



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
"Padre Pio da Pietrelcina"**

Via Vittorio Veneto n. 79 – 97014 ISPICA (RG)

Codice fiscale 90026030883

Codice meccanografico RGIC83000C

Segreteria: tel./fax 0932-950136-

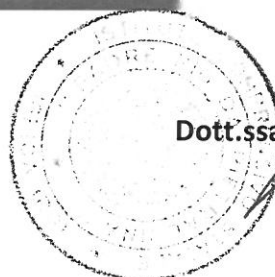
E-mail rgic83000c@istruzione.it

Direzione: tel. 0932-793318

PEC: RGIC83000C@PEC.ISTRUZIONE.IT

www.istitutopadrepioispica.gov.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI A.S 2015/16



DIRIGENTE SCOLASTICO:

Dott.ssa Maria Teresa Cirmena

Sommario

- Documenti fondamentali;
- Cos'è la Carta dei servizi scolastici;
- Principi fondamentali;
- **PARTE I**
Area didattica;
- **PARTE II**
Servizi amministrativi;
- **PARTE III**
Condizioni ambientali della scuola;
- **PARTE IV**
Procedura di reclami e valutazione del servizio;

DOCUMENTI FONDAMENTALI

Con l'autonomia scolastica (DPR 275/99) si è accresciuta l'esigenza, da parte di ogni istituzione, di "rendere conto" (a livello sociale e di stakeholders) delle proprie scelte e degli obiettivi, degli strumenti utilizzati per raggiungerli e dei risultati effettivamente raggiunti.

Si tratta di una responsabilità sociale di grande rilevanza, come del resto è di grande rilevanza il compito che la Costituzione Italiana assegna alla scuola. Una responsabilità che, nel rispetto dei diversi ruoli, va condivisa tra tutti gli attori della scuola: studenti, genitori, docenti, personale, dirigente.

I riferimenti normativi essenziali che definiscono i documenti fondamentali che ogni scuola deve redigere, nel modo il più partecipato possibile, sono i seguenti:

- D.P.C.M. 7 giugno 1995 Istituisce la Carta dei servizi scolastici
- Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 Definisce il modello di Carta dei servizi scolastici

Art. 1 comma 14 legge 107/2015 che ha novellato l'art.3 del DPR 275 del 1999 dedicato interamente al POF, "Piano triennale dell'offerta formativa - 1. Ogni istituzione scolastica predispone, con la partecipazione di tutte le sue componenti, il piano triennale dell'offerta formativa, rivedibile annualmente. Il piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia." regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59: definisce le regole dell'autonomia scolastica e chiede la stesura del Piano triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)

- **Art. 1 comma 143 legge n. 107/2015 ha adottato un nuovo regolamento di contabilità** in grado di aggiornare quello vigente (Decreto Interministeriale 1 febbraio 2001, n. 44) regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche". Definisce le modalità di strutturazione del "bilancio" dell'istituzione scolastica e definisce le diverse competenze del Dirigente Scolastico e del Consiglio di Istituto in ordine alla gestione

- **Art. 1 comma 16 LEGGE 107/2015 ribadisce che tra i diritti e di doveri e tra le conoscenze che la scuola deve trasmettere non rientrano in nessun modo né "ideologie gender" né l'insegnamento di pratiche estranee al mondo educativo.** La finalità del suddetto articolo è unicamente quella di trasmettere la conoscenza e la consapevolezza riguardo i diritti e i doveri della persona costituzionalmente garantiti, nonché l'educazione alla lotta ad ogni tipo di sessismo e la promozione ad ogni livello del rispetto della persona e delle differenze.

Nel rispetto della normativa sopra citata l'I.C. Padre pio da Pietrelcina considera la Carta dei Servizi come il documento che precede tutti gli altri documenti che presentano la progettualità della scuola e definiscono le modalità di gestione dei diversi aspetti della vita della comunità scolastica.

COS'É LA CARTA DEI SERVIZI (DPCM 7 GIUGNO 1995)

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un documento nel quale la Scuola stabilisce ed esplicita, in quanto erogatrice di un servizio pubblico, i seguenti elementi: → I principi fondamentali che governeranno la sua azione; Le caratteristiche qualitative del servizio che essa intende fornire all'utenza; Gli strumenti e i metodi per valutare e monitorare l'attività svolta e attivare eventuali correttivi; I mezzi attraverso i quali l'utenza può segnalare disfunzioni o carenze riscontrate nel servizio fornendo così ai genitori, agli studenti, al personale ed alla comunità locale una prima guida al servizio ed alle modalità di erogazione dello stesso di cui l'istituto assume responsabilità.

Da ultimo va ricordato che, la strutturazione dei diversi documenti costituisce un *work in progress* che vedrà impegnate tutte le componenti della comunità scolastica per l'intero anno scolastico.

Il nostro Istituto trae l'ispirazione fondamentale della propria azione dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, di seguito riportati:

- **Art. 3.** *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*
È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.
- **Art. 33.** *L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.*
La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi
- **Art. 34.** *La scuola è aperta a tutti.*

Inoltre:

- **Legge 27 dicembre 2006, n. 296, articolo 1, comma 622:** "L'istruzione impartita per almeno dieci anni è obbligatoria ed è finalizzata a consentire il conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale

entro il diciottesimo anno d'età *“L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.*

- **Circolare Ministeriale 30/12/2010, n. 101, che, all'art. 1** dispone che *“nell'attuale ordinamento l'obbligo di istruzione riguarda la fascia di età compresa tra i 6 e i 16 anni.”. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

Concretamente, l'azione educativa dell'Istituto è improntata al rispetto dei seguenti principi :

1. UGUAGLIANZA

1.1 L'erogazione del servizio scolastico rifiuta ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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, 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. ACCOGLIENZA , INTEGRAZIONE INCLUSIONE

3.1 La scuola si impegna, con atteggiamenti, azioni e procedure attuate da tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento , l'integrazione / inclusione (DIRETTIVA – 27 dic. 2012-CIRCOLARE MINISTERIALE n. 8 - 6 marzo 2013) di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. La scuola si impegna a rispettare il diritto di scelta dello studente sia mediante una corretta azione di orientamento in entrata ed in uscita che favorendo processo di ri-orientamento e passerelle tra diverse scuole superiori.

4.2 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 in stretta correlazione con tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 La scuola favorisce la massima partecipazione di personale, genitori, studenti, quali protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2 Il nostro Istituto si impegna, a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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 secondo modalità definite da appositi regolamenti.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, opera per garantire la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, 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 studio.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7 AREA DIDATTICA

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

7.2 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.

7.3 Nella scelta dei libri di testo, delle strumentazioni didattiche e delle proposte di esperienze formative, 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.

7.4 La scuola si impegna a definire la quantità di studio extra scolastico necessario al raggiungimento degli obiettivi fissati operando in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti e di rendere possibili esperienze formative quali lo sport, l'arte, la partecipazione civile, ...

7.5 Nel rapporto con gli studenti, in particolare con i più piccoli, tutto il personale scolastico si impegna al rispetto dei diritti della persona non ricorrendo in alcun modo a forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. PIANO Triennale DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF).

Il PTOF è il documento fondamentale della scuola: contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

L'elaborazione strutturale e contenutistica del POF ha coinvolto tutto il Collegio dei Docenti, che è chiamato per legge a deliberarlo definendone la nuova struttura nelle tre macro-aree:

- **l'area ricognitiva interna ed esterna**, dove trova posto la contestualizzazione dell'azione della scuola nel territorio e tiene conto sia dei **fattori esterni** (popolazione residente, sviluppo economico sociale, strutture presenti, risorse finanziarie e culturali) sia dei **fattori**

- interni (stabilità del personale, valutazione degli esiti formativi promossi precedentemente, dispersione scolastica, risorse umane e professionali presenti);
- **l'area progettuale**, qui viene assunta l'indicazione delle scelte educative promosse dalla scuola in campo curriculare ed extracurriculare con l'individuazione di un sistema in cui possa essere rappresentata la realtà attraverso delle scelte mirate di controllo e indirizzo per pervenire a risultati preventivamente identificati;
 - **l'area valutativa**, qui trovano posto i report su tutte le attività svolte e gli esiti formativi raggiunti.

Queste sono le premesse di base che il collegio dei docenti dell'Istituto ha fatto proprie nell'impegno di definire chiaramente il nuovo assetto organizzativo e didattico .

In riferimento alle disposizioni della L. 107/2015 comma 12 Le istituzioni scolastiche predispongono, entro il mese di ottobre dell'anno scolastico precedente al triennio di riferimento, **il piano triennale dell'offerta formativa**. Il predetto piano contiene anche la programmazione delle attività formative rivolte al personale docente e amministrativo, tecnico e ausiliario, nonché la definizione delle risorse occorrenti in base alla quantificazione disposta per le istituzioni scolastiche. Il piano può essere rivisto annualmente entro il mese di ottobre". Il piano include le priorità e gli obiettivi di processo emersi dall'elaborazione del RAV dell'anno scolastico 2014/2015.

Il **PTOF** definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi. *d'istituto*". Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico. **La pubblicazione del Piano è regolata nel comma 17 della legge 107:** *"le istituzioni scolastiche, anche al fine di permettere una valutazione comparativa da parte degli studenti e delle famiglie, assicurano la piena trasparenza e pubblicità dei piani triennali dell'offerta formativa, che sono pubblicati nel Portale unico di cui al comma 136. Sono altresì ivi pubblicate tempestivamente eventuali revisioni del piano triennale"*

Informazione all'utenza sul PTOF:

Redazione: **La legge 107 istituisce l'organico dell'autonomia**, *"I docenti dell'organico dell'autonomia **concorrono** alla realizzazione del piano triennale dell'offerta formativa con attività di insegnamento, di potenziamento, di sostegno, di organizzazione, di progettazione e di coordinamento" (comma 5) sulla base degli indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico ed è approvato dal Consiglio d'Istituto . Inoltre al **comma 17 della legge 107:** *"le istituzioni scolastiche, anche al fine di permettere una valutazione comparativa da parte degli studenti e delle famiglie, assicurano la piena trasparenza e pubblicità dei piani triennali dell'offerta formativa, che sono pubblicati nel Portale unico di cui al comma 136. Sono altresì ivi pubblicate tempestivamente eventuali revisioni del piano triennale"*.*

Regolamento d'Istituto

Il documento regola la vita della comunità scolastica ed è composto da una pluralità di "regolamenti" ed in particolare comprende le norme relative a:

- Diritti, doveri e sanzioni degli studenti (cfr DPR 235/2007), con specificazione delle procedure che regolano le sanzioni disciplinari e definizione del Comitato di garanzia. igilanza sugli alunni;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi e dei laboratori;
- 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
- funzioni degli O.C.
- Informazioni all'utenza sul Regolamento di istituto

Redazione: il regolamento viene elaborato da apposita commissione e deliberato dal Consiglio di Istituto. La scuola si impegna a rendere il più partecipato possibile il percorso di elaborazione e strutturazione del regolamento, nella consapevolezza che la condivisione delle regole costituisca una significativa garanzia per la sua assunzione consapevole e responsabile.

Il Regolamento è diffuso mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto, all'albo è comunicato agli alunni a inizio A.S.

- Nuovo Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici – **DPCM 8 marzo 2013**
- Patto educativo di corresponsabilità
- Progetto didattico

La programmazione didattica 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 delle competenze chiave (raccomandazioni P.C.R 18/12/2006) in riferimento alle indicazioni nazionali per il curriculum 2012 .
- 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".

Il progetto didattico di ogni singola classe viene sottoposto ai genitori nel corso della riunione di inizio d'anno nel corso della quale vengono anche eletti i rappresentanti dei genitori nel Consiglio di classe.

Ogni docente elabora il proprio piano annuale di lavoro a partire dal curriculum d'istituto e dal PTOF. Il progetto didattico di ogni singola classe viene sottoposto ai genitori nel corso della riunione di inizio d'anno nel corso della quale vengono anche eletti i rappresentanti dei genitori nel Consiglio di classe.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

Questa Scuola offre all'utenza:

- celerità delle procedure del servizio richiesto;
- trasparenza nel suo modo di operare;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi minimi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari d'Ufficio per il contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. Standard specifici delle procedure

8.3 Gli uffici di segreteria restano a disposizione con orario potenziato durante il periodo delle iscrizioni, che vanno effettuate online

8.4 La documentazione utile è consegnata "a vista", a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro il mese di Giugno

8.8 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 11,00 alle ore 13,30
- Martedì pomeriggio: (protocollo-personale-contabilità) dalle ore 16,30 alle ore 17.30
- giovedì pomeriggio (alunni-contabilità): dalle ore 16,30 alle ore 17.30

Il dirigente scolastico riceve Lunedì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 presso il plesso Vittorio Veneto previo appuntamento telefonico.

8.9 La scuola 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.

8.10 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

a) i seguenti documenti sono resi disponibili sia mediante affissione all'albo che mediante pubblicazione sul sito internet istituzionale.

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.

Sono inoltre resi disponibili all'interno del sito istituzionale appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- studenti
- genitori
- docenti

Il rapporto scuola famiglia è inoltre reso possibile, per quanto riguarda assenze, voti e comunicazioni, dall'uso del registro elettronico che viene aggiornato dai docenti per quanto riguarda assenze, voti, le attività didattiche svolte ed eventuali note disciplinari.

8.11 Presso l'ingresso e gli Uffici sono presenti e operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 La scuola mette il massimo impegno nell'assicurare un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro.

In particolare la scuola si impegna a sensibilizzare gli studenti ed i genitori sulle misure di sicurezza e sulla gestione delle eventuali emergenze dotandosi del documento di valutazione dei rischi e del Piano di Gestione delle emergenze (D.legislativo 81/2008)

9.2 Per quanto concerne i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali si comunicano i seguenti dati:

AULE DIDATTICHE

La situazione edilizia del nostro Istituto, per quanto riguarda sia gli spazi interni che quelli esterni, è piuttosto soddisfacente. Le attrezzature essenziali sono presenti in tutti e 3 i plessi.

Tutte le aule sono dotate di Cattedra, banchi, armadio, computer in rete e lavagna multimediale.

In ogni plesso sono presenti :laboratori, palestre e spazi esterni delimitati da cancelli.

➤ PLESSO VIA VITTORIO VENETO

PIANO	N. AULE	DOTAZIONI	LABORATORI
Terra	Primaria 4	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete con lavagna multimediale e tradizionale	Informatica Magazzino Archivio Aula polifunzionale Palestra Aula sostegno
	Infanzia 5 sezioni	Cattedra, banchi, armadio, materiale didattico	2 sale giochi
Primo	Primaria 6	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete con lavagna multimediale e tradizionale	Scientifico, biblioteca, infermeria, ripostiglio, archivio

➤ PLESSO EINAUDI

PIANO	N. AULE	DOTAZIONI	LABORATORI
Terra	Primaria 4	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete con lavagna multimediale e tradizionale	Informatica Palestra Ripostiglio Aula sostegno
	Infanzia 5 sezioni di cui: 1 sez. Alberetti, 1 sez. S. Antonio, 1 sez Einaudi	Cattedra, banchi, armadio, materiale didattico	1 sala giochi
Primo	Primaria ??????	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete e lavagna multimediale e tradizionale	Informatica aula polifunzionale sostegno scientifico cucina

	Secondaria 3	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete con lavagna multimediale e tradizionale	Informatica aula polifunzionale sostegno scientifico cucina
Secondo	Secondaria 6	Cattedra, banchi, armadio, computer in rete e lavagna multimediale e tradizionale	Arte Musica

➤ **PLESSO CHIARA LUBICH**

PIANO	N. AULE	DOTAZIONI	LABORATORI
Terra	1 sez.	Cattedra, banchi, armadio e materiale didattico	sale giochi, cucina, refettorio, ripostiglio

LOCALI DI SERVIZIO

➤ **PLESSO VIA VITTORIO VENETO**

Piano	N. e tipologia dei locali	uso
Terra	1	Bidelle ria
	1	Aula docenti
	2	bagni alunni
	1	bagno disabili
	1	bagno docenti
Primo	1	Presidenza
	2	Uffici di segreteria
	1	Ufficio DSGA
	1	bidelleria
	1	infermeria
	1	bagno docenti
	2	bagni alunni

➤ **PLESSO EINAUDI**

Piano	N. e tipologia dei locali	uso
Terra	1	Bidelle ria
	1	Aula docenti
	2	bagni alunni
	1	bagno disabili
	1	bagno docenti
	2	bagni in palestra
Primo	1	Aula docenti
	1	Bidelle ria
	1	infermeria
Secondo	1	Presidenza
	1	Ufficio di segreteria

	1	Ufficio DSGA
	1	Bidelle ria
	1	Aula docenti
	2	Bagni alunni
	1	Bagno docenti
	1	Infermeria

➤ **PLESSO CHIARA LUBICH**

Piano	N. e tipologia dei locali	uso
Terra	3	bagni alunni
	1	bagno disabili
	1	bagno docenti

Sono inoltre presenti locali tecnici quali locale server, locale tecnico riscaldamento. Esternamente ai plessi Vittorio veneto ed Einaudi sono presenti le uscite di emergenza.

BLOCCHI SERVIZI IGIENICI

Ad uso degli studenti: in ogni piano due blocchi di servizi igienici

Ad uso del personale: in ogni piano un blocco di servizi igienici con servizio igienico per persone diversamente abili

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Non esistono barriere architettoniche. Il nostro Istituto è dotato di scivolo per disabili per accesso persone diversamente abili dall'esterno e di ascensore interno al plesso Einaudi.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.2 Valutazione del servizio.

Allo scopo di 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, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio 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.

Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Istituto il 29/10/2015