

CARTA DEI SERVIZI

*ISTITUTO di ISTRUZIONE SECONDARIA di
SECONDO GRADO - BRESSANONE*

Anno scolastico 2015/2016

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione

In particolare, la Carta, persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

All'interno della Carta vengono indicati:

- le finalità istituzionali dell'Istituto, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato;
- i modi e i tempi di partecipazione;
- le procedure di controllo che gli utenti hanno a loro disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti.

La presente Carta dei servizi dell'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone adatta le linee guida della Direttiva 21 luglio 1995 n° 254 e del Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 alle particolari condizioni dell'istituto ed al contesto sociale, culturale ed economico in cui esso opera.

Principi fondamentali

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 07.05.1995, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana:

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* ".

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.*

...E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini di scuola e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. "

Art. 34: " *La scuola è aperta a tutti.* "

" L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. 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 ".

1. Uguaglianza

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, l'assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce che l'azione dei soggetti erogatori del servizio scolastico (personale direttivo, personale docente, personale amministrativo, personale ausiliario) sarà improntata al massimo dei criteri d'obiettività ed equità.

2.2. - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone attraverso le sue componenti e con l'ausilio delle istituzioni operanti nel territorio ad essa collegate, garantisce, in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, alcuni servizi essenziali, tra cui la sorveglianza degli alunni minorenni che per situazioni particolari sono presenti all'interno dell'Istituto e non possono essere riconsegnati alle famiglie.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Allo scopo la scuola predispone il Progetto Accoglienza delle classi prime, inserito nel P.O.F., finalizzato a:

- a) facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Secondaria di primo grado nel nuovo contesto scolastico;
- b) presentare ai nuovi allievi la struttura e l'organizzazione scolastica;
- c) presentare agli alunni gli operatori scolastici (Dirigente, docenti, personale di Segreteria, personale ausiliario);
- d) far conoscere il Regolamento d'Istituto;
- e) far conoscere lo Statuto degli Studenti e delle Studentesse;
- f) far conoscere il Patto Educativo di Corresponsabilità;
- g) presentare il Piano di Sicurezza e le Norme di Comportamento in caso di Emergenza;
- h) garantire agli alunni un ruolo da protagonisti, fornendo loro, costantemente, l'occasione per intervenire costruttivamente nel progetto educativo.

Attraverso il Progetto Accoglienza l'Istituto organizza, nel primo periodo dell'anno scolastico, incontri specifici con i genitori degli alunni delle classi prime dei diversi indirizzi presenti nell'Istituzione Scolastica per la presentazione e il saluto del Dirigente Scolastico, volti ad illustrare:

- a) il funzionamento della struttura scolastica;
- b) l'organigramma funzionale delle diverse figure operanti nell'Istituto;
- c) i progetti che l'Istituto intende sviluppare durante l'anno scolastico;
- d) le finalità educative, formative e didattiche dei diversi indirizzi presenti;
- e) gli strumenti di valutazione degli alunni;
- f) le modalità di rapporto scuola-famiglia.

Viene inoltre organizzato un soggiorno a Dobbiaco per facilitare la conoscenza tra i ragazzi delle classi prime.

3.2 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, abbia il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi ai portatori di handicap, agli stranieri, agli alunni che vivono particolari disagi familiari e sociali.

3.3 - La fase preliminare all'accoglienza degli alunni delle future classi prime prevede la seguente articolazione:

- a) nel mese di gennaio illustrazione dell'offerta formativa del "IIS di Bressanone" e delle possibilità di scelta ai genitori degli alunni delle 3e medie;
- b) visita guidata dell'Istituto da parte delle classi;
- c) possibilità di assistere ad una giornata di lezione per gli studenti interessati;
- d) febbraio giornata delle porte aperte;
- e) all'inizio dell'anno scolastico realizzazione del Progetto Accoglienza;
- f) attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà attraverso uno sportello psicologico.

Lo sportello psicologico

Lo sportello psicologico è nato per prevenire e superare l'eventuale disagio che può insorgere nello studente e per fornire tutte quelle indicazioni di carattere psicologico che contribuiscono allo "star bene a scuola".

Lo sportello organizza attività rivolte non solo ai singoli, ma anche al gruppo classe, quando richieste dal consiglio.

Lo sportello psicologico è aperto ogni martedì dalle 9:00 alle 13:00. Gli studenti che lo desiderino, su prenotazione, possono recarsi allo sportello anche durante le ore di lezione.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 - Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, il "IIS di Bressanone" accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate.

4.2 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico, prevenendo la dispersione scolastica, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza attraverso continui e attenti interventi di prevenzione, controllo e comunicazione alle famiglie a cura del coordinatore di classe.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegna a promuovere il proseguimento degli studi a livello universitario predisponendo specifiche attività di orientamento e ri-orientamento finalizzate a:

- a) illustrare l'organizzazione scolastica superiore e gli indirizzi di studio presenti nel territorio;
- b) sviluppare negli alunni le abilità necessarie a raggiungere la piena consapevolezza di sé;
- c) indirizzare gli studenti ad una scelta responsabile circa il percorso scolastico o lavorativo da intraprendere dopo la Scuola Superiore.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 - Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA DEI SERVIZI, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone, in collaborazione con il MIUR, gli enti locali, le aziende promotrici di attività di formazione e altre associazioni, s'impegna a favorire attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico. (vedi POF).

5.3 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato, sia in formato Cartaceo che in formato digitale.

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

Orario di segreteria, attività didattiche, attività integrative

PARTE I

6. Area Didattica

6.1 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone con l'apporto delle competenze professionali del personale in servizio e grazie al concorso delle famiglie, delle Istituzioni 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali (vedere P.O.F., e Programmazioni Disciplinari dei singoli docenti)

6.2 - L'istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone per garantire continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, per agevolare la scelta e in ottemperanza alle esigenze di trasparenza dell'informazione predispone attraverso il PROGETTO CONTINUITA' scuola Secondaria di primo grado – scuola Secondaria di secondo grado:

- incontri docenti scuola Secondaria di primo grado – scuola Secondaria di secondo grado;
- scambio di materiale illustrativo tra i due ordini di scuola;
- visite alla struttura scolastica, destinati ai genitori ed agli alunni delle classi terminali delle Scuole superiori di primo grado del territorio;
- incontri informativi tra i due ordini di scuole finalizzati alla segnalazione dei casi Problematici.

PROGETTO CONTINUITA' ISTITUTO D'ISTRUZIONE SECONDARIA DI SECONDO GRADO – UNIVERSITA'/MONDO DEL LAVORO così articolato:

- a) attività di orientamento ed auto-orientamento
- b) conoscenza dell'offerta universitaria/lavorativa d'area
- c) attività di tutoraggio per la preparazione ai test di ammissione
- d) attività di supporto per la stesura dei CV e per la preparazione al sostenimento del colloquio di lavoro.
- e) attività di stage orientativo e formativo a partire dal secondo biennio.

6.3 - Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado "IIS di Bressanone" assume, nel rispetto della normativa vigente, criteri di riferimento quali la validità culturale, la funzionalità educativa, la spesa massima e l'adeguamento alle nuove tecnologie, attentamente analizzati dagli insegnanti e sottoposti al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti.

6.4 - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere i docenti dell'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegnano, non solo ad operare in coerenza con la programmazione didattica individuale e dei Consigli di classe, ma soprattutto a rispettare i tempi razionali di studio degli alunni ed il loro diritto a dedicarsi, nelle ore extrascolastiche, ai propri interessi, alle pratiche sportive, all'apprendimento delle lingue straniere e a tutte le altre attività connesse alla loro formazione di persone e cittadini consapevoli.

6.5 - Progetto educativo e programmazione

l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione dei seguenti documenti che ,ad essa correlati, devono consentire un rapporto, consapevole, partecipato e trasparente tra la Pubblica amministrazione e i cittadini:

- Piano dell'Offerta Formativa;
- Patto Educativo di Corresponsabilità;
- Piano delle attività;
- Regolamento d'Istituto;
- Programmazione delle diverse aree disciplinari;
- Programmazione educativa e didattica della classe e delle discipline;
- Documentazioni riguardanti gli Uffici amministrativi;
- Piano di valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08;
- Procedure per i reclami;
- Valutazione del servizio amministrativo offerto.

1) L'allievo deve essere posto a conoscenza:

- degli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum;
- del percorso per raggiungerli.

A tal fine ogni docente farà conoscere con idonei strumenti la propria programmazione didattica, almeno nelle sue linee essenziali e/o per scadenze temporali.

Il coordinatore della classe, nello stesso modo, presenterà la programmazione educativa e le scelte effettuate dal consiglio di classe.

2) Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

A tal fine egli avrà modo di presentare in forma critica e partecipativa il proprio operato, ricorrendo spesso ad un aperto confronto con i suoi allievi, senza posizioni ed atteggiamenti precostituiti.

3) Il genitore deve poter:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività proposte dalla scuola.

A tal fine la scuola organizza n. 3 consigli di classe allargati che permettono ai genitori di conoscere più specificatamente l'andamento della classe e l'offerta formativa per i loro figli, ai fini di stabilire le opportune collaborazioni scuola-famiglia.

6.6 - Udienze docenti

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno in bidelleria, in Segreteria e distribuito in classe. Copia del calendario, con gli orari di udienza dei singoli insegnanti, viene inoltre pubblicata sul sito della scuola. Allo scopo di evitare sovraffollamento di genitori, i colloqui avvengono per appuntamento. L'appuntamento può essere preso direttamente attraverso la Segreteria della scuola o tramite richiesta fatta dagli studenti stessi al docente interessato.

Sono previste nel corso dell'anno scolastico due udienze generali. Ogni udienza viene suddivisa in due pomeriggi: il primo per gli alunni con il cognome rientrante nel

gruppo alfabetico "A-L"; il secondo per gli alunni con il cognome rientrante nel gruppo alfabetico "M-Z". Questo per favorire la partecipazione dei genitori e per consentire un sereno svolgimento dei colloqui.

Gli orari delle udienze generali vanno dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

7. Attività di sostegno e recupero

Gli "Interventi Didattici Educativi integrativi" sono le attività di recupero o di sostegno rivolte agli studenti che si trovano in difficoltà.

Per sostenere il percorso dei ragazzi e per recuperare eventuali lacune che potrebbero pregiudicare un sereno svolgimento dell'attività didattica, l'Istituto ha scelto di organizzare corsi di sostegno che si terranno durante tutto l'anno scolastico.

In questi corsi sarà garantita la presenza di un docente disciplinare che, non necessariamente sarà il docente di classe. Ogni alunno potrà liberamente partecipare in base alle proprie necessità.

Dopo la fine del primo periodo valutativo verranno interrotte le normali attività didattiche per effettuare il recupero delle eventuali lacune rilevate nel corso degli scrutini. Per i ragazzi che non avranno bisogno di effettuare recuperi, saranno organizzate attività di approfondimento.

8. Aggiornamento del personale

Per le stesse finalità l'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce ed organizza attività di aggiornamento del personale, in collaborazione con Istituzioni ed Enti Culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite secondo le modalità precisate al punto 6.2. della presente CARTA DEI SERVIZI.

8.1 - La programmazione disciplinare 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 nei piani di studi di ciascun indirizzo.

Assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti nelle modalità previste nelle normative in vigore. L'esplicitazione degli obiettivi formativi generali sono recepiti nella Programmazione d'Istituto; gli obiettivi formativi specifici delle diverse discipline sono esplicitati nelle Programmazioni di Classe e nelle programmazioni disciplinari dei singoli docenti.

8.2 - 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.

A tal fine l'Istituto Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegna a:

- a) collaborare con Istituzioni ed Enti Culturali presenti nel territorio, per l'attivazione di corsi per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale del personale;
- b) dare la massima diffusione tra il personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale, o tra le reti di scuole;
- c) organizzare autonomamente corsi ed attività di aggiornamento individuate dal Collegio dei Docenti e di cui è data informazione all'utenza all'inizio dell'Anno Scolastico in corso.

PARTE II

9. Servizi amministrativi

9.1 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità di servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di Segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

9.2 - Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati, purché ciò comporti un miglioramento degli standard previsti e delle procedure.

9.3 - La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi successive alla prima è effettuata dalla Segreteria direttamente agli alunni, fornendo loro le modalità di compilazione e di riconsegna.

L'iscrizione alle classi prime può essere effettuata o su supporto cartaceo oppure online.

Il personale di Segreteria, anche in orario pomeridiano e con largo anticipo sui tempi di consegna stabiliti dalla normativa in vigore, è a disposizione delle famiglie per offrire il supporto necessario alla compilazione dei modelli.

9.4 - La distribuzione di modelli e stampati è effettuata "a vista".

La presentazione delle richieste per certificati, documenti, attestati ecc. deve essere fatta per iscritto alla Segreteria o su supporto cartaceo o tramite e-mail.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta scritta.

9.5 - E' possibile presentare richiesta di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124 e successive modifiche nei seguenti casi:

1. per ottenere copia o visionare un atto amministrativo relativo alle decisioni prese dai diversi organi collegiali e relative al soggetto richiedente;
2. per avere, in generale, un pronunciamento formale da parte dell'Istituto scolastico fondamentale per poter conoscere i motivi che l'hanno indotto a prendere un provvedimento, verificarli ed eventualmente smentirli;
3. acquisire informazioni relative ad un procedimento amministrativo;
4. conoscere i presupposti e le ragioni giuridiche che ne hanno determinato la decisione.

Per accedere agli atti amministrativi occorre:

1. dimostrare di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto e/o del procedimento oggetto del diritto di accesso;
2. presentare al Dirigente scolastico una richiesta formale scritta inviata tramite raccomandata A/R, posta certificata o presentata in Segreteria. In quest'ultimo caso l'ufficio è tenuto a rilasciare ricevuta, così come previsto dal D.P.R. 352/92 (art. 4 comma 2).

L'amministrazione scolastica si impegna a fornire la documentazione richiesta entro tre giorni dall'autorizzazione ricevuta dal Dirigente scolastico e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Se non si ottiene risposta o si sia espresso un provvedimento di limitazione o differimento dell'accesso o sia inutilmente trascorso il termine di 30 giorni dalla richiesta di accesso formale, è possibile chiedere il riesame del diniego al Difensore Civico competente per territorio (se presente nel territorio), oppure presentare ricorso al T.A.R.

Il Dirigente scolastico, nel momento in cui viene presentata domanda di accesso agli atti, deve:

- valutare le condizioni di ammissibilità della richiesta, la legittimazione dei soggetti interessati ed i presupposti che dovranno determinare l'emanazione del provvedimento;
- accertare d'ufficio i fatti, richiedendo anche dichiarazioni ad altri soggetti/uffici coinvolti;
- curare le comunicazioni, pubblicazioni e modifiche previste in merito al fatto in questione;
- emettere l'atto finale, se di sua competenza.

Per la gestione dei procedimenti amministrativi è nominata la responsabile amministrativa sig.ra Verena Stenico.

9.6 - Il rilascio dei certificati con votazioni e/o giudizi intermedi (non ritirati durante gli incontri scuola-famiglie) è "a vista" durante il normale orario di apertura di Segreteria al pubblico.

9.7 - Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma e le certificazioni di competenze sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla chiusura delle operazioni di scrutinio.

9.8 - I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dalla Segreteria.

9.9 - 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.

Orario di apertura della segreteria amministrativa:

da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:00

da lunedì a giovedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 15:00

La responsabile amministrativa è a disposizione:

da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 11:00

da lunedì a giovedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 15:00

martedì dalle ore 14:00 alle ore 19:15

Orario estivo vigente dal termine degli esami di Stato alla terza settimana di agosto:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00
- il martedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 16:00

Il Dirigente scolastico organizza la sua presenza secondo criteri funzionali alle esigenze della struttura e allo svolgimento della mansione. Il Dirigente scolastico riceve solo su appuntamento preso direttamente con lui o con l'ufficio di Segreteria.

9.10 - 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 e indicando eventualmente la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

9.11 - L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione relativi a:

- elenco del personale docente e orario;
- contratti relativi ai docenti a tempo determinato;
- graduatorie interne di istituto dei docenti a tempo indeterminato;
- albo d'istituto;
- bacheca per i docenti;
- bacheca sindacale ;
- bacheca degli studenti;
- proiezione dei cambi orario programmati.

Sono poi pubblicate nel sito della scuola nella parte relativa all'amministrazione trasparente:

- organigramma e articolazione degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- bandi di concorso.

Sono regolarmente inviate via mail a genitori e docenti tutte le circolari relative alle attività svolte dall'istituto.

9.12 - Presso l'ingresso della scuola e presso la postazione "bidelleria" ubicata al piano terra del plesso scolastico e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

9.13 - Il Regolamento d'Istituto, la Carta dei servizi, il piano dell'offerta formativa, sono disponibili sul sito della scuola <http://www.iis-bressanone.it/website/> e in formato cartaceo in Presidenza.

PARTE III

10. Condizioni ambientali della scuola

10.1 - L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adoprerà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare all'ufficio di presidenza o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo. Vanno inoltre segnalate su apposito modulo fornito dalla Segreteria, eventuali segnalazioni relative a danni, malfunzionamenti o guasti delle attrezzature in uso alla scuola.

La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e esterna nell'ambito del circondario scolastico promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone individua i seguenti fattori di qualità:

- dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- tipo, dimensione, dotazione di aule speciali, laboratori e palestra;
- dimensioni e dotazioni dei locali di servizio;
- dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile e dotazione della sala per riunioni e dell'auditorium;
- numero dei servizi igienici;
- orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori;
- presenza e pubblicità del piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità;
- non esistenza di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non.

PARTE IV

11. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

11.1 - Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere chiaramente generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, nonché l'oggetto, le circostanze, le persone coinvolte.

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni procedura successiva ad un'azione di reclamo si concluderà nell'arco di 15 giorni.

Il D.S. si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora i reclami non siano di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente scolastico inserirà nella sua relazione annuale sintetiche annotazioni circa quantità e tipologia dei reclami pervenuti.

11.2 - Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio erogato dall'Istituto relativo a spazi, attrezzature, attività di Segreteria e del personale ATA, viene effettuata una rilevazione mediante questionario.

PARTE V

12. Attuazione

12.1 - Le indicazioni contenute nella presente Carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte dell'Organo competente e fino a quando non sia da esso modificata o intervengano disposizioni da parte di norme di legge o contratti collettivi di lavoro.

12.2 - Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.