



## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI** **Istituto Comprensivo “Borgomanero 1”**

Il documento è stato approvato in data **20/05/2024** con delibera **n. 114** del Consiglio d'Istituto

### **PREMESSA**

In attuazione del DPCM 07/06/1995 viene emanata da questo Istituto la “Carta dei servizi scolastici”, documento predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il MIUR.

La carta dei servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi dell'Istituto
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

#### **Uguaglianza**

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

In particolare, l'Istituto si impegna a prestare la massima attenzione alla rimozione delle situazioni di svantaggio ed a favorire il pieno sviluppo delle potenzialità di ciascun alunno. Pertanto, si richiedono agli utenti comportamenti coerenti con tali scelte.

#### **Imparzialità e regolarità**

Tutto il personale dell'Istituto impronta i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'Istituto, attraverso le sue componenti e l'impegno delle Istituzioni collegate, garantisce la continuità e la regolarità 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.

#### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con



particolare riguardo alla fase di ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Pari impegno è prestato alla soluzione di problematiche relative agli alunni stranieri e agli alunni con disabilità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun alunno.

### **Obbligo scolastico e frequenza**

Per assicurare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza, la scuola si impegna ad attuare interventi di prevenzione e di controllo sia dell'evasione che della dispersione scolastica con la collaborazione di tutte le altre istituzioni coinvolte.

### **Libertà d'insegnamento**

Il curriculum dell'Istituto assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione di ciascun alunno, individuandone le attitudini, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei curricoli della scuola secondaria di primo grado

### **Apertura al territorio**

L'Istituto ha tra i suoi principi ispiratori l'attivazione di un legame stretto e reciproco con alcune realtà territoriali per intervenire nel sociale, per trarne idee, esperienze e collaborazione, per attivare momenti di discussione e proposte, per porsi come punto di riferimento culturale per gli abitanti del territorio

### **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che 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. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, 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.

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.



## TITOLO I

### AREA DIDATTICA

- 1.1** L'Istituto, 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 s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 1.2** L'Istituto 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.
- 1.3** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche da effettuare con il coinvolgimento della componente genitori l'Istituto 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 (CM 16/2009).
- 1.4** Al fine di rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana e di evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, gli alunni potranno prendere accordi tra di loro e con i docenti delle diverse discipline sui testi e sui materiali che ciascuno è obbligato a portare (CM 16/2009).
- 1.5** Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe ed evitando di sottoporre gli alunni ad un carico eccessivo di lavoro, secondo quanto disposto dalla CM 62/1964, che pure evidenzia il fatto che alla formazione culturale dell'alunno concorre non soltanto "l'azione didattica, attuata nella più viva collaborazione tra docenti e discenti, ma anche il ripensamento individuale realizzato con il lavoro personale dell'alunno a casa".
- 1.6** I docenti dei consigli di classe devono programmare le verifiche scritte in modo tale da garantire agli alunni opportuni tempi e modalità di preparazione e di svolgimento.
- 1.7** Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Tuttavia la punizione può rendersi necessaria nel momento in cui viene ad inserirsi nel processo educativo-formativo, come particolare ed importante momento di riflessione, di analisi e di stimolo per l'allievo. Essa non è mai intesa come azione di discriminazione e marginalizzazione, ma deve essere sempre un'occasione che i docenti utilizzano per dimostrare all'alunno interesse ed attenzione nei confronti del suo iter scolastico e per fargli comprendere il valore essenziale dell'istruzione e dell'educazione scolastica.  
In questo processo è indispensabile la collaborazione scuola-famiglia per la soluzione congiunta dei problemi educativi.

### DOCUMENTI D'ISTITUTO

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

#### **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

Il PTOF contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri dell'utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal **Regolamento d'Istituto**, definisce, in modo razionale produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi dell'Istituto.

In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di



recupero, di orientamento e di formazione integrata.

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 delle biblioteche;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico;
- Le modalità di comunicazioni con studenti e genitori, con riferimento agli incontri con i docenti;
- Le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dall'Istituto o richieste dai genitori, dai Consigli di Classe e dal Consiglio d'Istituto;
- Il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E CURRICOLARE**

L'Istituto garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i programmi e le indicazioni ministeriali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità, all'orientamento, al benessere e alla formazione integrata.

La **progettazione educativa**, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La **programmazione didattica**, delinea il percorso formativo delle classi e degli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con il Consiglio di Classe e con i docenti della stessa area disciplinare, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.I. È sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

## **PATTO FORMATIVO**

Il Patto Formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il docente e l'allievo per perseguire e realizzare finalità educative ed obiettivi di istruzione e formazione ma coinvolge l'intero Consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

L'espressione Contratto delinea da un lato gli impegni dell'Istituto, ma implica dall'altro il coinvolgimento consapevole del discente: diventano centrali i bisogni e le ragioni degli alunni ai quali deve essere motivata e finalizzata l'attività scolastica. L'Alunno deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli.

Le tre componenti dell'Istituto (Operatori Scolastici, Discenti e Genitori), grazie al concetto di Contratto Formativo, si responsabilizzano in modo nuovo per dar vita ad una collaborazione aperta, trasparente e partecipata.



Sulla base del Patto 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.

## **Rapporti di partecipazione docenti – genitori – alunni**

### **Analisi della situazione di partenza**

Per ogni disciplina vengono effettuate prove orali e/o scritte e pratiche di ingresso destinate alla verifica dei prerequisiti dopo aver concordato con i colleghi della stessa materia le modalità, i tempi di rilevamento e i criteri di valutazione. I genitori vengono informati dei risultati di tali prove. Gli alunni analizzano con il DOCENTE le loro prove prendendo consapevolezza della loro situazione iniziale.

### **Preparazione della Programmazione educativa e didattica annuale**

I docenti tengono conto delle finalità e degli obiettivi che le Indicazioni Nazionali assegnano alla Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo d'istruzione; consultano la precedente documentazione scolastica dell'alunno; prendono in considerazione le esigenze formative degli alunni, la loro realtà socioculturale e le loro precedenti esperienze educative e didattiche. Esaminano i risultati delle prime prove di verifica; concordano obiettivi cognitivi, strategie comuni; deliberano in sede di Collegio Docenti il PTOF, la Programmazione Educativa e Didattica che comprende i progetti multidisciplinari, le iniziative curriculari ed extra-curriculari, il PEI per gli alunni portatori di handicap.

I genitori si impegnano a fornire corrette informazioni su particolari problematiche scolastiche relative al proprio/a figlio/a.

Gli alunni mettono a fuoco ed esplicitano i loro interessi e le loro proposte culturali.

### **Presentazione della Programmazione Educativa e Didattica annuale e relativo sviluppo**

I docenti presentano ai Genitori in un'Assemblea di classe la Programmazione curricolare entro il



Istituto Comprensivo *Borgomanero 1*  
Viale Dante, 13 - 28021 Borgomanero (NO)  
Tel 032281588 - C.F. 91020240031 - C.M. NOIC83200B  
N. TESORERIA 320189 - Codice univoco per fattura elettronica: UF77NM  
email: [noic83200b@istruzione.it](mailto:noic83200b@istruzione.it) PEC: [noic83200b@pec.istruzione.it](mailto:noic83200b@pec.istruzione.it)  
Sito web: <http://www.icborgomanero1.edu.it>



secondo mese di scuola. Svolgono le varie fasi della Programmazione curricolare. Esplicitano agli allievi gli obiettivi che propongono di volta in volta. Guidano gli allievi a riflettere sul loro modo di lavorare a casa e a scuola. Spiegano alla classe gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione. Pianificano dialoghi sui progressi compiuti da ognuno o sulle eventuali difficoltà. Forniscono tracce guida per l'autovalutazione del proprio apprendimento.



I genitori partecipano alle Assemblee di classe; i loro Rappresentanti prendono parte alle sedute dei Consigli di classe presieduti dal Preside o da un Docente delegato. I rappresentanti dei genitori, nel Consiglio di classe:

- vagliano l'andamento globale della classe e propongono eventuali iniziative;
- assumono impegni coerenti con le scelte didattico-educative della Programmazione;
- esprimono pareri e proposte ed eventualmente collaborano nelle attività;
- esprimono pareri sulla scelta dei libri di testo di nuova adozione;
- non partecipano alle sedute in cui si valutano individualmente gli alunni.

Gli alunni devono conoscere e condividere gli obiettivi didattici ed educativi del loro curriculum, esprimono di volta in volta i loro interessi e le loro difficoltà.

### **Periodicità del rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento dei singoli alunni**

I docenti effettuano rilevazioni sistematiche per mezzo di verifiche orali, scritte e pratiche allo scopo di raccogliere dati utili alla valutazione degli alunni sulla base degli obiettivi prefissati. Informano la famiglia dell'esito delle verifiche con un giudizio scritto sul diario e nei colloqui individuali, evidenziando progressi con eventuali difficoltà.

I genitori controllano assiduamente il diario e prendono atto dell'esito delle verifiche; a loro richiesta visionano le prove scritte e possono chiedere le fotocopie (L. 241/1990). Seguono attraverso i colloqui con i docenti lo svolgimento del curriculum scolastico del proprio figlio. Si impegnano a collaborare.

Gli alunni assumono consapevolezza degli obiettivi cognitivi e comportamentali proposti di volta in volta e dei criteri di valutazione; vengono informati dell'esito delle loro verifiche. Riflettono sul loro modo di lavorare; si impegnano nello studio per perseguire e consolidare gli obiettivi concordati; assumono le responsabilità del loro operato e si impegnano a mettere in atto i necessari correttivi per il loro miglioramento.

### **Sviluppo e rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento della classe.**

I docenti partecipano alla seduta del Consiglio di classe che si riunisce mensilmente per:

- verificare lo svolgimento della programmazione;
- concordare interventi didattici e strategie educative comuni e/o individualizzate;
- valutare l'andamento globale della classe sotto il profilo didattico-educativo e disciplinare;
- elaborare proposte.

Partecipano inoltre alle sedute ordinarie e straordinarie del Collegio Docenti per:

- verificare lo svolgimento della programmazione educativa e didattica con riferimento al P.O.F.;
- prendere decisioni relative all'andamento globale delle attività scolastiche;
- adottare libri di testo;
- deliberare in merito a situazioni di particolare rilievo.

I rappresentanti dei genitori partecipano alle riunioni del Consiglio di classe. I genitori, su proposta di un gruppo o dei loro Rappresentanti, promuovono assemblee di classe per essere informati della situazione della classe e si impegnano a collaborare in modo adeguato; elaborano proposte insieme ai loro Rappresentanti negli Organi Collegiali; partecipano alle attività integrative dell'Istituto.

Gli alunni operano insieme con tutte le altre componenti dell'Istituto in attività di gruppo extracurricolari ed integrative con le finalità di:

- sviluppare creatività, inventiva e senso critico;
- imparare ad utilizzare linguaggi diversi;
- migliorare la consapevolezza di sé, l'autocontrollo e la socializzazione attraverso il dialogo ed il confronto nel lavoro comune;



- consolidare i rapporti di collaborazione nel loro Istituto e sviluppare il senso della solidarietà.

Il Dirigente Scolastico, i rappresentanti dei docenti, dei genitori e del personale ATA si riuniscono periodicamente in sede di Consiglio d'Istituto per concordare l'organizzazione complessiva della Scuola e per deliberare in merito agli interventi che comportano un onere di spesa.

### **Modalità di comunicazione alle famiglie**

I docenti offrono ai genitori l'opportunità di incontrarsi durante il corso dell'anno, in varie occasioni per valutare le problematiche scolastiche relative al proprio/a figlio/a:

- nella settimana di accoglienza, cioè la prima settimana di scuola;
- durante i colloqui settimanali nell'orario di ricevimento dei singoli insegnanti;
- nelle riunioni insegnanti-genitori, in cui viene illustrata la programmazione educativa e didattica della classe;
- alla consegna delle schede di valutazione del primo e del secondo quadrimestre.

Per i casi in cui si rendano necessari ulteriori colloqui con la famiglia il Consiglio di classe provvede a predisporre la convocazione scritta tramite lettera, in cui sono segnalate le carenze rilevate e le attività predisposte dal Consiglio di Classe per il loro recupero.

Per le classi terze della Scuola Secondaria di primo grado viene fornito agli Alunni e alle Famiglie un consiglio orientativo con la consegna della prima valutazione intermedia. Gli alunni sono coinvolti attivamente, ogniqualvolta sia opportuno, nei colloqui tra Docente-Preside e Genitori circa il loro curriculum scolastico



## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

**2.1** Il DSGA all'inizio di ogni anno scolastico, predisponendo il piano di lavoro del personale ATA, individua, fissandone e pubblicandone gli standard specifici e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza (L. 241/1990);
- è fatto salvo il diritto alla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003);
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

#### Standard specifici

**2.2** Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono l'orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, presso lo sportello. L'orario viene pubblicizzato sul sito e mediante l'affissione di cartelli presso l'entrata degli edifici scolastici.

**2.3** Il Dirigente scolastico riceve solo per appuntamento.  
Gli uffici di segreteria e il DGSA ricevono anche per appuntamento.

**2.4** La richiesta delle certificazioni/attestazioni avviene mediante la compilazione di apposita modulistica da consegnare "a vista" nei giorni di ricevimento stabiliti.

**2.5** Il rilascio di certificati/attestazioni viene effettuato nel normale orario di apertura dello sportello entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, sia per quelli relativi ad iscrizioni, frequenza, con votazioni e/o giudizi, sia per quelli relativi ai servizi prestati dal personale docente e ATA.

**2.6** Il modello di iscrizione è disponibile sul sito web della scuola o presso lo sportello degli Uffici, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Particolare riguardo viene prestato verso gli alunni stranieri che sono presenti in alta percentuale nel territorio (vedi "Protocollo per l'accoglienza e l'inserimento degli alunni stranieri").

**2.7** I Documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai Docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, mentre le Certificazioni delle competenze relative agli esami di Stato per la conclusione del primo ciclo sono consegnate dagli Uffici di Segreteria sempre entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio finale.

**2.8** Gli Uffici di segreteria assicurano 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.

#### Criteri per l'informazione

**2.9** Il sito web della scuola, il registro elettronico e le bacheche sono gli spazi materiali e virtuali ove reperire tutte le notizie e le informazioni.



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

**2.11** Tutti gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

**2.12** Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Lg.241/90), chiunque ne abbia interesse potrà richiedere copia degli Atti pubblicati avanzando formale richiesta alla Direzione scolastica e versando la prevista quota (fotocopia secondo prezzo di mercato) per le spese di duplicazione degli Atti.



## PARTE III

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELL' ISTITUTO

Premesso che la proprietà e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici sono di competenza dell'Ente locale (Comune Borgomanero), che provvede inoltre all'individuazione e nomina del personale di assistenza agli alunni con disabilità (AEC), si indicano i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e a ciascuna sede.

**3.1** La sede della Scuola Secondaria di Primo Grado e i plessi di Scuola Primaria e dell'Infanzia sono tutti dotati di adeguati spazi ricreativi e di refezione.

**3.2** L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (questa ultima nell'ambito del circondario scolastico).

**3.3** I fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di cui viene informata l'utenza, sono inseriti nei documenti, per ciascuna sede, in possesso dell'Istituzione scolastica e correlati al Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e successive integrazioni):

- Documento Valutazione dei Rischi e Piano di Prevenzione
- Piano di emergenza
- Piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità
- Disposizioni e informazioni per Lavoratori ed allievi
- Registri di segnalazione rischi
- Esistenza di un ascensore
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.)
- Eliminazione di barriere architettoniche

**3.4** Per il superamento delle barriere architettoniche i plessi sono dotati di scivoli e di ascensore. L'Istituto si impegna a richiedere interventi all'Ente locale e a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico) circa l'eliminazione delle barriere architettoniche e la manutenzione ed efficienza dell'ascensore.

**3.5** L'attività di prevenzione e protezione si avvale di personale Docente e Ata addetto a

- prevenzione incendi e lotta antincendi
- misure di evacuazione in caso di pericolo grave ed immediato
- misure di salvataggio e di primo soccorso
- sicurezza del personale

Nell'anno scolastico il personale Docente e ATA riceve un'adeguata informazione e formazione con il supporto dell'RSPP e almeno due volte all'anno si svolgono esercitazioni di preparazione anti-incendio e anti-terremoto in entrambe le sedi. Le esercitazioni coinvolgono tutto il personale, tutti gli alunni (preparati dai Docenti delle classi) e i "visitatori" eventualmente presenti nelle sedi scolastiche. Esse si svolgono in base alle procedure concordate con l'RSPP e vengono monitorate per ottenere un miglioramento delle attività di prevenzione e protezione.



## **PARTE IV**

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

#### **4.1 Procedura dei reclami.**

I reclami devono essere espressi in forma scritta, via fax o via e-mail, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **4.2 Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli Enti locali.



## **PARTE V**

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, nuove disposizioni di Legge, modificazioni contenute nei contratti collettivi o in norme amministrative o apposite direttive e/o criteri di attuazione da parte del MIUR e/o della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica.