



**Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca**

**Istituto Comprensivo Grosio - Grosotto - Sondalo**

Piazzale Rinaldi 1 – 23033 Grosio (SO)

Tel: 0342/887595 - e-mail: [soic82400V@istruzione.it](mailto:soic82400V@istruzione.it) [soic82400V@pec.istruzione.it](mailto:soic82400V@pec.istruzione.it)

[www.icgrosiogrosottosondalo.gov.it](http://www.icgrosiogrosottosondalo.gov.it) - Codice fiscale 93028000144

Prot. n. 294/1.1.a

Grosio, 11 gennaio 2018

# **LA CARTA DEI SERVIZI**

**Deliberata dal Consiglio di Istituto del 20 dicembre 2017**

## **I N D I C E**

- 1      P R E M E S S A**
- 2      P R I N C I P I F O N D A M E N T A L I**
  - 2.1 UGUAGLIANZA
  - 2.2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ
  - 2.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
  - 2.4 OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
  - 2.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA
  - 2.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
- 3      A R E A D I D A T T I C A**
  - 3.1 PROGRAMMAZIONI
  - 3.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA
- 4      A R E A A M M I N I S T R A T I V A**
  - 4.1 FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
  - 4.2 STANDARD DELLE PROCEDURE
- 5      C O N D I Z I O N I A M B I E N T A L I**
- 6      D I R I T T O A L L O S T U D I O**
- 7      P R O C E D U R A R E C L A M I E V A L U T A Z I O N E D E L S E R V I Z I O**
- 8      A T T U A Z I O N E**

## 1 . PREMESSA

### Che cos'è la Carta dei Servizi

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo.

La Carta dei Servizi dell' Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

*Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' 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 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. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

*Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i 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.*

-

Essa si suddivide in:

Premessa

Principi fondamentali

Area didattica

Area amministrativa

Condizioni ambientali

Diritto allo studio

Procedura Reclami e Valutazione del servizio

Attuazione

La Carta dei Servizi Scolastici offerti dalla Scuola costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica.

La Carta attesta pertanto la concorde volontà dei componenti della comunità dell' Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo di ispirare la loro attività ai principi sopra ricordati sanciti dalla Costituzione in materia di educazione, di libertà di insegnamento e di diritto allo studio, nel quadro più generale del rispetto della persona umana.

La Carta fornisce una puntuale e doverosa informazione sulle attività svolte e/o programmate.

Nella prospettiva sopra indicata, copia della presente Carta è pubblicata sul sito dell'Istituto.

La Carta, essendo uno strumento funzionale ai bisogni degli alunni, dei genitori e degli operatori scolastici, oltre che del territorio è suscettibile di periodiche modifiche, integrazioni e miglioramenti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 UGUAGLIANZA**

La scuola valorizza le diverse identità personali e sociali, agisce secondo criteri di obiettività ed equità sostanziale favorendo la promozione delle potenzialità di ogni alunno. Gli insegnanti attivano tutti i possibili interventi di prevenzione del disagio scolastico e di compensazione dei ritardi di apprendimento.

### **2.2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

Il servizio scolastico viene erogato dalla Scuola secondo criteri di obiettività ed equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo e di faziosità e tendenti al conseguimento da parte della totalità degli studenti degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dai Progetti Educativi e Didattici di Istituto, secondo le finalità proprie della scuola dell'obbligo.

### **2.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'Istituto Comprensivo si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti i componenti del Personale docente e non-docente, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità (quali i casi di studenti trasferiti da altre scuole, provenienti da Paesi stranieri, portatori di handicap, svantaggiati per motivi di salute o di carattere socio- familiare, ecc.).

Per il progetto di accoglienza si rimanda al Piano dell'Offerta Formativa.

### **2.4 OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Tutti gli allievi che fanno domanda di iscrizione vengono accolti dall'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo.

Qualora, tuttavia, a seguito di vicende imprevedute (nuovi consistenti insediamenti abitativi, soppressione di altre scuole viciniori, ecc.) il numero degli alunni superasse i limiti rappresentati dalla capienza e dalla funzionalità rispettivamente dei locali e delle attrezzature di cui dispone, il Consiglio di Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, rappresenterà la

situazione agli Enti locali interessati ed alle superiori Autorità scolastiche per studiare tempestivamente possibili incrementi delle strutture.

Qualora dovesse comunque delinarsi un sovraffollamento tale da pregiudicare l'efficacia del servizio offerto, sarà data la precedenza all'iscrizione degli aspiranti residenti o domiciliati nel territorio ed a quelli che comprovino di essere figli di persone che lavorino nell'ambito territoriale dell'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo.

Attraverso l'azione dei suoi Organi Collegiali e di tutti coloro che vi lavorano, l'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo prende ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nella fase di passaggio alla secondaria superiore ovvero a corsi professionali per un rapido inserimento nel mondo del lavoro.

Il controllo della regolarità della frequenza non si limita ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi ed all'esame fiscale delle motivazioni addotte, ma si esplica attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione.

In tale azione di prevenzione, l'Istituto si avvale della collaborazione degli Enti locali e della cooperazione dei genitori, nel quadro di una gestione partecipata del servizio educativo.

## **2.5 PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA**

L'Istituto sollecita e promuove la gestione partecipata della comunità scolastica, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti con il coinvolgimento dell'ambiente esterno.

Saranno particolarmente curati i contatti e gli scambi di esperienza con le scuole dei vari ordini nell'ambito della "continuità educativa".

Per quel che riguarda la scuola secondaria di primo grado, nel corso del triennio, in particolare nelle classi terze, saranno curati i contatti con gli istituti superiori operanti nel distretto, al fine di favorire i contatti con le secondarie di 2° grado e di fornire agli alunni elementi utili all'orientamento.

Sarà cura dell'Istituto stimolare, nei limiti del possibile, il coinvolgimento

degli Enti locali e delle associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio, curando altresì la eventuale partecipazione degli allievi ad iniziative esterne alla scuola, che vengano giudicate idonee ad una promozione culturale ed umana della collettività scolastica.

Nel rispetto delle vigenti disposizioni saranno favorite (purché adeguatamente preparate dagli insegnanti ed inserite organicamente nell'attività scolastica) le iniziative di partecipazione a concerti, a conferenze di carattere culturale e divulgativo, a spettacoli teatrali e cinematografici di valore formativo, a visite guidate sul territorio per la conoscenza del patrimonio paesaggistico, storico ed artistico.

L'edificio e le attrezzature scolastiche e sportive delle Scuole potranno essere messe a disposizione di Enti ed associazioni operanti sul territorio e al di fuori dell'orario di utilizzo del servizio scolastico, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

Al fine di promuovere e stimolare ogni forma di partecipazione, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

A tale scopo copia della Carta dei servizi offerti dall'Istituto è a disposizione degli interessati presso la Segreteria e i plessi.

Del documento fanno parte integrante:

- **allegato n. 1:** Piano dell'Offerta Formativa
- **allegato n. 2:** *Regolamento Generale d'Istituto;*

Ai sensi della Legge n. 241 del 7 agosto 1990, la Scuola organizza le proprie attività in modo da poter facilmente aderire ad eventuali richieste di documentazione che potrebbero essere formulate da utenti.

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

Per rendere operanti i criteri di cui sopra, l'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo 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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## **2.6 LIBERTÀ di INSEGNAMENTO ed AGGIORNAMENTO del PERSONALE**

I Docenti dell'Istituto comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo ispirano la libertà del loro insegnamento all'art. 1 del DPR 31/5/74 n. 417 che testualmente recita:

*"Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai Docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali la piena formazione della personalità degli alunni. Tale azione di promozione è attuata nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni stessi".*

Gli organi competenti della Scuola *"formulano la programmazione che viene poi tradotta in azione educativa nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e delle esigenze di "formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità".*

Nella Scuola la libertà di insegnamento si esercita attraverso il rispetto della personalità e del diritto ad una equilibrata e non faziosa formazione culturale dell'alunno, si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai docenti nel quadro più ampio dei progetti di istituto e della programmazione delle singole classi/sezioni.

L'aggiornamento e la formazione sono sentiti dal personale docente e non docente come un diritto-dovere che deve essere realizzato attraverso interventi organici e regolari nell'ambito di iniziative generali prese dall'Amministrazione scolastica ovvero per autonoma iniziativa della scuola.

Iniziative di aggiornamento sono previste per i collaboratori scolastici, con particolare riferimento alle tematiche della sicurezza, dell'igiene e delle pubbliche relazioni, e per il personale di segreteria in relazione al continuo progredire delle tecnologie informatiche.



### **3. AREA DIDATTICA**

L'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo, con l'apporto delle competenze professionali di tutto il Personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità educative di vasto raggio sottese agli obiettivi peculiari della scuola.

L'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo, attraverso una attività coerente e coordinata degli Organi Collegiali, individua ed elabora, anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire, per quanto di competenza, la continuità nell'ambito della scuola dell'obbligo e degli altri gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Una volta preso atto della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi, i docenti elaborano le strategie di intervento a breve, a medio e a lungo termine, per garantire il proficuo inserimento di tutti gli alunni nella scuola.

In tale attività, l'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo opera in stretta collaborazione con le famiglie degli alunni, cercando altresì di responsabilizzare gli stessi studenti, per quanto è possibile in relazione alla loro età.

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 ed alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo degli alunni, ciò in particolare nei corsi in cui sono previsti i rientri pomeridiani.

Nell'osservanza degli obiettivi formativi l'organizzazione delle attività curricolari assicura agli studenti la possibilità di fruire di un congruo spazio temporale, al di fuori delle ore di lezione e di studio domestico

individuale, da dedicare ad attività parascolastiche, alla pratica sportiva e più in generale al riposo ed al divertimento.

I docenti garantiscono modalità di comunicazione chiare e corrette nei rapporti con gli alunni, con le famiglie e con i colleghi per promuovere un clima sociale positivo che favorisca ad ogni età la partecipazione e l'assunzione di responsabilità nella comunità scolastica.

### **3.1 PROGRAMMAZIONI**

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti che fanno parte integrante della presente Carta dei servizi scolastici:

#### **- Piano dell'Offerta formativa d'Istituto**

Il P.O.F., elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di

sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione degli alunni e alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il **Regolamento d'istituto** comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento

-  
ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);

- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, dei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di istituto.

#### - **Curricoli e programmazione educativa e didattica**

Il Collegio dei docenti elabora i curricoli d'Istituto correlati agli obiettivi e alle finalità delle Indicazioni nazionali e nell'ambito della programmazione didattica progetta i percorsi formativi curvati sui bisogni delle singole classi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione, di Interclasse o di Classe, il Collegio individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

I curricoli d'istituto sono pubblicati sul sito.

La Programmazione didattica è elaborata ed approvata dal Consiglio di Intersezione, di Interclasse o di Classe e

- 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 degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- 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".
- La programmazione didattica viene esplicitata in occasione delle assemblee con i genitori e nelle riunioni degli Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe con i Rappresentanti dei genitori.

#### - **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, i genitori. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in

coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

il docente deve:

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

il genitore deve:

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

Il **Patto educativo di corresponsabilità** stabilisce la sinergia educativa scuola-famiglia.

### **3.2. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

I principali documenti ( P.T.O.F., PDM, RAV, Curriculum, Regolamento di Istituto ecc.) sono pubblicati sul sito dell'Istituto.

## **4. AREA AMMINISTRATIVA**

### **4.1 FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

L'Istituto Comprensivo di Grosio Grosotto Sondalo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

#### **celerità delle procedure:**

- ✓ le richieste, anche quelle pervenute per posta, di documentazione, certificati, attestati, duplicati, ecc. saranno evase

entro il tempo massimo di 5 giorni;

- ✓ le richieste particolarmente complesse o che richiedono ricerche d'archivio saranno evase non oltre 7 giorni dalla richiesta;

#### **trasparenza:**

- ✓ le richieste più semplici potranno essere effettuate presso l'ufficio di segreteria anche oralmente o tramite stampato disponibile in segreteria;
- ✓ le richieste più complesse dovranno essere formulate tramite domanda scritta, con l'indicazione del richiedente, del recapito, di quanto richiesto e delle motivazioni;
- ✓ l'utente sarà informato sul numero di protocollo della sua richiesta e sul nome del funzionario responsabile del servizio;
- ✓ l'utente sarà informato sui tempi per la predisposizione ed il ritiro di quanto richiesto;
- ✓ l'utente sarà informato su eventuali oneri per costo di fotocopie, per spese postali, ecc.;
- ✓ eventuali rifiuti di quanto richiesto dovranno essere debitamente motivati dal responsabile del servizio;

#### **informatizzazione dei servizi di segreteria:**

- ✓ in base alle disponibilità dell'Amministrazione Comunale, ente responsabile per gli arredi e le macchine d'ufficio, si continuerà nell'informatizzazione dei servizi di segreteria;

#### **tempi di attesa agli sportelli:**

- ✓ il personale addetto alla segreteria evaderà nell'immediato il ricevimento delle richieste da protocollare;
- ✓ il personale di segreteria consegnerà agli interessati quanto richiesto, trascorsi i tempi previsti per la predisposizione degli atti;

#### **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico:**

- ✓ annualmente il Consiglio d'Istituto, sentiti gli addetti e compatibilmente con la dotazione organica, predisporrà l'orario dell'ufficio di segreteria, prevedendo alcuni giorni di apertura al pubblico anche al pomeriggio.

## 4.2

### STANDARD DELLE PROCEDURE

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- ❖ l'iscrizione alla classe 1° è effettuata, se richiesto, con la collaborazione dell'Istituto;
- ❖ la conferma delle iscrizioni e il completamento della documentazione sono effettuate nei giorni previsti e pubblicizzati in modo efficace;
- ❖ la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione nell'arco della giornata dalla consegna delle domande, complete della documentazione;
- ❖ gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- ❖ i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati al termine delle operazioni generali di scrutinio;
- ❖ il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi;
- ❖ l'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo le seguenti modalità di risposta comprendenti il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- ❖ l'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:
  - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);
  - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
  - organico del personale docente e A.T.A.;
  - albi d'istituto;
- ❖ sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
  - bacheca sindacale;
  - bacheche per comunicazioni degli studenti e per i loro "giornali murali" di classe;
  - bacheca dei genitori;

- ❖ l'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- ❖ le mansioni di lavoro e gli orari del personale A.T.A. hanno adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto.

## **5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'IC DI GROSIO GROSOTTO SONDALO**

Tutto il personale della scuola si impegna perché l'ambiente scolastico sia pulito, idoneo, accogliente, sicuro. In particolare il personale ausiliario garantisce l'igiene di tutti gli spazi. La scuola sollecita gli Enti locali perché si attivino nell'ambito delle loro competenze, a garantire, secondo le norme vigenti, la sicurezza nell'edificio scolastico e negli spazi esterni di pertinenza dello stesso e ad eliminare eventuali barriere architettoniche

## **6. DIRITTO allo STUDIO**

In materia di diritto allo studio, secondo quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali competono ai Comuni:

- LA MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEGLI EDIFICI CON GARANZIA DI SICUREZZA ED IGIENE
- LA FORNITURA DELL'ARREDAMENTO E DELL'ATTREZZATURA
- L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI MENSA E TRASPORTO
- GLI INTERVENTI PER L'ASSISTENZA E LA FORNITURA DI AUSILI AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI
- IL SOSTEGNO FINANZIARIO ALLA PROGRAMMAZIONE DUCATIVA/DIDATTICA

La scuola ogni anno, sulla base delle esigenze emerse, invia ai Comuni specifiche indicazioni per la predisposizione del Piano per il diritto allo studio.

Nell'Istituto in caso di necessità si svolgono incontri con gli operatori dell'ASL per l'integrazione di alunni seguiti dal sostegno o per gli alunni con particolari difficoltà.

## **7. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La presentazione di reclami è accettata dall'Istituto quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. È istituito presso l'Istituto un registro dei reclami sul quale i reclami medesimi vengono annotati, con indicazione della data di presentazione, del nome dell'estensore nonché delle circostanze oggetto della contestazione. In apposito spazio verranno annotati i provvedimenti presi dall'Istituto ovvero i motivi per i quali il reclamo è stato ritenuto infondato.

Ai sensi del D.M. 15/6/95 parte IV paragrafo 10.1, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà.

L'autovalutazione del servizio scolastico viene annualmente effettuata dagli organi collegiali per quanto di loro competenza.

Esiste inoltre il Comitato per la valutazione dei docenti.

Ciascun genitore, per il miglior funzionamento del servizio, può formulare proposte direttamente o tramite i propri rappresentanti.

## **8. ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o intervenga una nuova deliberazione da parte del Consiglio d'Istituto.