



Istituto di Istruzione
Secondaria Superiore
LUIGI RUSSO
70043 – Monopoli (Ba)



MONOPOLI (Ba) Via Procaccia, 111 - Tel. e Fax 080.747744
C.M. BAIS05300C – C.Fisc. 93423280721
e-mail: bais05300c@istruzione.it – pec: bais05300c@pec.istruzione.it
www.iissluigirusso.gov.it  [@IISS_LuigiRusso](https://twitter.com/IISS_LuigiRusso)



CARTA DEI SERVIZI

PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi ha come fonte d'ispirazione fondamentale agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana ed è redatta secondo le schema allegato al "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995".

Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui s'ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatoria.

1) UGUAGLIANZA

1. La scuola si propone di superare le disuguaglianze naturali e sociali offrendo a tutti i ragazzi iscritti le stesse occasioni di apprendimento e di crescita intellettuale.
2. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2) IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

1. Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, nel rispetto della personalità di ogni studente, promuovendo le capacità e le inclinazioni di tutti gli alunni.
2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle risorse disponibili, 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
3. In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio. In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

3) ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

1. La scuola s'impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare

attenzione è prestata per risolvere problematiche relative agli studenti in situazione di bisogno, a quelli in situazione di handicap, agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali e a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

2. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore agisce nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

1. Lo studente 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 caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati il criterio di territorialità e i criteri fissati dal Consiglio d'Istituto.
2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 componenti coinvolte, a partire dai docenti Coordinatori di classe, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

1. Istituzione, personale, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi scolastici costituiti, nel rispetto delle procedure vigenti e delle competenze specifiche. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione dei livelli generali del servizio.
2. La scuola, in collaborazione con gli enti locali, le associazioni e le organizzazioni di categoria, s'impegna 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, fuori dell'orario del servizio scolastico, in attività programmate.
3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa, chiara e trasparente.
4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniformano a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, compatibilmente con la dotazione delle risorse umane e finanziarie disponibili.
5. Ricevimento genitori: i docenti incontrano i genitori in colloqui quindicinali di un'ora in orario antimeridiano, da ottobre a maggio, con interruzione nei periodi precedenti gli scrutini. Si terranno inoltre due incontri pomeridiani generali previsti di norma per ciascun quadrimestre.
6. Il Dirigente Scolastico procede nella formazione delle classi sulla base dei criteri generali deliberati dal Consiglio d'istituto, sentito il parere del Collegio dei docenti alla fine dell'anno scolastico per l'anno successivo (art. 396 lettera d) - D.Lgs. n. 297 del 16.4.94).
7. Il Dirigente Scolastico procede all'assegnazione alle classi dei singoli docenti e alla formulazione dell'orario delle lezioni sulla base dei criteri generali stabiliti dal Consiglio d'istituto e delle proposte del Collegio dei docenti. (art. 396 lettera d) co. 2 – D.Lgs. n. 297 del 16.4.1994).

6) LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti consentendo l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative per garantire la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva e nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
2. I singoli docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, dei dipartimenti disciplinari e del Collegio dei docenti.

3. 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. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel POF.
4. La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

PARTE II

7) AREA DIDATTICA

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni presenti nel territorio e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi e della programmazione del POF, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. La scuola, ricondotta alle sue specifiche funzioni culturali e conoscitive, è promotrice e creatrice di cultura attraverso gli specifici contenuti disciplinari.
3. La scuola, con il contributo di tutti, garantisce ai giovani un'esperienza scolastica significativa dal punto di vista dei metodi di apprendimento e dei contenuti disciplinari, crea e mantiene costantemente condizioni utili a favorire il desiderio di studiare e di apprendere, ma anche la voglia di approcciarsi con il mondo del lavoro attraverso esperienze di stage e i progetti di alternanza scuola-lavoro.
4. La scuola, con la collaborazione delle diverse componenti, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra istituzioni del primo e secondo grado d'istruzione e il mondo del lavoro, al fine di evitare traumi ed abbandoni e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
5. La scuola, tenuto conto delle caratteristiche degli studenti che la frequentano, s'impegna a rimuovere gli "ostacoli" di natura culturale, sociale e psico-relazionale che, compromettendo il raggiungimento delle finalità del proprio "Progetto", rischiando di vanificare il diritto allo studio.
6. La qualità del servizio scolastico è garantita da una gestione progettuale del processo di insegnamento e di apprendimento, sistematicamente posti in correlazione in modo da uscire dalla casualità.
7. L'unità operativa minima di riferimento non è il singolo insegnante, ma il gruppo di lavoro costituito dal consiglio di classe, che progetta ed eroga in modo significativamente integrato il servizio scolastico a tutti gli studenti della stessa classe.
8. Il servizio scolastico è servizio unitario, in cui le singole prestazioni diventano parziali e sterili, se non s'incontrano su un terreno comune che renda omogenei i criteri e le attività didattiche, dedicando agli alunni un'attenzione selettiva che si concentri sulle carenze e sulle eccellenze, per rimuovere le prime e valorizzare le seconde.
9. La scuola s'impegna a offrire agli alunni opportunità educative e formative circoscritte e sistematicamente verificate e a sviluppare pienamente le potenzialità e le valenze formative delle discipline insegnate.
10. I criteri di valutazione e le modalità di recupero del debito sono stabiliti all'inizio di ogni anno scolastico.
11. Il recupero, inserito nel processo di programmazione, mira a superare l'insuccesso scolastico, a rimuovere difficoltà, disagi e disaffezioni allo studio.

12. La scuola adotta come stile di comportamento il dialogo rispettoso delle diverse opinioni e posizioni, in modo da creare un clima di serena fiducia che solleciti contributi e apporti significativi di tutte le componenti. Mira a coinvolgere in maniera costruttiva famiglie e istituzioni, attraverso il dialogo e un continuo scambio di esperienze.
13. Nel rapporto con gli allievi i docenti dialogano in modo pacato e sereno, evitando di ricorrere a forme di intimidazione o a punizioni mortificanti. Il rapporto tra docenti ed alunni è basato sui principi di reciproco rispetto, di comprensione e di promozione umana e culturale.
14. La scuola s'impegna a soddisfare i bisogni formativi e culturali degli studenti mediante l'opportuna scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici che dovranno avere i requisiti della validità culturale, del rigore scientifico e della funzionalità educativa.
15. Nell'assegnazione dei compiti per casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di classe, evitano un inutile quanto dannoso sovraccarico di lavoro domestico, rispettando razionali tempi di studio degli alunni.
16. La valutazione delle verifiche è improntata a criteri di trasparenza; i risultati verifiche scritte verranno comunicati dopo un ragionevole lasso di tempo. I docenti, nell'ambito del patto formativo, chiariranno agli alunni i criteri di valutazione adottati, soprattutto allo scopo di promuovere negli stessi il desiderio di migliorare i risultati già raggiunti.
17. Per quanto riguarda il dettaglio dell'organizzazione didattica e delle attività integrative - annualmente programmate - si fa riferimento al P.O.F.

La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

a) PIANO dell'OFFERTA FORMATIVA

1. Il POF è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia.
2. Il Piano dell'Offerta Formativa è coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi determinati e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Esso comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.
3. Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal consiglio di istituto.

b) REGOLAMENTO D'ISTITUTO

1. Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, norme relative a:
 - vigilanza sugli alunni;
 - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
 - infrazioni e sanzioni disciplinari;
 - 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 ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;

c) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

1. La programmazione didattica, elaborata e approvata dal Consiglio di classe, sulla base delle indicazioni del POF e delle programmazioni dei dipartimenti disciplinari, delinea il percorso formativo della classe, individua e pianifica, con l'apporto dei singoli insegnanti, i contenuti di apprendimento/insegnamento delle varie aree disciplinari, i bisogni di apprendimento degli alunni, l'analisi disciplinare al fine di una maggiore consapevolezza delle difficoltà teoriche e cognitive degli ambiti disciplinari.
2. L'articolazione dell'offerta formativa, calibrata sulla base delle caratteristiche degli alunni e sull'analisi della situazione di partenza degli stessi, mira a stabilire obiettivi chiari che poggiano su una metodologia aperta, sempre volta a interpretare il contesto culturale in cui la scuola opera. L'analisi disciplinare consente di riconsiderare le singole discipline non solo in relazione all'approfondimento dei contenuti culturali specifici, ma anche in relazione alla valenza formativa di cui esse sono portatrici.
3. La programmazione del Consiglio di Classe 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".

d) CONTRATTO FORMATIVO

1. All'inizio dell'anno scolastico, al fine di favorire una condivisione degli obiettivi formativi proposti dai Consigli di classe, ogni docente fa conoscere agli studenti le finalità e gli obiettivi specifici della propria disciplina, i percorsi per raggiungerli, le strategie operative, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.
2. La conoscenza del piano di lavoro di ciascun docente, dei programmi e degli obiettivi da raggiungere sono tutti elementi fondamentali per un coinvolgimento e una cooperazione attiva degli studenti al processo di apprendimento/insegnamento.
3. I genitori collaborano alla gestione dell'offerta formativa attraverso suggerimenti e proposte, sia attraverso gli organi collegiali sia attraverso incontri diretti con gli operatori scolastici.
4. Al fine di garantire un coinvolgimento sufficientemente motivato delle famiglie e degli studenti, l'insegnante che propone interventi integrativi rende consapevole l'alunno delle proprie inadeguatezze rispetto agli obiettivi prefissati e, offrendogli una proposta di compensazione delle carenze di apprendimento, indica le prospettive e le metodologie al fine di addivenire ad un consenso volontario e convinto. Vengono messe in atto situazioni e strategie che consentono di arrivare ad un'intesa, senza imposizioni e senza contrasti.
5. Il contratto è una "promessa" che deve ragionevolmente concretizzarsi nella rimozione delle cause dell'insuccesso che si collocano al livello di motivazione allo studio, di ritmi e modi di apprendimento, di inibizione di capacità cognitive, di reti e modelli mentali non consolidati in modo da consentire progressivamente allo studente di acquistare autonomia in un proprio progetto formativo e di mirare ad obiettivi sempre più complessi.
6. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo 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.

PARTE III

8) SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi:
 - Celerità e standard specifici delle procedure;
 - Trasparenza;
 - Informatizzazione dei servizi di segreteria e di supporto alla didattica;
 - Ragionevoli tempi di attesa agli sportelli;
 - Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico e l'utenza.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

1. Le iscrizioni al primo anno avvengono solo on-line. La scuola rende disponibile in ogni plesso una postazione informatica assistita per l'iscrizione da parte delle famiglie non autonome.
2. La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi diverse dalla prima è effettuata a vista nei giorni e orari programmati.
3. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi successive alla prima in un massimo di 10 minuti dalla consegna della domanda.
4. Il rilascio dei certificati, ove previsto, è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi. In tutti i casi è valida la procedura di autocertificazione stabilita dal DPR n. 403 del 20.10.1998.
5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista o a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati.
6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dalla segreteria didattica entro sette giorni lavorativi dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
7. 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.

Segreteria didattica:	tutti i giorni	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
	Martedì e giovedì	dalle ore 14:00	alle ore 16:00
Segreteria del personale:	tutti i giorni	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
	Martedì e giovedì	dalle ore 14:00	alle ore 16:00
Segreteria amministrativa:	tutti i giorni	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
Direttore S.G.A.:	tutti i giorni escl. Sabato	dalle ore 9:00	alle ore 12:00

8. Compatibilmente con gli impegni esterni istituzionali, il Dirigente Scolastico riceve il pubblico secondo un orario di ricevimento comunicato con appositi avvisi, solo su appuntamento telefonico (chiamare uff. segreteria del personale):

Plesso via Beccaria:	Martedì	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
Plesso via Procaccia:	Mercoledì	dalle ore 9:00	alle ore 12:00

9. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta con l'indicazione del nome dell'istituto, del nome e della qualifica di chi risponde, della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
10. Mediante il proprio sito istituzionale, l'Istituto rende noto quanto segue:
 - Organico del personale docente e A.T.A.;
 - Orario dei docenti;

- Orario e funzioni del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
 - Organigramma degli uffici;
 - Organigramma degli organi collegiali;
 - Albo Pretorio d'istituto
11. Sono inoltre resi disponibili nei plessi appositi spazi per:
 - bacheca sindacale;
 - bacheca degli studenti;
 12. Attraverso la consultazione del sito istituzionale il pubblico e l'utenza hanno libero accesso alla visione delle determinazioni dirigenziali, dei decreti, dei bandi di gara, dei contratti, dei regolamenti e di tutti gli altri atti pubblici e documenti ufficiali generati dalla scuola che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.
 13. Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
 14. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE IV

9) CONDIZIONI AMBIENTALI E PERSONALE DELLA SCUOLA

1. L'ambiente scolastico, nei limiti consentiti dalle strutture e dalle possibilità, è sicuro, pulito e accogliente per consentire una permanenza confortevole a scuola agli alunni e al personale.
2. I servizi igienici sono distribuiti nei vari piani dei due plessi e risultano in numero sufficiente agli alunni. Il personale ausiliario si adopera per garantirne l'igiene nonostante il numero sempre più insufficiente in rapporto alla superficie dei due plessi dell'istituto.
3. La scuola garantisce la sicurezza degli alunni mediante forme di sorveglianza interna da parte del personale scolastico e opportuni accordi con enti esterni, istituzioni pubbliche, carabinieri e forze di polizia.
4. L'istituto è frequentato in media da 900 alunni ripartiti sui vari indirizzi delle tre scuole che compongono l'Istituto e nei corsi serali per adulti.
5. L'istituto è composto da 2 plessi:
 - La sede di Via Procaccia, 111 che è anche sede amministrativa,
 - La sede di via Beccaria, nc.
6. La sede di via Procaccia è un edificio di recente costruzione (primi anni novanta), appositamente costruito, con piano terra e due piani fuori terra, che accoglie gli uffici di Presidenza e di Segreteria, una sala insegnanti, laboratori di informatica e linguistico, laboratorio artistico audiovisivo, una sala di progettazione, laboratori di chimica e di fisica, laboratori di macchine utensili, macchine marine, elettropneumatica e sistemi automatici, macchine a controllo numerico, misure elettriche ed elettroniche, informatica applicata, telecomunicazioni, discipline nautiche e biologia marina, impianti elettrici, domotica, automazione, un'aula magna, un'aula multimediale, una palestra, una biblioteca; inoltre la scuola dispone di un peschereccio, un gommone e diverse canoe; aule per 13 classi del IPSIAM e 6 classi del Liceo Artistico (indirizzo Audiovisivo e multimediale).
 Nel plesso sono accolte anche le attività dei corsi serali per adulti.
 Gli spazi esterni, recintati e chiusi con cancelli automatizzati, sono dotati di pista di atletica e di ampio parcheggio per il personale.
 L'edificio è completamente privo di barriere architettoniche interne ed esterne; è dotato di due ascensori.
7. Il plesso di Via Beccaria è un edificio di recentissima costruzione, inaugurato nel 2005, dislocato su

piano terra e primo piano, il quale accoglie un ufficio di Presidenza, la sala insegnanti, alcune aule di progettazione, laboratori di discipline pittoriche e plastiche, il laboratorio di porcellana, il laboratorio di falegnameria, laboratori di tappeto, tessuto e stampa del tessuto, il laboratorio di informatica, il laboratorio di chimica, il laboratorio di tecnologie musicali, il laboratorio di percussioni, una biblioteca artistica, il Museo, l'Auditorium attrezzato con sala di registrazione e cabina di regia, una palestra, oltre un certo numero di aule che accolgono 16 classi del Liceo Artistico (nei due indirizzi di Design e Architettura e ambiente) e 2 classi del Liceo Musicale.

Gli spazi esterni, recintati e chiusi con cancelli automatizzati, sono dotati di pista di atletica e campo di calcetto, nonché di ampio parcheggio per il personale.

L'edificio è completamente privo di barriere architettoniche interne ed esterne; è dotato di ascensore.

8. Ogni aula è occupata, in media, da 22/27 alunni ed è fornita di banchi, sedie, armadio, lavagne murali, lavagne LIM (non tutte) e cartine tematiche.
9. La scuola è dotata di un piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità.
10. Il personale della scuola è composto da:
 - il Dirigente Scolastico;
 - il Direttore dei servizi generali e amministrativi;
 - 7 Assistenti amministrativi;
 - 9 Assistenti tecnici;
 - 15 Collaboratori scolastici;
 - 146 Insegnanti;
 - 6 educatori per il supporto all'handicap.

PARTE V

10) PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura di reclami che, oltre a segnalare eventuali disfunzioni, può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie.
2. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
3. Ai reclami espressi in forma orale il Dirigente Scolastico, o i suoi collaboratori, daranno tutte le delucidazioni sui modi e sui tempi idonei a riequilibrare le situazioni. Di essi nessuna traccia resterà agli atti della scuola.
4. I reclami, redatti in forma scritta, verranno presi in considerazione dal Dirigente Scolastico, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta, nei termini di legge, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il vero destinatario.
5. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
6. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente predisposti, rivolti ad un campione significativo di genitori, personale e studenti.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.
7. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività

formativa della scuola e sui risultati dell'indagine di cui al comma precedente, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'istituto.

PARTE VI

11. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta è stata adottata dal Consiglio d'Istituto con delibera unanime nella seduta del 2 maggio 2014 e può essere modificata quando intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in Norme di legge e ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della stessa.