servizio nell'istituto sarà munito di apposito cartellino di identificazione .
- 11.12 Annualmente l'Istituzione rende noto lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico-didattiche, esplicita le modalità di fruizione dei locali da parte degli interni e degli esterni secondo un principio di pieno utilizzo razionale delle strutture stesse.

12. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 12.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 (trenta) giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

Il Dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

12.2 L'Unità di autovalutazione, organo interno all'istituto nell'anno scolastico 2014/2015 in base alle direttive previste dalla Circolare Ministeriale 47/2014, ha il compito di raccogliere informazioni aggiornate sulla produttività della scuola, con particolare riferimento al contesto, alle risorse, agli esiti e ai processi che attengono all'ambito organizzativo, educativo e formativo, al fine di segnalare le criticità agli organi collegiali, che provvederanno a progettare le azioni di miglioramento della qualità del Servizio.

Oltre agli indicatori predisposti dall'Invalsi, l'Unità di autovalutazione si può avvalere di ulteriori propri indicatori adeguati a monitorare e valutare gli aspetti specifici del progetto d'istituto.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, si prevede la possibilità di effettuare una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti all'utenza e al personale e riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte degli Organi Collegiali e fino a quando non sia da essi modificata od intervengano, in materia, disposizioni da parte di norme di legge o contratti collettivi di lavoro.