



# CARTA DEI SERVIZI

## PRINCIPI GENERALI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la *Costituzione* italiana, ed in particolare gli artt. 3 e 33.

La *Carta dei servizi* si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio scolastico. Tale documento è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato dall'Istituto Comprensivo "Cesare Battisti" di Cogliate.

## **Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nel servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Indicatori di questo principio, suscettibili di valutazione, sono le iniziative inerenti l'inserimento ed il percorso scolastico degli alunni portatori di *handicap*, degli alunni stranieri e migranti; l'attuazione di progetti specifici per alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica; la tempestiva risposta a situazioni particolari; l'equa distribuzione delle risorse assegnate all'istituto.

## **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono, applicando, secondo criteri di obiettività e di equità, le normative e le deliberazioni degli organi collegiali.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale, la regolarità e la continuità sono garantite nel rispetto delle norme stabilite dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dalle norme di garanzia premesse al contratto in vigore per il comparto scuola.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Momento qualificante per l'accoglienza è l'informazione garantita a tutti i genitori degli alunni frequentanti i corsi dell'istituto attraverso incontri assembleari che illustrino temi e modalità organizzative generali, prima della scadenza delle iscrizioni.

Nei primi giorni di scuola, previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi delle scuole dell'istituto, utilizzando anche la programmazione flessibile dell'orario di servizio dei docenti.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni che si trovano in situazioni particolari (stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di *handicap*, ecc.): attivazione di corsi a finanziamento regionale per l'inserimento degli alunni provenienti dall'estero; inserimento di figure assistenziali a finanziamento delle amministrazioni comunali per favorire l'inserimento e l'integrazione di soggetti in situazione di grave *handicap*; coinvolgimento delle strutture comunali per affrontare situazioni di alunni inseriti in contesti familiari di particolare disagio e di deprivazione economica e culturale.

L'istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti, specie nei primi mesi di scuola, forme di monitoraggio e conseguenti strategie didattiche, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà nelle attività scolastiche.

Famiglia e scuola cooperano per assicurare la regolarità della frequenza ed il regolamento di istituto ne stabilisce le modalità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto e conoscenza dei diritti e degli interessi degli studenti, in conformità con le norme del diritto nazionale e internazionale.

## **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti numerici stabiliti dalla legge o da altra legittima disposizione (28 alunni per classe; in caso di presenza di soggetti portatori di *handicap*, il limite si riduce, di regola, a 20), tenuto conto dell'indice di affollamento dei locali.

In caso di eccedenza di iscrizioni, si accoglieranno gli alunni in possesso dei requisiti deliberati dal Consiglio di istituto.

Il diritto-dovere e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. La scuola dà e riceve informazioni dai servizi socio - assistenziali dei comuni, dalle strutture sociosanitarie e dalle altre agenzie presenti sul territorio e competenti istituzionalmente in materia.

L'istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di volontariato, servizi socio-assistenziali degli enti locali, *équipe* medico-psico-pedagogiche), per far conoscere l'offerta di istruzione ai fini dell'assolvimento dell'obbligo scolastico.

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

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della *Carta* mediante la partecipazione all'attività degli organismi collegiali e assembleari della scuola (consiglio d'istituto, collegio dei docenti, consigli di classe, assemblee dei genitori di classe e di scuola).

La scuola, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità.

L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La pubblicazione dei risultati degli scrutini finali ha luogo entro cinque giorni dal termine delle lezioni.

I documenti di valutazione degli alunni, relativi al primo e secondo periodo didattico, sono resi pubblici entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o d'esame.

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

La scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dagli accordi contrattuali, dall'amministrazione e dal piano dell'offerta formativa.

### **Libertà d'insegnamento**

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle indicazioni nazionali e nel piano dell'offerta formativa.

## PARTE I

### Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale ed il 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 studenti.

Il piano dell'offerta formativa individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. A tal fine adotta criteri omogenei e vincolanti per tutti i corsi di studio, garantisce il passaggio delle informazioni, coordinando i curricoli.

Il piano dell'offerta formativa stabilisce criteri che garantiscano una equilibrata distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana ed una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio.

I compiti a casa sono funzionali a consolidare gli apprendimenti scolastici e concorrono a favorire l'impegno e l'autonomia personali di ciascuno studente, nel rispetto dei tempi individuali. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica ed in accordo con gli altri docenti di classe.

Il sistema dei premi e delle sanzioni che la scuola adotta, rispettoso della sensibilità dello studente, ne deve stimolare il senso di responsabilità e di disciplina. Nell'assegnazione delle sanzioni, si opera in modo proporzionato con il comportamento dello studente, evitando le generalizzazioni.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

#### A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il *Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)*, di competenza del *Collegio dei docenti* e del *Consiglio d'istituto*, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa della scuola. È coerente con gli obiettivi generali ed educativi stabiliti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

Integrato dal *regolamento*, 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 dell'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno e di recupero nonché delle attività alternative.

Contiene, inoltre, le proposte relative alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Entro il 15 dicembre di ciascun anno scolastico devono concludersi tutte le operazioni funzionali all'elaborazione ed approvazione del piano dell'offerta formativa. In particolare, entro il 30 settembre il consiglio elabora gli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal consiglio d'istituto, udita la relazione del dirigente scolastico sull'andamento dell'anno scolastico precedente.

All'atto delle iscrizioni è illustrata alle famiglie una sintesi del piano dell'offerta formativa.

#### B. Progettazione educativa e didattica

Sono parte integrante del piano dell'offerta formativa e sono entrambe elaborate ed approvate dal *Collegio dei docenti*.

La progettazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità previste dalle indicazioni nazionali. Inoltre, sulla base dei criteri stabiliti dal *Consiglio d'istituto*, elabora le modalità attuative riguardanti gli interventi di sostegno, le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, le attività di recupero, l'attività di arricchimento dell'offerta, facoltativa e/o opzionale.

La progettazione didattica individua gli obiettivi prescrittivi garantiti per ogni allievo e delinea il percorso formativo delle classi, adeguando ad esse gli interventi operativi. È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione in sede di consiglio di classe al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in corso d'anno (redazione e pubblicizzazione entro il 15 dicembre di ciascun anno

scolastico). Il contratto formativo è il passaggio fondamentale attraverso il quale gli operatori informano gli utenti delle scelte organizzative, educative e didattiche relative alle singole classi.

È anche la sede nella quale avviene il coinvolgimento attivo dei genitori, attraverso la presentazione di proposte, suggerimenti, richieste, e degli allievi, attraverso una loro maggiore consapevolezza degli obiettivi, dei percorsi didattici e dei mezzi a disposizione.

Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori della classe, ma coinvolge l'intero *Consiglio di classe*, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico su questioni di volta in volta individuate.

In sede di assemblea di classe e di pubblicazione del piano di lavoro, i docenti:

- esprimono la loro offerta formativa
- motivano i loro interventi didattici; le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
- raccolgono pareri e proposte dei genitori e danno loro il dovuto seguito
- esprimono pareri e proposte
- collaborano nelle attività

Durante il corso degli studi, secondo i tempi previsti dalle scansioni organizzative, l'allievo viene informato su:

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

### **C. Regolamento d'istituto**

Il regolamento, di competenza del *Consiglio d'istituto*, comprende, in particolare, le norme relative a:

1. vigilanza sugli alunni
2. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
3. uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
4. conservazione delle strutture e delle dotazioni

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

1. le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti;
2. le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato dei genitori e di quello studentesco, dei consigli di classe e del consiglio d'istituto;
3. la pubblicizzazione degli atti;
4. i criteri per l'attuazione delle attività parascolastiche, delle gite e dei viaggi d'istruzione;
5. i criteri per la formazione delle classi e per la formulazione dell'orario scolastico.

## **PARTE II**

### **Servizi amministrativi, tecnici ed ausiliari**

Il personale dei servizi amministrativi (assistenti e direttore) svolge attività e compiti strumentali al piano dell'offerta formativa, garantendone ed assicurandone la concreta attuazione, attraverso la predisposizione di atti e di materiali, la ricerca di beni, l'elaborazione di testi e di documenti, ed in generale tutta l'attività istruttoria ad esso necessaria. Svolge altresì compiti di gestione della carriera scolastica degli alunni e del personale, intrattiene le relazioni con il pubblico, svolge tutte le attività amministrative che il regolamento sull'autonomia affida alle scuole.

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

1. celerità delle procedure
2. trasparenza
3. informatizzazione dei servizi di segreteria
4. tempi di attesa agli sportelli
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

Il personale di segreteria, ad organico completo, assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per il disbrigo delle principali pratiche. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria, entro tre giorni lavorativi, per quelli d'iscrizione e frequenza, entro cinque giorni per quelli con giudizi e per ogni altro certificato sia del personale scolastico che dei genitori ed alunni. Qualora sia necessaria una ricerca storica la consegna è prevista entro dieci giorni.

Gli Uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico così distribuito: dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle 15.30 alle 16.30.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto Comprensivo, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento. Per situazioni di particolare urgenza l'appuntamento è immediato compatibilmente con gli impegni istituzionali già programmati.

La richiesta formale di accesso agli atti amministrativi sarà presentata direttamente al Dirigente Scolastico, che potrà concedere l'autorizzazione nei modi e nei tempi previsti dalle leggi vigenti.

Il personale dei servizi tecnici e ausiliari (assistenti tecnici e collaboratori scolastici) garantisce le condizioni materiali di svolgimento dell'attività formativa ed amministrativa della scuola, attraverso la tenuta in ordine e pulizia degli edifici e degli spazi esterni, la piccola manutenzione.

Come da normativa vigente, la Scuola garantisce l'informazione all'utenza mediante il proprio sito istituzionale [www.iccogliate.edu.it](http://www.iccogliate.edu.it) nel quale sono consultabili in particolare:

Gli orari di lavoro dei dipendenti b. L'organigramma d'Istituto c. Tutta la documentazione per la quale è prevista pubblicità → Sono altresì disponibili appositi spazi per: a. bacheca sindacale b. bacheca RSU → Il personale ausiliario è impegnato a rendere e conservare l'ambiente scolastico pulito ed accogliente. → La Scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna. → Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario svolge le mansioni previste dai CCNL con spirito di collaborazione con il Dirigente Scolastico, secondo i profili professionali. → Il personale ausiliario inoltre, quale attività di supporto all'azione amministrativa e didattica, si adopererà al funzionamento della fotocopiatrice a seguito di richiesta dei docenti. Il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario indossa il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. La scuola fa in modo che anche gli operatori dipendenti da altre amministrazioni per l'espletamento di specifici servizi adottino analoghe modalità di identificazione. Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

### **PARTE III**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola s'impegna, in particolare, a garantire la sicurezza interna e la custodia degli oggetti di proprietà dell'istituto e degli studenti sia con il proprio personale sia sensibilizzando le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori. Sono resi pubblici i dati relativi ai seguenti fattori di qualità:

1. numero, dimensione e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;

2. numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori;
3. numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni delle palestre e delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.);
4. numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità di consultazione e il prestito della biblioteca;
5. numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi per *handicappati*;
6. esistenza o meno di barriere architettoniche;
7. esistenza di ascensori e montacarichi;
8. esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
9. piano di valutazione dei rischi;
10. piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

## **COMPORAMENTI CORRETTI AI FINI DELLA SICUREZZA**

Il personale Docente e non Docente, nell'ambito delle rispettive competenze, devono:

1. ricordare agli allievi le norme del Regolamento interno della Scuola e l'elenco dei comportamenti ai fini della sicurezza nell'Istituto;
2. verificare che gli allievi si attengano ai comportamenti previsti in caso di emergenza e siano a conoscenza del punto di ritrovo in caso di abbandono dell'edificio;
3. adoperarsi affinché l'attrezzatura antincendio sia facilmente raggiungibile senza intoppi ed il percorso verso l'esterno sia sgombro di qualsiasi ostacolo (banchi, sedie, zaini, ecc.);
4. rispettare e far rispettare il divieto di fumare in ogni locale scolastico;
5. dare specifiche istruzioni agli allievi affinché eseguano le esercitazioni in sicurezza;
6. verificare l'idoneità degli strumenti, degli utensili, degli attrezzi e delle macchine utilizzate per le esercitazioni;
7. organizzare gli spazi in modo che garantiscano la sicurezza dei movimenti;
8. informare tempestivamente il Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione e il Dirigente Scolastico di ogni eventuale "incidente", segno premonitore di infortunio (incidenti con danni concreti alle persone).

## **SITUAZIONI DI PERICOLO VIGILANZA SUGLI ALUNNI**

Nel momento in cui un alunno viene affidato alla scuola, il Dirigente Scolastico e i docenti, nell'ambito delle rispettive competenze, sono responsabili dei danni che egli potrebbe arrecare a se stesso, ad altre persone o alle cose.

Sono pertanto da evitare assolutamente comportamenti negligenti o imprudenti da parte degli insegnanti, quali, ad esempio, abbandonare l'aula per un motivo giustificabile senza aver provveduto che durante la propria assenza gli alunni siano adeguatamente sorvegliati.

Particolare attenzione dovrà porsi alla sorveglianza degli alunni durante l'intervallo (soprattutto da parte dei collaboratori scolastici).

Di fronte ad atteggiamenti o comportamenti non consoni ad una istituzione formativa, ogni docente è tenuto ad intervenire anche quando sono coinvolti allievi non delle proprie classi.

## **UTILIZZO APPARECCHIATURE ELETTRICHE**

L'Ente Locale deve assicurare la perfetta rispondenza dell'impianto elettrico alle norme. Nel "Documento Valutazione dei Rischi" sarà prevista la verifica periodica degli impianti.

Tutto il personale che deve utilizzare l'impianto e le attrezzature è, comunque, tenuto ad osservare le seguenti precauzioni:

1. non manomettere o modificare parti dell'impianto elettrico o di macchine collegate ad esso.
2. segnalare al responsabile per la sicurezza interruttori o scatole di derivazione danneggiate.
3. disattivare l'intero impianto elettrico se si svolgono attività per la pulizia dei lampadari, sostituzione di lampadine, ecc.

4. non tirare il cavo di un apparecchio elettrico, ma tirare direttamente la spina premendo la presa verso il muro.
5. sospendere qualsiasi attività se si riscontrano anomalie, quali fiamme o scintille nell'inserire o togliere le spine nelle prese o il surriscaldamento della presa. Segnalare subito l'anomalia al Responsabile per la sicurezza.
6. non usare apparecchi con fili elettrici anche parzialmente scoperti o con spine di fortuna; utilizzare solo prese perfettamente funzionanti.
7. non usare le apparecchiature elettriche con le mani bagnate o umide.
8. prestare attenzione all'uso di apparecchiature elettriche in ambiente umido.
9. segnalare sempre al Responsabile della sicurezza e/o al Dirigente Scolastico ogni esigenza di sicurezza.

## **L'IGIENE E IL RISCHIO CHIMICO**

I Collaboratori Scolastici devono:

1. Ogni giorno, al termine delle lezioni, effettuare un'accurata e puntuale pulizia di aule e degli altri locali scolastici, assicurando l'indispensabile ricambio d'aria.
2. Pulire i servizi igienici utilizzando strumenti (guanti, panni, ecc.) destinati esclusivamente a quei locali.
3. Utilizzare prodotti chimici seguendo puntualmente le istruzioni riportate sull'etichetta.
4. Non miscelare prodotti diversi.
5. Riporre i contenitori in luoghi inaccessibili a terzi e sempre chiusi con il tappo.
6. Non lasciare bombolette spray, ecc., vicino a fonti di calore, in quanto possono infiammarsi e/o esplodere.

## **USO DEI VIDEOTERMINALI**

1. Insegnanti, allievi, assistenti amministrativi devono usare l'attrezzatura munita di videoterminale per un tempo inferiore a tre ore consecutive giornaliere.
2. L'immagine sullo schermo deve essere stabile, esente da sfarfallamento o da altre forme di instabilità.
3. I caratteri devono essere ben definiti, sufficientemente grandi e chiari.
4. Lo schermo non deve avere riflessi e riverberi.
5. E' necessario uno spazio sufficiente che permetta una posizione comoda.

## **LA GESTIONE DELL'EMERGENZA**

E' compito dei docenti presenti nella classe conformarsi alle indicazioni del Piano di Evacuazione relativo alla propria scuola in caso di grave ed immediato pericolo.

Il personale ATA collaborerà con i docenti. Il Responsabile per la sicurezza, presente in ogni plesso, organizzerà una squadra di primo intervento che sappia utilizzare gli estintori portatili e l'attrezzatura minima per un primo soccorso. Due/tre volte all'anno saranno attuate le prove di evacuazione dell'edificio scolastico.

Tutto il personale docente e non docente dovrà apprendere l'uso degli estintori portatili con l'assistenza dei Vigili del fuoco o dell'impresa incaricata della revisione o della ricarica semestrale degli estintori.

## **PIANO DI EVACUAZIONE**

Viene definito d'intesa con il Responsabile SPP ed è visualizzato nelle planimetrie generali e nelle piantine esposte in ogni aula. Ogni classe ha un PUNTO DI RACCOLTA. In nessun caso si dovrà uscire dal perimetro della scuola. La campanella segnalerà a tutto il personale del plesso la necessità di abbandonare rapidamente lo stabile. Ogni docente dovrà guidare i propri allievi verso l'uscita con passo svelto ma senza correre, seguendo il percorso previsto dal piano. Come da procedura formalizzata nell'Istituto, gli alunni collaboreranno responsabilmente con gli Insegnanti nelle operazioni di emergenza e evacuazione.



## **PARTE IV**

### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

Il *Capo d'istituto*, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se fondato. La risposta è data sempre in forma scritta, anche al reclamo orale o telefonico.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Qualora il reclamo non sia di competenza del *Capo d'istituto*, all'interessato sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il *Capo d'istituto* riferisce al *Consiglio d'istituto* circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati.

### **Valutazione del servizio**

Il *Consiglio d'istituto* stabilisce modalità, tempi ed elementi utili alla valutazione degli obiettivi del servizio, attraverso una rilevazione mediante questionari, rivolti a genitori e personale, eventualmente a campione.

I questionari vertono su nuclei tematici preventivamente individuati dal *Consiglio d'istituto* su uno o più degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Essi devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Il *Consiglio d'istituto* procede alla elaborazione dei questionari e alla loro successiva tabulazione. Per la stesura degli atti si avvale dell'ufficio di segreteria e per la distribuzione e successiva raccolta dei questionari si avvale del personale docente. Alle informazioni così raccolte sono sempre garantite riservatezza ed anonimato.

## **PARTE V**

### **Norme finali e transitorie**

La *Carta* entra in vigore a partire dal primo giorno successivo alla data di delibera del Consiglio di Istituto, per le parti immediatamente applicabili, e sarà valida anche per gli anni successivi, fatte salve le variazioni e le modificazioni che il *Consiglio d'istituto* v'intenda apportare, anche su proposta del *Collegio dei docenti* e degli altri organi collegiali della scuola, nonché dei genitori e studenti attraverso le loro rappresentanze.

La presente *Carta*, e le eventuali successive modificazioni, saranno pubblicati sul sito istituzionale [www.iccogliate.edu.it](http://www.iccogliate.edu.it).

Cogliate, 30 aprile 2019

Visto: Il Dirigente Scolastico  
Gabriella Zanetti