



Delibera n. 3

del CDI del 08/11/2019

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

### 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; è 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.

La scuola 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

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. 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 socio-economiche, psico-fisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è

portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

## **2. Imparzialità e regolarità**

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. 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**

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).

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in situazione in handicap, a quelli stranieri, a quelli degenti negli ospedali. Iniziative didattiche e culturali sono parte integranti dell'offerta educativa allo scopo di sviluppare l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse, in subordine alle caratteristiche logistiche e all'affollamento dei locali della scuola da parte della popolazione scolastica.

In caso di eccedenza di domande di iscrizione sia rispetto all'accoglienza in generale che a quella della specifica sede, va considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.) e i criteri eventualmente deliberati dal Consiglio di Istituto.

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. Sussiste un obbligo scolastico fino al compimento dei 16 anni di età che richiede l'attivazione di iniziative e misure antievasione fino alla comunicazione dell'eventuale evasione dell'obbligo di istruzione all'autorità giudiziaria.

Nell'istituto è attiva una Funzione Strumentale per il sostegno agli studenti che si occupa di orientamento e ri-orientamento, che in collaborazione con altri Istituti e il CPIA, guida quegli studenti che volessero cambiare indirizzo verso un percorso alternativo adeguato alle loro scelte.

## **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

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.

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.

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

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.

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, nell'ambito territoriale di appartenenza ecc.

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme vigenti.

**REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.** La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

## **6. Libertà d' insegnamento ed aggiornamento del personale**

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 Linee Guida e nei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

## **PARTE I**

## **1. Area didattica e culturale**

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, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Linee Guida, nel rispetto della mission della scuola, ed 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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, e per quanto possibile, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.

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 4 ore al giorno. La costanza e la regolarità nell'impegno sono particolarmente importanti.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, valorizzando comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione e di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

## **2. Metodo di lavoro**

Per raggiungere i risultati di cui all'art. 2 comma del D.P.R. 89/2010, occorre il concorso e la piena valorizzazione di tutti gli aspetti del lavoro scolastico, ovvero:

- lo studio delle discipline in una prospettiva sistematica, storica e critica;
- la pratica dei metodi di indagine propri dei diversi ambiti disciplinari;
- l'esercizio di lettura, analisi, traduzione di testi letterari, filosofici, storici, scientifici, saggistici e di interpretazione di opere d'arte;
- l'uso costante del laboratorio per l'insegnamento delle discipline scientifiche;
- la pratica dell'argomentazione e del confronto;
- la cura di una modalità espositiva scritta ed orale corretta, pertinente, efficace e personale;
- l'uso degli strumenti multimediali a supporto dello studio e della ricerca.

All'inizio dell'anno il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti e resta allegato alla 'programmazione 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.

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 psicologico**

L'istituto scolastico, nell'ambito dell'area formativa del benessere e della salute dello studente, offre servizi di sportello psicologico al fine di prevenire e superare l'eventuale disagio che può insorgere nello studente e per fornire tutte quelle indicazioni di carattere psicologico, metodologico, ecc., che contribuiscono allo "*star bene a scuola*".

### **5. Verifiche: tipologie e scadenze**

- 5.1. Ogni disciplina riserva, in base alla complessità del compito, un tempo diverso alle verifiche. Le verifiche potranno essere scritte, orali e/o grafiche indistintamente a meno che la programmazione del consiglio di classe non disciplini diversamente, una volta rispettato il numero minimo di verifiche di cui al punto seguente.
- 5.2. Il congruo numero di prove viene individuato dal Collegio dei Docenti in due prove (scritte/orali o pratiche) nel trimestre e tre nel pentamestre per quelle discipline con un numero settimanale di ore di lezione inferiore a tre, mentre per le discipline con un numero di ore settimanali uguale o superiore a tre, si dovranno somministrare almeno due prove (sia scritte che orali o pratiche) nel trimestre e quattro nel pentamestre.
- 5.3. Il risultato di tutte le prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile. Si può andare dalla comunicazione immediata ad un massimo di 3 giorni per le prove orali, per le più impegnative prove scritte che richiedono tempi di correzione lunghi si può arrivare ad un massimo di 10 giorni di restituzione. I compiti scritti vengono sottoposti agli studenti per la visione, la spiegazione e la correzione degli errori, anche ai fini dell'autovalutazione.
- 5.4. Il nostro istituto segue la scansione in trimestre - pentamestre:
  - a. L'esito del trimestre viene comunicato prima dell'inizio delle vacanze di Natale;
  - b. La pagella del trimestre viene consegnata prima dell'inizio delle feste natalizie;
  - c. La valutazione intermedia del pentamestre viene comunicata alle famiglie attraverso il 'prospetto informativo' entro la prima settimana di marzo;
  - d. L'esito del pentamestre viene comunicato alle famiglie attraverso la pubblicazione dei risultati dell'a.s. all'albo dell'istituto (di norma verso 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 riserva l'accesso in forma riservata al registro elettronico, per avere informazioni dettagliate sull'andamento didattico e disciplinare del proprio figlio/a. L'accesso avviene tramite password personale, è attuata nel totale rispetto del Dlgs. 196/2003 e del regolamento europeo sulla protezione dei dati personali.
- 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**

6.1 Gli interventi di recupero didattico messi a disposizione della scuola sono articolati fra iniziative e interventi condotti da parte della scuola attraverso l'erogazione di corsi preventivi e di recupero formativo.

a. La scuola mette a disposizione delle famiglie un servizio di recupero e prevenzione dell'insuccesso formativo finanziato con le risorse della scuola e servono ad alunni delle classi prime e, possibilmente, seconde, che presentano carenze o fragilità di apprendimento in italiano, matematica e inglese.

b. Gli 'Interventi Didattici Educativi Integrativi' (IDEI) sono le attività di recupero, di sostegno successivi alla valutazione intermedia e finale rivolti agli studenti che abbiano contratto un debito formativo o siano in sospensione di giudizio in una o più discipline. Tali corsi vengono offerti sulla base delle risorse disponibili e sono attivati per le discipline interessate dal maggior numero di debiti formativi.

## **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.

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 a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

7.3. 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**

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.

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

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**

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

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.

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.

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 triennale dell'offerta formativa
- B. Patto di corresponsabilità educativa
- C. Carta dei servizi
- D. Regolamento d'Istituto
- E. Regolamento di disciplina

## **PARTE II**

### **1. Servizi amministrativi**

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 10/15 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 di norma 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 cinque giorni lavorativi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione di tutti i risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni, a richiesta, sono consegnati direttamente entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali degli scrutini.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento.

### 3. Orari

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:  
**SEGRETERIA DIDATTICA: per i genitori e il personale esterno tutti i giorni** dalle ore 8.30 alle ore 10.30 e il lunedì e il giovedì anche dalle 17.00 alle 19.30.

Gli studenti interni possono usufruire dei servizi di segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 12.15; e il lunedì e il giovedì anche dalle 17.00 alle 19.30.

#### **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA:**

**Ufficio del Personale e Protocollo: tutti i giorni** dalle ore 11.00 alle ore 12.30

Il personale interno può usufruire dei servizi di segreteria negli stessi giorni sino alle ore 14.00 e/o previo appuntamento al di fuori di questi orari. I suddetti orari possono essere flessibili in caso di particolari necessità e sono suscettibili di variazione dovute ad esigenze dell'utenza.

L'orario di ricevimento è affisso sul sito della Scuola ed ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

#### 3.1. 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 form del sito dell'istituto e gli indirizzi di posta elettronica reperibili tutti sul sito web:

[www.iiszerboni.it](http://www.iiszerboni.it).



Il personale di servizio al centralino risponderà nell'arco l'orario di servizio di volta in volta previsto dal Piano annuale delle attività del personale Ata.

### **3.2. 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.

### **3.3. 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. 266/96.

### **1.7 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.

### **1.8 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 e/o ratificare gli acquisti secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

### **1.9 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:**

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

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

Inoltre, sono 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.iiszerboni.it](http://www.iiszerboni.it).

### **PARTE III**

#### **1. Condizioni ambientali e Norme di sicurezza**

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.

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).

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 extra-curricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibili le, dotazioni delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extra-curricolari 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 no (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 facciano parte della stessa istituzione.

## **PARTE IV**

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

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

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

1. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
2. 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.
3. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
4. 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**

1.1 L'organigramma e il funzionigramma sono oggetto di pubblicazione nel Ptof e nell'area dell'amministrazione trasparente del sito web della scuola.

## **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.

## **PARTE VII**

### **COMUNICAZIONE E STRUMENTI DI INFORMAZIONE**

1. La scuola fornisce all'utenza un costante aggiornamento delle notizie e delle informazioni di servizio sul sito web della scuola, attraverso messaggistiche e contatti email PEO [tois0480l@istruzione.it](mailto:tois0480l@istruzione.it) - e PEC [tois0480l@pec.istruzione.it](mailto:tois0480l@pec.istruzione.it)
2. Il Sito web è disponibile all'indirizzo [www.iiszerboni.it](http://www.iiszerboni.it) che contiene i principali strumenti di pubblicità legale e trasparenza: albo pretorio on line e amministrazione trasparente raggiungibili direttamente attraverso il sito web.
3. L'aggiornamento delle informazioni di quotidiana utilità è pubblicato con cadenza giornaliera nel box "avviso" del sito web di Istituto.