



Istituto Istruzione Superiore Statale

“S. Caterina da Siena-Amendola”

Scuola Capofila e Polo di Formazione Ambito SA-23

Settori: Economico – Tecnologico – Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera

Via Lazzarelli - 84132 Salerno Tel. 089333084 - C.F. 95139760656 – CM: SAIS06900N – CU: UFS8JP

PEO: sais06900n@istruzione.it PEC: sais06900n@pec.istruzione.it – Sito Web: www.santacaterina-amendola.edu.it



Istituto d'Istruzione Superiore Statale
"S. Caterina da Siena-Amendola"
Via Lazzarelli - Salerno
Prot. 0000617 del 26/01/2024
II (Uscita)

CARTA DEI SERVIZI

ANNO SCOLASTICO 2023/2024





CARTA DEI SERVIZI DELL'I.I.S.S. "S. CATERINA DA SIENA-AMENDOLA"

A.S. 2023/2024

PREMESSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

1

1. Uguaglianza.....	3
2. Accoglienza e integrazione continuità.....	3
3. Qualità e adeguatezza dell'attività educativa.....	6
4. Contratto formativo.....	8
5. Servizi amministrativi.....	9
6. Condizioni ambientali della scuola.....	10
7. Reclami ed osservazioni.....	11





PREMESSA

L'Istituto, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, del Decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995 e del DPCM del 7 giugno 1995 – pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 - la presente "Carta dei servizi scolastici", dandone adeguata pubblicità agli utenti.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, genitori, docenti, personale A.T.A., Dirigente Scolastico. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.



Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

Accoglienza, integrazione e continuità

1. La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.
2. Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.
3. Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.
4. Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.
5. L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.
6. Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso



l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di PCTO e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

7. Al momento dell'iscrizione alla Scuola Media Superiore i genitori e gli alunni hanno la possibilità di scegliere tra i diversi indirizzi formativi così come descritti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.
8. Gli indirizzi di cui al punto 7, garantiscono l'istruzione secondo quanto previsto dai curricula ministeriali in forma paritaria per tutti gli utenti.
9. Le richieste dei genitori circa la scelta di uno degli indirizzi della scuola saranno soddisfatte dal Dirigente Scolastico compatibilmente con i criteri di formazione delle classi stabiliti dal Consiglio di Istituto su proposte del Collegio dei Docenti e con i vincoli ministeriali di organico e di spesa pubblica. 4
10. Progetti educativi curricolari e trasversali favoriscono per tutti gli alunni opportunità di sviluppare conoscenza e cultura riguardanti i temi dell'ambiente, della pace e solidarietà dei popoli, delle diversità, della prevenzione e sicurezza, della salute.
11. Particolare attenzione viene riservata alla valorizzazione delle attitudini degli alunni. Progetti specifici di orientamento coinvolgeranno alunni e famiglie.
12. A partire dall'a.s. 2023/2024, grazie ai fondi del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), l'Istituzione Scolastica individua 9 docenti tutor per le alunne e gli alunni delle classi del triennio e di 1 docente orientatore, allo scopo di garantire il successo formativo di tutta la popolazione scolastica e di supportarla per consentire di fare scelte consapevoli per il futuro, nello studio e nel lavoro
13. Ambienti adeguati alle attività previste, devono accogliere gli alunni che riconosceranno gli spazi come propri e li rispetteranno.
La presenza dei docenti e dei collaboratori scolastici garantisce sicurezza ed appoggio continuo per ciascun alunno, che in ogni momento può trovare interlocutori a cui manifestare personali esigenze. L'alunno può a sua volta essere richiamato a comportamenti corretti nei confronti degli altri e al rispetto di ambienti ed arredi.



14. Di fronte ad un disagio o ad un malore fisico di un allievo, vengono immediatamente avvertiti i genitori, i quali possono ricondurre il figlio a casa. Per i casi di particolare gravità si attivano le procedure previste dal piano di prevenzione e protezione dai rischi adottato dall'Istituto.
15. Di ogni assenza prolungata, il Dirigente Scolastico, opportunamente avvertito dai docenti, accerta le cause mettendosi in contatto con i genitori.
16. Di fronte a particolari problemi di comportamento o di apprendimento è immediatamente attivato il contatto con le famiglie.
17. La situazione reale di ogni nuovo alunno, accertata ed analizzata all'inizio di ogni percorso di apprendimento, viene presa opportunamente in considerazione nella predisposizione del corso di insegnamento.
18. Gli utenti possono, identificati dal personale all'ingresso, accedere agli uffici di Segreteria che garantiranno i seguenti orari di apertura:
LUN-MER-VEN: dalle 10:00 alle 12:00
MAR-GIO: dalle 15:00 alle 17:00
Altri intervalli di apertura degli sportelli degli uffici saranno programmati annualmente e resi noti anche tramite avviso esposto all'albo e in modo ben visibile in prossimità degli sportelli.
19. Gentilezza e disponibilità devono caratterizzare i comportamenti del personale nel quotidiano rapporto con gli utenti (alunni e genitori). Il personale A.T.A. porterà in evidenza un tesserino di identificazione con foto e nominativo.
20. I genitori possono accedere a tutti i documenti di programmazione didattico-educativa riguardanti la classe in cui sono inseriti i loro figli e possono prendere visione dei documenti valutativi riguardanti la situazione del proprio figlio nel rispetto della normativa vigente.
21. Tutti i genitori possono rivolgersi direttamente ai docenti e al Dirigente Scolastico per avere le informazioni riguardanti le scelte didattiche attuate dagli insegnanti e gli episodi educativi che coinvolgono i figli.
22. Opportuna azione informativa sull'organizzazione del servizio scolastico dell'Istituto viene svolta nei confronti dei genitori e degli alunni interessati al passaggio fra i vari ordini di scuola.
23. Si assicura, compatibilmente con l'organico del personale e dei vincoli contrattuali, fin dall'inizio delle lezioni la completezza del servizio, nel pieno rispetto del calendario scolastico regionale. Per garantire la continuità durante le assenze del titolare, nel rispetto dei vincoli normativi e finanziari e del quadro organizzativo annuale dell'orario, si assicurano le supplenze secondo i criteri indicati nel



Regolamento dell'Istituto.

24. Di fronte ad iniziative di sciopero oppure di richieste di assemblea del personale in orario scolastico, si opererà in modo da creare il minor disagio possibile mediante informazioni preventive di sospensioni delle lezioni oppure garantendo l'attività alle classi non coinvolte nelle iniziative, oppure assicurando forme di vigilanza per gli alunni presenti a scuola.
25. Anche in attesa di regolarizzazione amministrativa riguardante l'iscrizione di alunni di diversa provenienza geografica, l'erogazione del servizio viene comunque immediatamente attivata.
26. La scuola incoraggia tutte le forme di promozione di integrazione umana.
27. Di fronte a comportamenti gravi e reiterati da parte degli studenti si applica il Regolamento di disciplina adottato dall'Istituto.

Qualità e adeguatezza dell'attività educativa

6

28. I docenti possiedono piena autonomia didattica e metodologica nello svolgimento della loro attività, ma agiscono in coerenza con quanto indicato nel progetto d'Istituto così come riportato dal Piano dell'Offerta Formativa, rispetto a scopi e finalità del servizio scolastico e sono tenuti alla massima trasparenza delle motivazioni che sono alla base delle scelte didattiche e educative.
29. Per l'alunno in situazione di handicap viene predisposto dagli insegnanti interessati e dall'insegnante di sostegno, con l'apporto degli operatori dell'A.S.L. e della famiglia, un Piano educativo individualizzato, sulla base della diagnosi funzionale e del profilo dinamico funzionale.
Il Piano educativo individualizzato tiene conto degli obiettivi della classe e viene favorita il più possibile l'integrazione sociale e culturale dell'alunno in situazione di handicap all'interno del gruppo classe.
30. Ai soggetti in situazione di handicap o con difficoltà di apprendimento debitamente accertate, vengono garantiti nelle forme e nei modi consentiti dalla tipologia della difficoltà gli stessi obiettivi e le stesse esperienze scolastiche degli altri alunni della classe. Se il percorso di apprendimento mira al valore legale del titolo di studio il Consiglio di classe si avvarrà nella programmazione della didattica dell'equipollenza.
31. Agli alunni stranieri è garantita una cura particolare per l'accoglienza e l'integrazione attraverso progetti e percorsi individualizzati.
32. Ai soggetti che presentano problematiche di apprendimento si garantiscono



ICDL
Test Center ACRC0001

TRINITY
COLLEGE LONDON
Registered Exam Centre 10182

Scuola Polo Formativo



Ambito SA23



SCUOLE SICURE in RETE



attenzioni di recupero e di sostegno (help).

33. Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

34. I docenti possono svolgere, in accordo con gli utenti e nel quadro delle compatibilità economiche e pedagogiche dell'Istituto, didattiche sperimentali all'interno di programmazioni curriculari o interdisciplinari. Ciò risponde anche ad un impegno di costante aggiornamento delle tecniche educative per un miglioramento della qualità del servizio. Quando possibile saranno fatti conoscere i risultati delle attività innovative anche attraverso una verifica delle prestazioni degli alunni.

35. Gli obiettivi che il servizio scolastico dell'Istituto intende far conseguire agli studenti sono formativi e culturali. Si opererà in modo che l'alunno possa acquisire una chiara consapevolezza di sé, delle sue capacità e delle sue attitudini. Questi dovrà maturare forme di autocontrollo e rispetto degli altri e dell'ambiente con la coscienza del valore della legalità e della civiltà nelle relazioni umane. Il senso della solidarietà si manifesterà nell'accoglienza del diverso e nell'evitare atteggiamenti e comportamenti che possono offendere o emarginare gli altri. Nel campo culturale l'alunno - utente dovrà conseguire conoscenze e competenze. Queste saranno documentate dalla capacità di orientarsi nei linguaggi simbolici (cioè delle varie discipline) e dalla capacità di applicare a nuove situazioni concrete e/o astratte le procedure acquisite.

7

36. Per il raggiungimento degli obiettivi di cui al punto 35 i Docenti cureranno in particolare:

- a) la relazione educativa e costruttiva;
- b) la valorizzazione e il rispetto della persona;
- c) il rigore del metodo scientifico che evidenzia le fasi della costruzione del sapere;
- d) la significatività dei contenuti proposti;
- e) la varietà e ricchezza delle proposte didattiche integrative e di recupero.

37. Gli utenti hanno la possibilità di venire a conoscenza dell'impostazione didattica ed educativa della Scuola grazie al Piano Triennale dell'Offerta Formativa d'Istituto, che viene messo a loro disposizione, anche attraverso il sito Internet.

38. Il Regolamento d'Istituto insieme al Piano di Sicurezza e Prevenzione dai rischi viene fatto conoscere mediante esposizione all'Albo della Scuola, sul sito internet e nelle aule per un'opportuna acquisizione di norme e comportamenti utili per il buon funzionamento degli aspetti più concreti e quotidiani del servizio scolastico: accesso all'edificio, vigilanza, ritardi, assenze, usi degli spazi e delle attrezzature, modalità di comunicazione con gli utenti, calendario delle riunioni e pubblicazione degli atti.



39. Il suddetto Regolamento con il Piano di Prevenzione viene annualmente aggiornato in ordine alle nuove esigenze rilevate.
40. Per quanto attiene alle relazioni tra docenti e famiglie, vengono previsti nell'Istituto colloqui pomeridiani al termine del primo e del secondo trimestre. I colloqui settimanali individuali sono programmati in base ad un calendario annuale fatto conoscere ad inizio d'anno.
Non sono esclusi appuntamenti per colloqui al di fuori del calendario annuale.
41. I docenti e il Dirigente Scolastico sono tenuti a dare immediata informazione sui problemi particolari riguardanti l'educazione dei figli.
42. L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento. In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

Contratto formativo

43. Il contratto formativo viene a stipularsi nel momento in cui gli studenti e le famiglie accedono al servizio scolastico. Esso si basa fundamentalmente sull'accettazione da parte della scuola della diversità come potenziale positivo per ogni utente. Il riconoscimento di come è lo studente, dei suoi prerequisiti, delle sue caratteristiche personali e cognitive rappresenta il punto di partenza per la costruzione del percorso formativo.
44. In ogni momento dell'anno scolastico i docenti, su richiesta dell'utente nei colloqui individuali, motivano le scelte pedagogiche e danno informazioni valutative sui risultati ottenuti. Due volte all'anno, in occasione della valutazione trimestrali, i docenti della classe sintetizzano i livelli raggiunti nei percorsi individuali dagli alunni mediante l'uso della scala decimale. Le valutazioni intermedie acquistano il valore di un monitoraggio sul processo di insegnamento-apprendimento, per cui si utilizza una descrizione per l'apprezzamento del processo, con l'indicazione delle probabili cause delle difficoltà riscontrate.
45. Nel contratto formativo viene salvaguardata l'autonomia professionale del docente che è tenuto però al rispetto massimo della dignità della persona dell'allievo e dei suoi tempi di apprendimento.
L'allievo deve conoscere: gli obiettivi didattici e 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: poter conoscere i contenuti e gli obiettivi dell’offerta formativa, poter conoscere i criteri di verifica e valutazione, poter esprimere pareri e proposte.

46. Le valutazioni trimestrali tengono conto sia degli esiti degli apprendimenti espressi nelle singole verifiche o interrogazioni orali, sia dei processi di maturazione degli allievi (atteggiamento, metodo, impegno, modalità di esecuzione). Pertanto la classificazione valutativa utilizzata nella scheda trimestrale indica non tanto una media dei prodotti scolastici in una singola materia, quanto piuttosto una più ampia considerazione degli aspetti di sviluppo della personalità dell’alunno.

47. Per quanto concerne il giudizio globale il Consiglio di classe, sulla base delle valutazioni disciplinari e delle osservazioni sistematiche esprimono al termine del Primo e del Secondo Trimestre una motivata osservazione sugli aspetti di maturazione degli allievi relativamente alla dimensione cognitiva, affettiva e relazionale. A conclusione del Terzo Trimestre gli stessi organi collegiali oltre a dare una precisa definizione del processo di apprendimento e di maturazione degli alunni anche in riferimento agli esiti conseguiti, valutano anche gli interessi e le attitudini messi in evidenza durante l’anno dagli allievi. Tutte le decisioni finali di ammissione o non ammissione alla classe successiva, saranno frutto di adeguata analisi e dovranno essere dettagliatamente motivate.

9

Servizi amministrativi

48. Una modulistica adeguata da parte dei servizi di segreteria garantirà agli utenti precisione e chiarezza per le richieste e per le operazioni varie.

49. Il sito web dell’Istituzione scolastica conterrà tutte le informazioni utili per l’utenza e gli operatori riguardanti:

- ✓ Orario scolastico e delle attività
- ✓ Organico docente e A.T.A.
- ✓ Calendario scolastico annuale regionale
- ✓ Libri di testo
- ✓ Calendario colloqui docenti
- ✓ Regolamento d’Istituto/Piano di sicurezza e prevenzione rischi
- ✓ Comunicazioni utili.

50. Ai sensi della Legge 7 Agosto 1990 n. 241, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto del diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non



ICDL
Test Center ACRC0001

TRINITY
COLLEGE LONDON
Registered Exam Centre 10182

Scuola Polo Formativo



Ambito SA23



SCUOLE SICURE in RETE



necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti o con rilascio di copie conformi. Le limitazioni del diritto di accesso sono regolate dal Decreto M.P.I n. 60 del 10/01/1996 a cui si rinvia.

51. Per l'esercizio del diritto di cui al punto 50 deve essere utilizzata apposita modulistica predisposta dall'ufficio. Le fotocopie sono rilasciate al pubblico entro 7 gg. dalla richiesta.

52. In caso di trasferimento dell'alunno il Dirigente Scolastico, valutate le motivazioni scritte addotte dal genitore, dispone il rilascio, del nulla-osta per altro Istituto o l'immediata ammissione alla frequenza per l'alunno in entrata se munito del previsto nulla-osta della scuola di provenienza.

53. La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ✓ la celerità delle procedure
- ✓ la trasparenza
- ✓ l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ i tempi di attesa agli sportelli
- ✓ la flessibilità degli orari di apertura degli uffici
- ✓ tutela della privacy

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- ✓ la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni lavorativi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
- ✓ il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
- ✓ gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- ✓ le schede di valutazione sono consegnate entro cinque giorni dallo scrutinio;
- ✓ fondo di Istituto corrisposto entro il termine dell' a.s., compatibilmente con la liquidità di cassa
- ✓ compensi agli esperti esterni: entro trenta giorni dalla presentazione di nota o fattura, compatibilmente con la liquidità di cassa

54. Per tutti gli altri atti amministrativi l'ufficio di segreteria si attiene rigorosamente alle disposizioni costituzionali (art. 97 della Costituzione Italiana) e alle norme di legge ordinaria.

Condizioni ambientali della scuola

55. L'Istituto è situato nella zona orientale della città di Salerno, in via Lazzarelli 12



ICDL
Test Center ACRC0001

TRINITY
COLLEGE LONDON
Registered Exam Centre 10182

Scuola Polo Formativo



Ambito SA23



SCUOLE SICURE in RETE



56. Costanti contatti con gli Uffici della Provincia da parte della Scuola saranno tesi a garantire una valida manutenzione ordinaria e in particolare:
- ✓ temperatura adeguata nelle aule;
 - ✓ porte, finestre, maniglie e lampade sempre funzionanti nelle aule e nei servizi igienici;
 - ✓ rubinetti, pavimenti e arredi in buone condizioni;
 - ✓ funzionalità ed efficienza degli spazi esterni: cortili, cancelli, scale d’accesso, giardini;
 - ✓ Efficienza e funzionalità di quanto di competenza provinciale
57. La scuola periodicamente sottopone all’attenzione della Provincia un piano generale di rinnovamento degli ambienti e delle strutture scolastiche per raggiungere standard accettabili di funzionalità e di sicurezza riguardanti in particolare:
- ✓ le barriere architettoniche;
 - ✓ gli spazi di lavoro (aule e laboratori);
 - ✓ gli arredi;
 - ✓ i servizi igienici;
 - ✓ qualità e quantità di illuminazione.

Reclami ed osservazioni

58. Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico anche attraverso lettere scritte o colloqui privati. Non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.
59. Ogni problema sollevato avrà una risposta immediata o dopo accertamenti. Saranno coinvolti gli organi di competenza o i responsabili del settore interessati al reclamo.
60. Annualmente verrà predisposta attività di monitoraggio e valutazione dei servizi anche con la somministrazione di questionari.

Per tutti gli altri aspetti relativi all’erogazione del servizio scolastico dell’Istituto, non contemplati nella presente Carta, si rinvia alle leggi ordinarie dello Stato Italiano.