

### **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI** (delibera del Consiglio di Istituto del 6/ 2/ 2014)

La Carta dei servizi della scuola è fondata sugli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, ed è attuata in ottemperanza al D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e alla Direttiva n° 254 del 21 luglio 1995 del Ministro della Pubblica Istruzione.

La Carta si articola in cinque punti essenziali:

1. *principi fondamentali*
2. *area didattica*
3. *servizi amministrativi*
4. *condizioni ambientali della scuola*
5. *procedura dei reclami e valutazione del servizio*

#### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

##### **1.1 Uguaglianza**

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

##### **1.2 Imparzialità e regolarità**

I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità ed economicità.

La scuola, 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 delle norme legislative e in applicazione delle disposizioni contrattuali vigenti.

##### **1.3 Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare attenzione è riservata agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

##### **1.4 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 è esercitata tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse ; in caso di eccedenze di domande va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei famigliari, ecc...).

L'obbligo scolastico, 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.

##### **1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

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

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione le istituzioni scolastiche garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Ai sensi della legge 241/90 tutti gli atti e documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi e dei candidati, compresi gli elaborati scritti e quelli degli scrutini e degli esami, sono oggetto del diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la cura e la difesa di interessi giuridici, non necessariamente connessi a ricorsi.

### 1.5.1 Procedure

L'**organigramma** relativo alle procedure amministrative è parte integrante della Carta, ed è affisso all'Albo.

### 1.5.2 Informazione

Le informazioni relative alle procedure di erogazione dei servizi sono acquisite presso i competenti uffici:

- Dirigenza scolastica
- Vicepresidenza
- Direzione dei servizi amministrativi
- Ufficio alunni
- Ufficio del personale docente e A.T.A.
- Contabilità ed economato
- Protocollo
- Ufficio Tecnico

Tutti gli uffici sopra elencati sono ubicati al piano primo.

L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti è ispirata a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi.

La scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento stabilite dall'amministrazione.

## 1.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La **programmazione** assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel piano di studi di ciascun indirizzo.

Sono parte integrante della Carta i seguenti piani di studio:

- *Biennio Istituto Tecnico*
- *Meccanica*
- *Elettrotecnica*
- *Informatica*
- *Trasporti e logistica ( articolazione Costruzioni Aeronautiche)*
- *Liceo Scientifico (opzione Scienze Applicate)*

I **piani di studio**, comprensivi del quadro orario, dei programmi e delle indicazioni metodologico- didattiche sono pubblicati sul portale web.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

Il piano di aggiornamento è formulato dai competenti organi collegiali in base alle istruzioni fornite dall'amministrazione scolastica.

## 1.7 Qualità dell'istruzione

La **qualità** si presenta come la condizione per attuare, gradualmente e realisticamente, il rinnovamento della scuola, che secondo le indicazioni dell'Unità Europea, è definita come:

*"Un luogo di vita strutturata a sistema dove interagiscono molteplici attori (allievi, insegnanti, genitori, autorità locali, ...), un luogo delle regolazioni delle risorse esistenti, un'organizzazione che può offrire servizi al contesto nel quale intrattiene relazioni dinamiche e di interdisciplina" libro verde della CEE 29/9/1993*

Presso l' Istituto Volta è attuato il Sistema di Gestione della Qualità, e l' Istituto è certificato a norme UNI EN ISO 9001: 2008 per la "Progettazione, organizzazione, erogazione e miglioramento dei servizi di istruzione secondaria superiore e di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato.

L' Istituto è accreditato presso la Regione Piemonte per le attività di formazione.

## 2 AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della **qualità** delle attività educative, e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola 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.

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 razionali tempi di studio degli alunni.

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

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

In particolare per l'acquisizione di materiali e dotazioni didattiche la dirigenza scolastica e gli organi collegiali tengono conto delle richieste, motivate e circostanziate, dei docenti nominati in qualità di **direttori di laboratorio**, di **aule speciali** e di **reparti**, e del parere, ove richiesto, di una commissione tecnica.

### 2.1 *Elenco dei laboratori, dei reparti e delle aule speciali*

1. *Lab. Chimica*
2. *Lab. Fisica*
3. *Lab. Informatica (Biennio)*
4. *Lab. Informatica (Triennio)*
5. *Lab. Sistemi automatici per l' Informatica*
6. *Lab. Elettronica*
7. *Lab. Matematica e calcolo*
8. *Lab. Tecnologico e Reparto Macchine Utensili.*
9. *Aula multimediale*
10. *Lab. Sistemi e automazione per l' Elettrotecnica*
11. *Lab. Tecnologia, disegno e progettazione*
12. *Lab. Elettrotecnica e macchine elettriche*
13. *Lab. macchine idrauliche e a fluido*
14. *Lab. automazione e robotica*
15. *Lab. biologia*
16. *Reparto costruzioni aeronautiche*
17. *Lab. CAD/ CAM*
18. *Aula disegno (biennio)*
19. *Lab. aerodinamica*
20. *Palestra*
21. *Biblioteca*
22. *Lab. linguistico*
23. *Lab. di Teatro*
24. *Lab. di Cinema*

### 3 PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA (POF)

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del POF che esprime le scelte educative ed organizzative, e i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il POF è integrato dal **Regolamento di Istituto e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti**, e definisce in modo razionale il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Il POF, il Regolamento di Istituto e lo Statuto delle studentesse e degli studenti sono parte integrante della Carta, e sono pubblicati sul portale web.

#### 3.1 *Modalità di comunicazione con studenti e genitori ed incontri con i docenti*

Udienze generali nel primo e secondo quadrimestre, e udienze settimanali di ogni docente in prossimità delle valutazioni quadrimestrali e/o infraquadrimestrali.

#### 3.2 Attività del POF per l'avvio delle lezioni, e suddivisione dell'anno scolastico in due o tre periodi ai fini della valutazione

Il Collegio dei docenti adotta all'inizio dell'anno scolastico i criteri di programmazione sulla base dei seguenti criteri generali:

- a) attività di accoglienza (classi prime) e di orientamento (classi terze), verifiche delle situazioni iniziali in tutte le classi e graduale avvio dei nuovi programmi;
- b) entro novembre valutazione delle situazioni iniziali e programmazione entro il 15 dicembre di interventi integrativi; gli interventi saranno effettuati compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Il numero delle ore da destinare alle attività di accoglienza e di orientamento nelle varie discipline è stabilito dai docenti. Il Collegio dei docenti ha deliberato di adottare le valutazioni quadrimestrali e di assicurare momenti più ravvicinati di conoscenza della preparazione degli alunni nelle singole materie di insegnamento tramite incontri con i genitori. In caso di adozione di unità di insegnamento di durata inferiore a sessanta minuti il Collegio dei docenti delibera le modalità di integrazione del tempo- scuola non utilizzato nel rispetto dei vigenti rapporti contrattuali di lavoro.

### 3.3 Criteri di formazione delle classi

I criteri si riferiscono principalmente alle classi iniziali e sono mirati a raggiungere l'obiettivo di formare classi omogenee in rapporto al numero degli alunni e alla loro preparazione di base.

Il criterio prevalente è riferito alla valutazione finale conseguita nella classe di provenienza; in subordine si tiene conto del domicilio, della presenza di fratelli e/ o sorelle e del plesso scolastico di provenienza.

In particolare per gli alunni ripetenti è consentito, su richiesta degli interessati, il cambiamento di sezione compatibilmente con i criteri sopra indicati.

Il requisito della omogeneità in rapporto al numero degli alunni è applicato anche nella formazione delle classi intermedie e finali rispetto ad eventuali richieste di cambiamento di sezione, o di inserimento, di alunni provenienti da altri istituti per trasferimento.

La formazione delle classi è pubblicata all'albo dell'Istituto entro il mese di agosto.

Eventuali richieste motivate di cambiamento di sezione sono tenute in conto entro e non oltre l'inizio delle lezioni.

### 3.4 Esami

Gli **esami di idoneità** e **integrativi** hanno luogo nel periodo compreso tra il 1° settembre e l'inizio delle lezioni.

Le **domande di iscrizione** agli esami integrativi e di idoneità devono essere presentate entro il 15 agosto.

Gli **esami di Stato** hanno luogo secondo le direttive emanate dal Ministero della Pubblica Istruzione.

### 3.5 Criteri di assegnazione dei docenti alle classi

L'assegnazione dei docenti alle classi è disposta dal dirigente scolastico sulla base dei seguenti criteri deliberati dal Collegio dei docenti ed esposti in ordine di priorità:

- continuità didattica
- graduatoria interna di istituto, esclusi i motivi di famiglia
- numero di anni di servizio presso questo istituto
- meriti scientifici (pubblicazioni, concorsi, titolo di studio, ...)
- età

### 3.6 Criteri di formulazione dell'orario del personale docente

L'obiettivo principale da perseguire è quello di garantire una distribuzione delle ore di lezione tale da assicurare una cadenza bene articolata di attività: ciò al fine di evitare agli alunni eccessivi carichi di lavoro un giorno per l'altro.

Tuttavia occorre tenere nel debito conto alcuni vincoli obiettivi di natura organizzativa, quali in particolare:

numero delle aule ordinarie disponibili, disponibilità effettiva della palestra, attività integrative all'insegnamento della religione cattolica, almeno due ore consecutive di lezione in molti insegnamenti che prevedono le prove scritte, grafiche, scritto- grafiche, le esercitazioni pratiche e il laboratorio.

Un altro vincolo importante è rappresentato dall'orario dei docenti che prestano servizio in due o più istituti della provincia: in questo caso bisogna garantire la possibilità di trasferimento da un istituto all'altro ed è necessario conciliare i criteri sopra esposti con quelli delle altre scuole.

### 3.7 Vigilanza sugli alunni

L'Istituto assicura la vigilanza durante lo svolgimento delle lezioni e nel corso delle attività extrascolastiche deliberate dai competenti organi collegiali. In caso di assenze brevi del personale docente sono disposte le sostituzioni con insegnanti a disposizione.

Nel caso in cui il numero dei docenti a disposizione sia insufficiente il dirigente scolastico provvede ad acquisire la disponibilità di docenti a prestare ore eccedenti l'orario d'obbligo. Nel caso in cui non vi sia sufficiente disponibilità di docenti il dirigente scolastico non sarà in grado di assicurare la vigilanza e si troverà nella condizione di autorizzare ingressi posticipati, o uscite anticipate, con priorità agli alunni maggiorenni. Se questa azione coinvolge anche classi di alunni minorenni, vengono tempestivamente avvisati i genitori.

Nel caso di azioni di sciopero assunte legittimamente dal personale della scuola verranno seguite le prescritte disposizioni legislative.

### 3.8 Criteri di formulazione dell'orario del personale A.T.A.

L'orario di servizio del personale A.T.A. deve essere funzionale all'attività dell'Istituto garantendo all'utenza la fruizione di ogni servizio collegato direttamente o indirettamente all'attività didattica. Deve essere inoltre formulato in modo tale da consentire compiutamente lo svolgimento delle mansioni previste dalla normativa vigente.

Per assicurare l'apertura dell'Istituto anche in orario pomeridiano verranno utilizzate in maniera programmate, e in parte combinata, le diverse modalità organizzative dell'orario di lavoro quali:

- orario ordinario
- orario flessibile
- turni
- recuperi dei permessi brevi e dei ritardi giustificati

Potranno essere autorizzati, su richiesta dei singoli operatori e per comprovate esigenze personali, orari alternativi che non dovranno comunque compromettere la normale attività di Istituto.

### 3.9 Elaborazione del POF

Il **POF** costituisce un **contratto formativo**, che il Collegio dei docenti in accordo col Consiglio di Istituto assume nei confronti di tutta la comunità scolastica in quanto esplicitazione e individuazione degli obiettivi che si vogliono raggiungere e degli strumenti operativi di cui ci si deve dotare.

Il POF si articola nelle seguenti sezioni:

- 1) obiettivi educativi- etici- civici, che concorrono alla formazione generale;
- 2) criteri generali di metodo nell'ambito delle didattiche che concorrono alla formazione culturale e operativa;
- 3) obiettivi cognitivi nell'ambito dei singoli corsi di studio.

#### 3.9.1 Obiettivi educativi- etici- civici

- A) Costruire, in concorso con la famiglia e con le altre strutture educative, una coscienza critica e un serio atteggiamento di responsabilità personale, che nel triennio deve portare ad una propensione culturale all'organizzazione e all'aggiornamento;
- B) far acquisire all'alunno la consapevolezza di dover collaborare insieme al docente nel costruirsi una mentalità aperta e solidale, motivata dal punto di vista culturale, umano e sociale;
- C) promuovere il rispetto delle persone e delle cose con particolare riguardo alle regole e alle strutture della scuola (precisione, ordine, puntualità e correttezza, come è previsto dal Regolamento di Istituto).

#### 3.9.2 Criteri generali di metodo nell'ambito delle didattiche

- A) I docenti dovranno impostare il loro lavoro in termini interdisciplinari didatticamente validi tra le materie di loro competenza;
- B) i docenti guideranno l'alunno e la classe alla comprensione delle motivazioni che stanno alla base di contenuti, programmi, direttive, valutazioni e scelte al fine di incentivarne l'impegno culturale.;
- C) i docenti lavoreranno per ottenere coerenza ed organicità nei criteri di verifica e di valutazione;
- D) le verifiche saranno possibilmente frequenti e distribuite in modo da eliminare i periodi di inattività e il rischio dell'accumulo di nozioni non ancora assimilate;
- E) i docenti attueranno un frequente scambio d'informazioni sui risultati ottenuti dagli alunni e dei loro eventuali problemi scolastici.

#### 3.9.3 Obiettivi cognitivi delle didattiche dei singoli corsi di studi

- A) Utilizzare gli strumenti di studio specifici delle singole discipline, delle quali l'alunno dovrà cogliere ed ordinare i concetti essenziali, operando collegamenti motivati all'interno del patrimonio di conoscenze acquisite;
- B) potenziare le capacità di comunicare in modo appropriato, rigoroso e preciso tenendo presenti scopi, circostanze e contenuti della comunicazione;
- C) lavorare in gruppo dimostrando capacità di partecipazione, interazione attiva, dialogo e solidarietà;
- D) inquadrare le conoscenze all'interno di una solida prospettiva storica, e padroneggiare lo studio, dimostrando capacità di applicare quanto appreso anche in altri contesti;
- E) sviluppare l'autonomia, acquisendo via via capacità di organizzare tempi, spazi, strumenti e risorse, e valutare responsabilmente i risultati del proprio operato.



Fanno parte integrante del POF i piani di studio in cui sono indicati analiticamente gli obiettivi curricolari, i profili professionali, le motivazioni e le finalità del corso, la struttura e i contenuti del curriculum, le indicazioni metodologiche generali, il quadro orario e la costituzione delle cattedre.

Ogni docente deve elaborare per ogni classe e ogni insegnamento il **Piano annuale di lavoro**, che deve essere presentato agli alunni entro il 30 ottobre con particolare riguardo ai criteri di valutazione e alla programmazione delle verifiche. I piani di lavoro sono pubblicati sul portale web.

### 3.10 **Consigli di classe programmati con la presenza dei rappresentanti degli alunni e dei genitori**

Hanno luogo nei periodi compresi tra ottobre e novembre, e tra marzo e aprile; il calendario dettagliato è comunicato ai genitori per il tramite degli alunni e pubblicato sul portale web. Nell'ambito della programmazione annuale delle attività il Collegio dei docenti, in base alle norme vigenti in materia di autonomia organizzativa, ha deliberato di affidare l'articolazione dei propri lavori a docenti referenti e/ o commissioni con compiti istruttori e di analisi preliminare dei vari aspetti inerenti ai problemi di competenza del Collegio e dei Consigli di Classe.

## 4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

4.1 La scuola individua i seguenti **fattori di qualità** dei servizi amministrativi:

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

4.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

Gli standard specifici delle procedure sono descritti analiticamente nell'**organigramma**

In particolare la segreteria- alunni garantisce assistenza agli utenti per le procedure di iscrizione on line.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza, e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazioni e/ o giudizi.

I documenti di valutazione intermedia degli alunni sono consegnati direttamente dal dirigente scolastico, o dai docenti incaricati, entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio. Gli Uffici, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico per appuntamento, e comunque tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Le comunicazioni del dirigente scolastico, gli ordini di servizio, l'affidamento di incarichi, i verbali dei consigli di classe, del collegio dei docenti, del consiglio di istituto, della giunta esecutiva e delle riunioni del personale sono atti che fanno parte integrate dei procedimenti amministrativi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi prescritti nella Carta dei servizi scolastici. Pertanto si tratta di documenti per i quali è consentito l'accesso agli utenti, che manifestino interesse motivato a consultarli in base alle vigenti norme in materia di trasparenza degli atti amministrativi. Il personale di portineria preposto, secondo turni di servizio, alla gestione del centralino assicura la tempestività del contatto telefonico e le modalità di risposta.

Per l'informazione sono assicurati spazi ben visibili per :

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario funzioni e dislocazione del personale A.T.A.); questa informazione può essere acquisita anche presso la portineria e presso il personale ausiliario in servizio ad ogni piano dell'istituto, nonché tramite il portale web
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi di Istituto (organi collegiali, collegio sindacale, personale docente e A.T.A., studenti)

Le prime informazioni all'utenza per la fruizione dei servizi sono assicurate presso la portineria al piano rialzato e presso gli uffici al piano primo.

### 5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

**5.1** L'Istituto assicura le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi in rapporto a quanto di propria competenza, e in relazione al mansionario attribuito al proprio personale.

La dirigenza scolastica con l'ausilio degli organi tecnici dell'Istituto e dell'Amministrazione Provinciale, proprietaria dei locali, si impegna ad esercitare l'azione competente di vigilanza e di sensibilizzazione presso le istituzioni interessate al fine di garantire la sicurezza.

Anche sotto il profilo educativo l'Istituto aderisce alle iniziative istituzionali mirate a costruire una formazione efficace in ordine alle problematiche della sicurezza e delle condizioni ambientali in genere.

**5.2** Con riferimento alle condizioni ambientali sono individuati i seguenti **fattori di qualità**:

- numero, dimensioni e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensioni, dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolare e per attività extracurricolare della palestra;
- numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni;
- numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio;
- numero, dimensioni, dotazioni di libri e di riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- numero dei servizi igienici, con l'indicazione dell'esistenza di servizi igienici per i disabili;
- esistenza, o non, di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non;
- piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità.

Le informazioni inerenti i fattori di qualità sopra indicati sono accessibili presso l'Ufficio Tecnico, ove sono depositate le schede descrittive e le planimetrie. Presso l'Ufficio Tecnico sono depositati altresì tutti gli atti inerenti al piano di valutazione dei rischi.

### 6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### 6.1 *Procedura dei reclami*

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e email; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

E' istituito un registro dei reclami sottoscritti sul quale i reclami medesimi vengono annotati con indicazione della data di presentazione, delle generalità dell'estensore, nonché delle circostanze oggetto della contestazione. In apposita parte del registro verranno annotati i provvedimenti attivati, ovvero i motivi per i quali il reclamo è stato ritenuto infondato.

In un fascicolo verranno conservati i testi originali dei reclami pervenuti e sottoscritti.

Il registro e il fascicolo dei reclami sono depositati presso l'Ufficio Protocollo.

#### 6.2 *Valutazione del servizio*

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Gli esiti di questi monitoraggi sono elaborati dal Sistema di Gestione della Qualità.

Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Questa attività di valutazione sottolinea l'impegno della scuola ad attivare ogni iniziativa utile a monitorare realisticamente ed obiettivamente il livello di qualità del servizio erogato.