

# CARTA DEI SERVIZI



**SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO**  
Costigliole Saluzzo  
P.zza Vittorio Emanuele II, 10  
tel 0175 230078



**SCUOLA PRIMARIA**  
Costigliole Saluzzo  
p.zza Vittorio Emanuele II,8  
tel 0175 230369

## **ISTITUTO COMPRENSIVO** **“Don Giorgio Belliardo”** **Costigliole Saluzzo**

P.zza Vittorio Emanuele II, 10  
tel 0175 230078  
fax 0175 239714  
e-mail [istcompr.costigliole@libero.it](mailto:istcompr.costigliole@libero.it)



**SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO**  
Piasco  
Via Umberto I, 86  
Tel 0175 79223



**SCUOLA dell'INFANZIA**  
Costigliole Saluzzo  
Via Busca 3  
Tel 0175 230630

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Che cos'è e cosa contiene

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Don G.Belliardo" vuole essere un documento nel quale vengono esplicitati i servizi offerti dall'Istituto. Tali servizi sono in qualche caso descritti nel dettaglio in altri documenti scolastici quali il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) , il Contratto Integrativo d'Istituto, il Piano di Protezione e Prevenzione , il Documento sulla Privacy. Ad essi si farà talora riferimento nell'intenzione di non appesantire il presente testo evitando nel contempo inutili ripetizioni.

Si è preferito invece, in qualche caso, dedicare maggiore spazio agli argomenti presi in considerazione entrando nei dettagli ( ad esempio sui seguenti temi: servizi essenziali, sicurezza, tutela dei diritti dei minori, regolamento di autodisciplina e disciplina scolastica).

Nell'ultima parte della Carta dei Servizi si fa riferimento al "Regolamento dei comportamenti generali" vigente in ogni singola Scuola e al "Regolamento Educativo e Disciplinare" nel quale vengono indicate, in conformità alla normativa vigente, le procedure e le sanzioni che saranno adottate qualora le regole generali di convivenza sociale e le specifiche regole della scuola non vengano rispettate dagli alunni.

Per il personale in servizio nell'Istituto le procedure da attivare in caso di eventuali comportamenti scorretti trovano riscontro nel Testo Unico dell'Istruzione.

# Premessa

Riferimenti normativi: La Legge 241/90 e il Decreto Lgs.vo 29/93 introducono il principio della qualità dei servizi pubblici.

A seguito del Decreto Lgs.vo 29/93 è stata emanata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Per la scuola è stato emanato il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi".

- La Scuola considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli Art. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione italiana.
- La seguente Carta dei Servizi, inoltre, fa propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale d'uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli che fissano standard e procedure.

Si evidenziano di seguito i principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira:

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- uguaglianza
- imparzialità
- regolarità
- accoglienza
- integrazione
- diritto di scelta
- obbligo scolastico
- frequenza
- partecipazione
- efficienza
- trasparenza
- libertà d'insegnamento
- aggiornamento
- educazione permanente

**Uguaglianza e imparzialità**: la pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze organizzative, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile e di integrazione culturale;

b) iniziative didattiche (modifiche e integrazione dei programmi) funzionali all'individualizzazione dei processi di apprendimento;

c) cooperazione con l' ASL 17, i Servizi Socioassistenziali (Consorzio Monviso Solidale), Enti Locali (Comuni e Comunità Montana) allo scopo di realizzare le migliori condizioni possibili per l'integrazione scolastica, l' assistenza a soggetti in difficoltà o diversamente abili;

d) cooperazione con Scuole, reti di Scuole, Associazioni Professionali, Enti e altri soggetti al fine di confronto, consulenza, attività di ricerca, realizzazione di progetti comuni (esempio: orientamento degli allievi della Scuola Media nella scelta delle Scuole Superiori, formazione del personale scolastico, supporto all'esercizio di determinate funzioni, ecc...)

**Regolarità del servizio:** in presenza di agitazioni sindacali, nel rispetto delle norme de Legge , recepite nel Contratto Nazionale del Comparto Scuola e nel Contratto d'Istituto, il dirigente scolastico si impegna a garantire – come da procedura già consolidata, che prende avvio con la dichiarazione volontaria di adesione da parte del personale- :

a) tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione (es: regolarità o sospensione delle lezioni, parziale modifica dell'orario, garanzia di ore di sola assistenza, ecc...);

b) garanzia dei servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza qualora nella scuola risulti presente personale che non aderisce all'agitazione e l'organizzazione del servizio soddisfi preventivamente almeno i criteri di sicurezza e assistenza .

c) Nell'eventualità in cui l' agitazione sindacale vedesse la completa adesione del personale le porte della scuola resteranno chiuse e nessuna responsabilità competerà al personale; le famiglie saranno comunque preavvisate. Si esclude il caso che tale evento possa verificarsi senza preavviso nella giornata medesima.

d) Nel compito delle famiglie di controllare i diari scolastici, prendere atto delle comunicazioni della scuola e controfirmarle, rientra il caso delle "comunicazioni di servizio".

Qualora *motivi di forza maggiore* dovessero comportare l'impossibilità dell'accesso a scuola (es: calamità improvvise) o l'interruzione delle attività (es: necessità di procedere all'evacuazione della scuola in caso di pericolo) le famiglie saranno al più presto avvertite delle disposizioni prese direttamente dal capo d'istituto, dalla segreteria o dai collaboratori del Servizio di Prevenzione e Protezione (Cfr. al proposito il Documento di Valutazione dei Rischi e il Piano di Sicurezza ed Evacuazione delle singole scuole) o, se il caso, direttamente dal Comune o tramite "catena telefonica" attraverso i rappresentanti dei genitori.

**Accoglienza e integrazione:** la scuola promuove l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento interno, Piano Offerta formativa a tutti i genitori degli alunni nuovi iscritti (o a chi ne fa le veci);

b) la consegna, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, di copia del Piano Offerta formativa ,della Carta dei servizi .

c) l'organizzazione, entro il primo mese di lezioni, di un incontro tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

**Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza:** l'Istituto si adegua alle disposizioni ministeriali e a criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza e nella formazione delle sezioni e delle classi, fatto salvo quanto può essere definito attraverso specifiche priorità e modalità che fanno parte comunque del Piano dell'Offerta Formativa.

Si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso strumenti quali:

- la comunicazione ordinaria dei dati di leva scolastica alla Direzione Scolastica Regionale e alla Regione Piemonte;
- il controllo delle frequenze, delle assenze (anche solo relative a parte della giornata - orario antimeridiano o pomeridiano- o a corsi intrascolastici ), la richiesta di relative giustificazioni e il controllo delle medesime all'ingresso a scuola .

**Partecipazione, efficienza e trasparenza:** si considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e didattici e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantiti, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione:

- *Una bacheca generale d'Istituto* (c/o la Scuola Media di Costigliole Saluzzo) dove si troveranno affissi copia della presente carta, del Pof, del Regolamento Interno, del Piano di Evacuazione e si troveranno convocazioni e atti degli Organi Collegiali;
- una bacheca con funzione di Albo per il personale docente e non docente dove verranno affissi tutti gli Atti e le comunicazioni che lo riguardano;
- *Uno spazio sindacale* per tutti i dipendenti; e una *bacheca RSU*.

Le bacheche sono posizionate in modo che la loro consultazione risulti agevole.

Comunicazioni di rilievo riguardanti il personale e l'utenza verranno affisse ai vetri delle porte d'ingresso delle scuole in modo da risultare immediatamente visibili all'esterno.

Modifiche dell'orario scolastico o delle attività, proposte e richieste di consenso a partecipare ad attività se rivolte al personale circoleranno con allegato foglio-firme, se rivolte ai genitori e agli alunni perverranno a casa in forma scritta richiedendo sempre la firma dei genitori per presa visione o accettazione.

Informazioni sulle attività didattiche svolte nelle scuole, su avvenimenti e notizie di rilevanza educativa, su aspetti rilevanti di vita della scuola potranno trovare spazio in comunicazioni dirette del dirigente a tutti i genitori o ai loro rappresentanti, in giornalini scolastici, ecc...

Il rapporto con i giornali locali sarà improntato alla collaborazione a fronte della correttezza non solo delle informazioni e del trattamento dei dati eventualmente soggetti alla privacy ma anche del "taglio" informativo ed educativo, non sensazionalistico, allarmistico o scandalistico degli articoli.

## **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale:**

- la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno;
- l'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche e sul confronto collegiale con gli altri operatori;
- l'aggiornamento è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto/dovere per il docente.

## **Piano Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa, elaborato Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato da questa carta dei servizi, 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.

**Per quanto riguarda i criteri di formazione delle sezioni e delle classi, l'orario del personale e la valutazione del servizio scolastico si determina quanto segue.**

# **Criteri formazione sezioni e classi**

## **CRITERI LISTA D'ATTESA SCUOLA DELL'INFANZIA**

Una sezione può essere composta al massimo da 28 alunni.

Il numero viene ridotto a 25 qualora nella sezione siano presenti bambini in situazione di handicap.

Le sezioni vengono costituite con bambini di età eterogenea (3,4,5 anni) cercando di garantire un equilibrio fra l'età degli alunni già appartenenti alla sezione e i nuovi inserimenti. In casi particolari (es: particolare numerosità dei bambini di una determinata età, numerose iscrizioni di bambini che non conoscono la lingua italiana, ecc...) si stabiliscono criteri specifici che devono essere approvati dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto.

Nel caso di sperimentazioni relative al curriculum e all'organizzazione che si discostino dagli attuali criteri di formazione, organizzazione e/o orario di funzionamento va formulato un progetto vero e proprio che deve essere approvato dagli Organi Collegiali.

Qualora al termine delle iscrizioni e delle conferme di iscrizione, che si tengono nel mese di Gennaio, il numero delle domande di iscrizione superi i posti disponibili si forma una *lista d'attesa* secondo criteri che stabiliscono il diritto all'inserimento e le eventuali temporanee esclusioni.

I criteri saranno i seguenti:

- Bambini già frequentanti;
- Residenza o domicilio del minore nel comune di Costigliole Saluzzo
- eventuale situazione di handicap diagnosticato o necessità di inserimento giustificata da relazione dei servizi socioassistenziali
- bambini di 5 anni
- genitore unico con figli a carico e senza altre possibilità di assistenza (es: presenza di parenti prossimi nella medesima abitazione, rapporto di convivenza, ecc...)
- bambini di 4 anni
- fratelli / sorelle di età minore dell'iscritto
- bambini di 3 anni

Qualora si liberasse il posto per un nuovo inserimento e più soggetti si trovassero in parità di condizioni, si darà priorità alla data di nascita.

Iscrizioni pervenute successivamente al mese di Gennaio potranno modificare *la lista di inserimento e la lista d'attesa* solo fino al mese di Maggio. Entro tale data le famiglie avranno certezza definitiva sull'inserimento scolastico dei propri figli.

Unica eccezione è rappresentata dall'eventuale richiesta di iscrizione di alunno in situazione di handicap o segnalato dai Servizi Sociali ( ad es: a fronte di provvedimenti di tipo giudiziario volti ad assicurare tutela e salute psico-fisica del minore). In questi casi, tuttavia, incrementando questo inserimento in via temporanea e del tutto eccezionale il numero di alunni per sezione dovranno essere garantite condizioni idonee per l'inserimento ( assegnazione di personale e/o di risorse finanziarie). Nell'anno scolastico successivo le sezioni verranno formate nuovamente con un massimo di 25 o 28 alunni.

*La frequenza saltuaria o discontinua della Scuola dell'Infanzia* e le assenze non giustificate (salvo gravi motivi documentati) danno adito all'esclusione dalla frequenza per l'anno in corso ed obbliga la famiglia dell'alunno, se interessata alla frequenza nell'anno successivo, a una reinscrizione. Nei posti resisi disponibili subentreranno i primi aventi diritto secondo l'ordine della lista d'attesa.

Per quanto riguarda i bambini di età inferiore ai 3 anni, tenuto conto che la nuova normativa relativa "all'anticipo scolastico" attende ancora il realizzarsi delle necessarie condizioni, i bambini di età inferiore a tre anni –anche in presenza di posti disponibili- potranno essere inseriti solo al compimento del terzo anno di età.

Una volta formate le sezioni non sono ammesse richieste di cambio delle medesime da parte delle famiglie. Nel primo periodo di frequenza a seguito delle attività di accoglienza e alle relative osservazioni, il Collegio dei Docenti può proporre in casi particolari e a fronte di un'analisi approfondita una diversa organizzazione delle sezioni e/o alcuni spostamenti.

Casi particolari che dovessero presentarsi nel corso dell'anno scolastico potranno essere valutati, se sostenuti da adeguata documentazione, dal dirigente scolastico.

## **CRITERI FORMAZIONE CLASSI NELLA SCUOLA PRIMARIA.**

Qualora si presenti la necessità di formare più classi dello stesso anno di corso (es: due classi prime) la formazione delle medesime avviene seguendo i seguenti criteri:

- presa in considerazione prioritariamente delle osservazioni provenienti dalla Scuola dell'Infanzia (opportunità o meno di mantenere medesimi gruppi, segnalazione di situazioni particolari, ecc);
- equilibrata divisione del numero di alunni fra le classi e fra maschi e femmine (salvo

necessità di inserimento di bambini diversamente abili e di bambini con difficoltà

- comprovate);
- presa in considerazione di eventuali segnalazioni provenienti dalle famiglie, se adeguatamente motivate e non contrastanti con il rispetto di criteri precedentemente indicati

Nel primo periodo di scuola, a seguito del primo periodo di accoglienza e di motivata analisi della situazione, i docenti possono proporre in casi eccezionali eventuali spostamenti di alunni fra le classi. Non sono ammessi spostamenti durante l'anno scolastico salvo "motivi di forza maggiore".

L'assegnazione degli alunni alle classi è decisa dal Dirigente Scolastico su proposta della Commissione Formazione Classi.

Gli insegnanti della scuola operano collegialmente. La Scuola mette in atto, nei confronti dei propri iscritti, strategie didattiche mirate, tendenti a recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e a garantire lo sviluppo delle eccellenze.

L'assegnazione di alunni alle classi per trasferimento è decisa dal Dirigente Scolastico.

## **CRITERI FORMAZIONE CLASSI NELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO.**

Nella Scuola Secondaria di primo grado (ex Scuola media), nel caso si debba procedere alla formazione di almeno due classi della stessa annualità, vengono adottati i seguenti criteri:

- valutazione dell'eventuale assegnazione a classi diverse qualora per le famiglie sia possibile optare per tempi-scuola differenti
- presa in considerazione di osservazioni, segnalazioni, eventuali suggerimenti degli insegnanti della scuola primaria;
- equilibrio fra numero degli alunni e fra maschi e femmine (salvo necessità di inserimento di alunni diversamente abili o con comprovate difficoltà di relazione/apprendimento);
- presa in considerazione di eventuali segnalazioni provenienti dalle famiglie, se adeguatamente motivate e non contrastanti con i criteri precedentemente definiti.

**L'assegnazione definitiva dei Docenti alle sezioni e alle classi** è stabilita a Settembre dal Dirigente Scolastico in relazione alla continuità didattica, alle aree disciplinari, alla compatibilità fra i Docenti e dei diretti interessati. Il Dirigente, tuttavia, a beneficio della preparazione individuale dei docenti e del raccordo fra i medesimi, laddove possibile determina una prima assegnazione dei docenti alle sezioni e alle classi nel mese di Giugno – assegnazione che, se il caso, potrà a Settembre essere rivista e completata -.

**L'orario del personale docente** varia secondo l'ordine di scuola. Tale orario permette di garantire quattro ore di compresenza ad ogni classe tenendo conto che il tempo pieno ha un orario di funzionamento pari a quaranta ore settimanali. La quota oraria eccedente l'attività frontale di insegnamento prevede il proseguimento dei laboratori già esistenti affiancati da attività di recupero individualizzato e/o per gruppi ristretti di alunni con ritardo nei processi di apprendimento. La quota oraria del

personale docente di scuola dell'infanzia è di 25 ore settimanali di docenza: tale orario permette di garantire una media di 10 ore di compresenza la settimana

**L'orario del personale ATA** è organizzato in modo da tener conto delle necessità di assicurare i servizi fondamentali, ordinari e straordinari, che l'Istituzione Scolastica è chiamata a garantire. L'orario di apertura degli uffici al pubblico deve rispondere alla duplice esigenza di garantire senza interferenze lo svolgimento dell'attività amministrativa e a sostegno della didattica e di garantire nel contempo orari di accesso al pubblico nella fascia antimeridiana e pomeridiana.

**La valutazione del servizio scolastico** sarà effettuata in Consiglio d'Istituto, anche a seguito di attività precedentemente svolte in tal senso all'interno dei Consigli di Intersezione o di Classe. Potrà avvalersi eventualmente di resoconto/verbale di incontri con i soggetti interessati e/o dell'utilizzo di questionari di indagine delle esigenze e di gradimento di aspetti organizzativi, educativi e didattici.

I questionari, a seconda della necessità, potranno oltre agli alunni e alle loro famiglie coinvolgere il personale in servizio nella scuola.

Salvo il caso di indagini che riguardino situazioni o persone è escluso l'anonimato.

Nella Relazione al Programma Annuale (che sostituisce il "vecchio" Bilancio) il Dirigente Scolastico rendiconta ogni anno sull'andamento didattico e amministrativo dell'istituto e indica le priorità individuate come obiettivi che si cercheranno di perseguire in quel determinato anno scolastico. Poiché il Programma Annuale va approvato dal Consiglio Istituto, si intende che almeno in occasione della sua presentazione il Consiglio prenda atto dell'analisi della situazione e avanzi eventualmente, per quanto di sua competenza, proposte ulteriori atte a migliorare la qualità del servizio.

## Programmazione Annuale

Nella Programmazione Annuale – o "Piano di lavoro", sono riportati:

- gli obiettivi educativi e didattici relativi alla classe/sezione;
- le attività connesse al raggiungimento degli obiettivi;
- a metodologia utilizzata per il raggiungimento degli obiettivi e le modalità di verifica degli apprendimenti;
- eventuali variazioni o integrazioni che dovessero rendersi necessarie.

La programmazione viene illustrata alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico, almeno nelle linee generali; le famiglie possono richiedere copia della programmazione.

**Contitolarità e collegialità.**

L'attuazione della contitolarità del docente di sostegno, di lingua straniera, di IRC verrà garantita con l'applicazione delle seguenti norme e modalità:

- a) si esclude che il docente di sostegno debba o possa essere l'unico titolare dell'azione formativa dell'alunno in situazione di handicap. La titolarità dell'azione formativa appartiene all'intero Consiglio di Interclasse o Intersezione o Classe che la esercita attraverso i docenti curricolari e di sostegno, dal momento della programmazione e fino alla valutazione finale;
- b) il docente di sostegno e, per quanto riguarda la scuola d'Infanzia e la Scuola Primaria, il docente di lingua straniera e il docente di religione sono contitolari del processo formativo dell'intera classe o sezione. Essi, a partire dalle competenze disciplinari di cui dispongono, operano con gli altri docenti sia nella fase di programmazione che in quella operativa di attuazione ed in quella di valutazione dei risultati individuali e di gruppo;
- c) le lezioni individuali, la scelta delle esercitazioni, la valutazione del rendimento, il lavoro individualizzato (che può riguardare l'alunno in situazione di handicap, ma anche alunni normodotati che presentino momentanee o strutturali difficoltà cognitive) possono essere svolti di comune accordo da tutti i docenti;
- d) la realizzazione di progetti che prevedano l'intervento di esperti esterni deve sempre comportare, salvo casi del tutto eccezionali o previsti dalla normativa, la presenza degli insegnanti di classe/sezione.

#### **Verifica**

La verifica degli apprendimenti di tutti gli alunni deve realizzarsi attraverso prove, strutturate e non strutturate, diverse e ripetute nel tempo (in ingresso, in itinere, finali) e deve tendere a riconoscere le nuove conoscenze. I risultati debbono essere classificati con punteggi prefissati a livello collegiale.

#### **Valutazione**

La valutazione del processo formativo ha come finalità far conoscere allo studente ed alla famiglia il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati a livello di sezione/classe anche in relazione ad eventuali Piani individualizzati, programmazioni ridotte o semplificate; deve risultare elemento utile ai Consigli – componente soli docenti- per un'analisi delle situazioni e dell'efficacia delle strategie adottate per adeguare struttura e metodi di insegnamento.

Per la valutazione degli alunni il Collegio dei Docenti, facendo riferimento alla normativa vigente in materia, alle sue possibili evoluzioni e utilizzando eventualmente spazi e strumenti concessi dal Regolamento dell'Autonomia adotta specifici documenti di valutazione a secondo del grado di scuola e in coerenza con il principio della continuità;

delibera modalità di partecipazione ad eventuali prove nazionali o ricerche, attiva ,se il caso, anche in rete con altre scuole le iniziative ritenute idonee.

#### **Validità**

Il Collegio dei Docenti, ad inizio di anno scolastico, approva il POF, il piano delle uscite didattiche, la formazione degli insegnanti, il calendario delle attività degli Organi Collegiali e delle Commissioni di lavoro, che hanno validità annuale e che di anno in anno, faranno parte integrante della Carta dei Servizi e del POF.

Al termine dell'anno scolastico il Collegio Docenti effettua una verifica del P.O.F. valutando già la necessità di eventuali modifiche e avanzando eventualmente proposte per l'anno successivo; tale valutazione viene riportata al Consiglio d'Istituto che, eventualmente, per la parte di sua competenza può avanzare osservazioni e/o proposte.

Il Collegio dei Docenti nelle prime sedute di inizio d'anno scolastico, può confermare, proporre aggiornamenti, modifiche e integrazioni al POF che debbono essere approvate entro le successive sedute.

Il Consiglio d'Istituto adotta il Piano dell'Offerta Formativa.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La Scuola individua, fissando, pubblicizzando gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure;
  - b) trasparenza;
  - c) informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - d) flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.
- Per le procedure, gli standard vengono così fissati:
- a) la Segreteria assicura lo svolgimento della procedura di iscrizione dalle ore 9 alle ore 12 nei giorni non festivi nelle date stabilite nelle norme delle Circolari Ministeriali in vigore e la compilazione dei moduli viene effettuata contestualmente;
  - b) il rilascio di certificati e dichiarazioni è effettuato, dietro richiesta scritta nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni con votazione e/o giudizi;
  - c) gli attestati e le schede di valutazione sono consegnati a vista dall'insegnante di classe nel periodo stabilito dalle norme di Legge;
  - d) gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti del territorio. Il Consiglio di Circolo ha deliberato in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti quanto segue: per l'utenza interna ed esterna - tutti i giorni dalle ore 11 alle ore 13; Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16.
- L'Ufficio di Direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo l'orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- La Scuola garantisce all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno, modalità di risposta che comprendono il nome della Scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti,
  - organigramma degli uffici,
  - organigramma degli organi collegiali,
  - organico del personale docente e A.T.A.
  - albi istituto,
- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per :
- bacheca sindacale ed RSU
  - bacheche comunicazioni insegnanti,
  - bacheca dei genitori.

- Presso l'ingresso della scuola sono presenti riconoscibili Operatori Scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- I docenti e gli alunni che usufruiscono dei laboratori d'informatica fanno riferimento al Regolamento sull'Uso Accettabile delle Tecnologie e al Regolamento di laboratorio .

## CONDIZIONI AMBIENTALI

### SICUREZZA, SALUTE, EDUCAZIONE ALLA CONVIVENZA DEMOCRATICA

- L'Istituto individua i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:
  - ✓ la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte dei dipendenti;
  - ✓ l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;
  - ✓ l'affissione del piano di evacuazione

L'Istituto attribuisce notevole importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possono minacciare, anche al di là di ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della comunità scolastica e del locale della medesima.

Ai sensi della normativa vigente (D.M.626 /94) è stato predisposto un piano di evacuazione sulle linee guida proposte dal Reparto Edilizia Sicurezza Protezione Civile del C.S.A. di Cuneo con l'indicazione dei responsabili dei vari compiti.

Presso ogni classe e sezione è appesa una mappa dei percorsi individuali di sfollamento.

Ai sensi della legge 626 /94 il Dirigente Scolastico , i suoi Collaboratori, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, alcuni Insegnanti e collaboratori scolastici sono direttamente coinvolti nella gestione del problema della sicurezza e della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro e nella gestione del Piano di Sicurezza ed Evacuazione. Tutte queste persone costituiscono una Commissione Permanente per La Sicurezza che collabora quando il caso con l'Ente Locale, con la Polizia Municipale ed eventualmente con i Vigili del Fuoco per rimuovere ogni situazione non conforme alle normative vigenti. Si riunisce almeno due volte all'anno per un'analisi della situazione che comporta iniziative da attuarsi nel corso dell'anno e una verifica delle attività svolte. Almeno due volte all'anno viene effettuata in ogni edificio scolastico dell'istituto una prova sperimentale di evacuazione. Tale prova può avvenire con o senza preavviso a seconda del grado di informazione che la popolazione scolastica ha del Piano, del periodo dell'anno scolastico e di altre variabili che saranno valutate. Nella corrente attività di continuità educativa fra i diversi ordini di scuola la conoscenza dei futuri edifici che ospiteranno sia da parte degli alunni di Scuola dell'Infanzia che frequenteranno la Scuola Elementare sia degli alunni della Scuola Elementare che frequenteranno la Scuola Media comporterà la conoscenza del Piano di Evacuazione. Almeno una delle prove andrà inoltre organizzata all'inizio dell'anno scolastico.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione è identificabile nella persona del Dirigente Scolastico. Il Piano di Valutazione dei Rischi (comprensivo delle Relazioni da inviare all'Ente Locale per gli adempimenti di competenza), la sua periodica revisione e l'attività di informazione e formazione del personale scolastico sui rischi è affidata a partire dall'anno scolastico 2004/05 all'Ing. Ezio Meineri.

Il personale scolastico è tenuto a conoscere il Piano di Sicurezza ed Evacuazione dell'edificio in cui presta servizio e ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite (Relazione Interna, Piano, disposizioni date attraverso circolari interne). All'inizio di ogni anno scolastico viene confermata o modificata la composizione degli Addetti incaricati al servizio in ogni singola scuola che compongono la Commissione Permanente con il D.S. e il R.L.S..

E' fatto obbligo a tutto il personale e a quanti notassero o prevedessero situazioni di pericolo darne comunicazione immediata agli addetti al servizio che in caso di urgenza interverranno immediatamente e daranno comunque comunicazione non appena possibile dell'accaduto o della segnalazione al dirigente scolastico.

- L'Istituto, impegnandosi da parte propria a garantire le condizioni di salute / sicurezza e a promuovere l'informazione e la formazione della popolazione scolastica, richiede all'Ente Locale e alle Istituzioni interessate il puntuale rispetto dei compiti che la normativa assegna per il suo regolare funzionamento.

## **DIRITTI E DOVERI SCOLASTICI**

### Il Docente deve:

- conoscere i diritti e doveri facenti parte della propria professione in relazione alla normativa vigente, al Contratto del Comparto Scuola e al Contratto d'Istituto, compresi quelli che derivano dall'adozione della Carta dei Servizi e ,annualmente, dal P.O.F. e dal Piano Annuale delle Attività deliberato dal Collegio dei Docenti.
- La funzione educativa e formativa propria della professionalità docente implica un comportamento responsabile, attento e coerente in relazione agli alunni, a tutto il personale scolastico, ai genitori e a quanti a diverso titolo intervengano nella scuola;
- rendere manifeste la programmazione e la metodologia di insegnamento spiegandole alle famiglie;
- cercare di motivare gli alunni alla frequenza scolastica favorendo nella classe relazioni sociali e di apprendimento positive;
- saper ascoltare le esigenze espresse da alunni e genitori cercando di stabilire con loro un confronto un dialogo positivo;
- dedicare un tempo adeguato alla presentazione del programma, ai colloqui individuali con i genitori, alla programmazione- verifica con i colleghi;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento e formazione deliberate dal Collegio dei Docenti o rese obbligatorie dal dall'Amministrazione;
- essere informato su disposizioni riguardanti la propria situazione professionale, le evoluzioni della normativa, le iniziative a livello centrale o periferico che possano interessarlo;
- disporre in tempi ragionevoli, a partire dall'inizio dell'anno scolastico, di un calendario definito degli impegni annuali;
- poter partecipare a corsi , iniziative di aggiornamento e Commissioni come stabilito dalla normativa ed eventualmente deliberato dal Collegio Docenti;
- trovare nel dirigente, nei colleghi e nel personale scolastico disponibilità al colloquio, al confronto e sostegno professionale.

### Il Personale Ata deve:

- conoscere i diritti e i doveri facenti parte della propria professione, come già indicato per il personale docente;
- collaborare, anche attraverso l'assunzione di specifici incarichi, alla realizzazione delle condizioni di salute e sicurezza all'interno della scuola;
- favorire l'accoglienza di docenti, alunni, genitori e pubblico pretendendo nel contempo cortesia e rispetto;
- collaborare alla realizzazione del P.O.F.;

- esaudire legittime richieste di informazione o procedure amministrative con celerità e comunque in tempi ragionevoli esigendo nel contempo che i richiedenti forniscano gli elementi necessari e si conformino alle procedure ( es: rilascio di certificati entro tre giorni dalla richiesta, indicazione del tempo necessario per pratiche più complesse);
- indirizzare legittime richieste non di propria competenza ai naturali destinatari (es: dirigente scolastico, docenti, Comune, ecc.);
- assicurare la riservatezza di informazioni e comunicazioni personali, come previsto anche dal Documento sulla Privacy (Documento Programmatico sulla Sicurezza).
- Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica, garantiscono un orario di apertura al pubblico la mattina e in almeno due pomeriggi la settimana in orari che favoriscano l'accesso e che vengono pubblicizzati.
- Nel caso in cui tutte le scuole del Comune sede dell'ufficio di segreteria e direttivo restino chiuse la giornata del sabato, per motivi di miglior distribuzione e utilizzo dell'orario gli uffici restano chiusi.
- Qualora scuole dell'Istituto site in altro Comune funzionino il sabato e sussistano le esigenze o le condizioni per il funzionamento delle medesime in tale giornata, il docente collaboratore svolge in tale circostanza le funzioni essenziali di vicario del Capo d'Istituto e garantisce anche le informazioni essenziali di tipo amministrativo .
- Nel periodo di sospensione delle lezioni il funzionamento degli uffici è limitato al periodo antimeridiano, salvo diversi accordi con il Dirigente Amministrativo e il Dirigente Scolastico.
- Le variazioni dell'orario di funzionamento degli uffici, comprensive dei periodi di chiusura, sono comunicate ai soggetti istituzionali interessati e tramite prospetto orario esposto all'albo esterno delle scuole.

#### Il personale ATA

- svolge le proprie mansioni come da contratto e ha diritto alla piena informazione sulle materie scolastiche di competenze e interesse;
- deve poter conoscere all'inizio di ogni anno scolastico il proprio orario di lavoro e possibilmente con anticipo impegni aggiuntivi e straordinari;
- deve poter usufruire di iniziative di aggiornamento e formazione adeguate ed accedere, secondo i criteri stabiliti nel Contratto di Istituto, al Fondo di incentivazione.

#### Il Dirigente Scolastico deve:

- Predisporre il Programma Annuale tenendo conto di quanto indicato dal P.O.F. d'Istituto, delle esigenze e delle eventuali proposte avanzate dal dirigente dei servizi amministrativi in relazione al funzionamento degli uffici, delle priorità di miglioramento dei servizi didattici, educativi e amministrativi individuate dall'analisi del contesto.
- Rendere noto il proprio orario di servizio, i propri impegni ordinari e comunque rendersi reperibile per comunicazioni urgenti e indifferibili o in caso di urgenza o pericolo; in assenza dall'ufficio o dal servizio dare disposizioni ai propri Collaboratori;
- Fornire in tempi utili le informazioni su tutto quanto riguarda il funzionamento della scuola al personale interessato;
- Comunicare in tempo utile eventuali variazioni al Programma Annuale delle Attività ai docenti, mutamenti o sopravvenuti impegni al personale Ata;
- Essere disponibile ad ascoltare esigenze, problemi, proposte che i diversi soggetti o le componenti scolastiche possono avanzare cercando di dare ad esse, anche qualora esse non possano o non debbano essere esaudite, motivato riscontro.
- Garantire quanto esplicitato nella Carta dei Servizi.

#### L'alunna/o deve:

- avere la percezione di trovarsi in un ambiente sereno e accogliente;
- conoscere e comprendere gli obiettivi didattici e formativi propri della sezione/classe di appartenenza e i progetti educativi e formativi che la/lo riguardano (compresi eventuali percorsi individualizzati, l'inserimento in gruppi di attività, di recupero o approfondimento);
- essere ascoltato;
- essere aiutato ad affrontare eventuali difficoltà affettivo-emotivo-relazionali e di apprendimento;
- comprendere il significato della valutazione scolastica ed essere sollecitato in relazione ad essa ad autovalutarsi ; poter esprimere le proprie aspettative e il proprio grado di soddisfazione rispetto a progetti e iniziative;
- sentirsi protagonista dei propri percorsi educativi- didattici, essere trattato con rispetto dagli adulti e dagli altri alunni;
- conoscere e rispettare le regole fondamentali di funzionamento della scuola e della sezione/classe in relazione all'età , alla capacità di comprensione delle medesime, al necessario progressivo della partecipazione alla vita scolastica, dell'autonomia personale, della responsabilità ;
- poter svolgere compiti a casa (esercizi e studio) commisurati all'età, alla possibilità di svolgimento autonomo dei medesimi senza necessariamente l'aiuto dei genitori, al carico di impegno scolastico giornaliero e settimanale;
- non essere chiamato a svolgere compiti – comunque non impegnativi, salvo brevi letture o completamenti- da un giorno all'altro nei giorni che prevedano rientro pomeridiano; non ricevere un carico eccessivo di compiti durante i giorni di sospensione delle lezioni nell'arco dell'anno scolastico;
- collaborare e cooperare con gli insegnanti e i compagni affinché nel contesto scolastico vi siano relazioni positive improntate al rispetto, all'impegno, allo "star bene", al reciproco aiuto;
- aver cura del proprio materiale e di quello altrui; curare la pulizia personale e rispettare l'ambiente; svolgere con impegno e continuità il lavoro scolastico;
- far firmare ai propri Genitori tutte le comunicazioni scolastiche.

#### La Famiglia deve:

- poter conoscere la Carta dei Servizi e l'Offerta Formativa della Scuola ;
- essere informata e informarsi sugli orari di funzionamento della scuola, sull'organizzazione settimanale dell'orario, progetti e iniziative,
- essere informata ed informarsi sull'andamento scolastico dei propri figli attraverso gli incontri generali e i ricevimenti periodici o anche, quando il caso, chiedendo specifici momenti individuali di incontro,
- garantire la frequenza scolastica e la giustificazione delle assenze, limitando queste ultime allo stretto necessario;
- assicurare all'alunna/o la dotazione scolastica necessaria ed essenziale e la partecipazione alle attività didattiche (compresi corsi, visite e viaggi di istruzione) salvo impedimento che andrà motivato- es: con giustificazione medica o con dichiarazione di difficoltà economica a poter provvedere-;
- garantire il rispetto delle fondamentali norme igienico-sanitarie e, nel caso di segnalazione da parte dell'insegnante (es: sospetto di malattia) procurare un certificato medico per la riammissione a scuola ;

- relativamente alla scuola primaria e secondaria di primo grado, in caso di assenza superiore alla giornata deve tramite gli insegnanti o compagni informarsi sulle attività svolte e se ne ha la possibilità farle svolgere prima del rientro dell'alunna/o in classe;
- controllare possibilmente giornalmente il diario scolastico, firmare le comunicazioni, far controllare il materiale scolastico;
- rispettare gli orari di ingresso e uscita, preavvisare se possibile in caso di ritardo, giustificare i ritardi o le uscite anticipate;
- avere modalità di comunicazione corrette con il personale scolastico;
- partecipare agli incontri convocati dagli Insegnanti, dalla Scuola di frequenza e dal Dirigente Scolastico; se impossibilitata, informarsi su quanto è stato detto, proposto, deciso;
- essere aiutata a comprendere e ad affrontare eventuali difficoltà che si presentino a livello scolastico; usufruire in caso di difficoltà economica di contributi , anche in via riservata, in base alle possibilità dell'Istituto;
- essere disponibile a valutare e ad accettare la realizzazione di eventuali programmi individualizzati (recupero o potenziamento, partecipazione a particolari gruppi o attività) per i propri figli, collaborando ad essi;
- considerare positivamente, in caso di valutazione di opportunità o di necessità, la presenza autorizzata di personale specializzato a scuola ;
- cercare di avere relazioni positive, collaborative, di reciproco aiuto con il personale della scuola e con gli altri genitori;
- poter avere accesso con facilità agli uffici di Segreteria e Direzione, ricevendo, a domanda, informazioni precise ed esaustive se parte interessata;
- ricevere informazioni e spiegazioni dai docenti sullo stato della programmazione ;
- poter comunicare eventuali informazioni sullo stato psico-fisico dei propri figli, sapendo che ad esse sarà garantita assoluta riservatezza e che esse non potranno costituire in alcun caso elemento di pregiudizio ma al contrario aiuteranno la scuola a meglio relazionarsi ai bisogni di ciascun alunno;
- poter esprimere il proprio gradimento sull'organizzazione scolastica e sulle attività, avanzare proposte o legittime richieste;
- nel limite della propria disponibilità collaborare, se richiesto, con gli insegnanti e i rappresentanti di classe o alla realizzazione di progetti d'Istituto;
- prendere atto di eventuali disposizioni aggiuntive che potranno essere prese a tutela della salute, della sicurezza, del buon funzionamento della scuola.

I diversi soggetti scolastici (escluso ovviamente il Dirigente Scolastico) nel caso in cui considerino inascoltata una legittima esigenza o richiesta o essa non abbia ottenuto in tempo ragionevole alcun motivato riscontro (positivo o negativo che sia), o ancora nel caso di riscontro ritenuto insoddisfacente, possono adottare **la procedura di reclamo** che viene illustrata al termine del presente documento.

A fronte di situazioni di urgenza, emergenza o pericolo riferiranno immediatamente al Coordinatore della Scuola o al Dirigente Scolastico.

# **REGOLAMENTO DELL'AUTODISCIPLINA E DISCIPLINA SCOLASTICA**

Esplicitati i diritti e i doveri fondamentali delle diverse componenti scolastiche (Alunni, Genitori, Docenti, Personale Ata, Dirigente) ne discende la necessità di dichiarare con la massima trasparenza le modalità e le decisioni che l'Istituto, in conformità con la normativa vigente, adotterà nel caso in cui si verificano da parte degli Alunni comportamenti inaccettabili in un ambiente educativo e formativo (Per tutti gli altri soggetti si fa riferimento evidentemente al Codice Civile e al Codice Penale).

Eventuali provvedimenti sono adottati nell'ambito del Consiglio di Sezione alla presenza del Dirigente Scolastico o, in casi eccezionali e qualora non sia possibile convocare in tempo utile il Consiglio, dal Dirigente Scolastico medesimo.

Ogni provvedimento disciplinare deve essere adeguatamente motivato a seguito di una fase istruttoria e deve avere carattere di eccezionalità, a fronte di comportamenti gravi, volontari e non occasionali. Sono esclusi i casi di incidente fortuito o di danno involontariamente procurato.

La sanzione deve risultare commisurata all'infrazione della regola, al torto o al danno subito, siano essi di natura psicologica o materiale o di entrambe le nature. Il suo obiettivo è quello innanzitutto di far comprendere l'inaccettabilità delle azioni compiute evitandone la ripetizione nel tempo attraverso il modificarsi dei comportamenti.

I comportamenti scorretti riguardano l'inosservanza delle regole relative ai doveri scolastici, alla salute, alla sicurezza e alla convivenza democratica.

Nello specifico:

- il mancato rispetto delle persone ( irrisione, scherno, turpiloquio, offese verbali o fisiche, prevaricazione, violenza ingiustificata);
- il deterioramento di materiali di proprietà altrui, di materiali o arredi o attrezzature della scuola o di proprietà di terzi ma messi a servizio delle attività scolastiche (in questo caso, indipendentemente da altre possibili sanzioni, viene richiesto all'autore direttamente dalla scuola o da terzi il risarcimento economico per provvedere alla riparazione o all'acquisto);
- la mancata osservanza delle regole stabilite per la convivenza scolastica o dal regolamento di classe/sezione;
- la mancata firma degli avvisi, la mancanza del diario scolastico;
- la non giustificazione delle assenze, o il caso della falsificazione delle firme dei genitori o di chi ne fa le veci;
- il furto di materiali appartenenti ad altri o di proprietà della scuola;
- il mancato rispetto delle norme riguardanti l'igiene dei locali (es: utilizzo improprio del laboratorio computers o dei bagni) e la sicurezza (mettersi in situazioni di pericolo o crearle ad altri).

In relazione all'entità dei fatti (occasionalità, ripetitività, livello di gravità) il docente presente nella classe/sezione può procedere con avvertimento all'alunna/o, avviso sul diario, nota sul diario, nota sul registro, invito alla famiglia a presentarsi a un colloquio.

Il docente ha comunque il dovere di affrontare fatti non particolarmente gravi e occasionali nel solo contesto della classe interessata decidendo anche in casi particolari di non riferire sui medesimi alla famiglia quando non vi siano gravi e visibili conseguenze e qualora si possa ipotizzare eccessive reazioni di severità da parte della medesima.

*Qualora i fatti e i comportamenti abbiano carattere di gravità e volontarietà o comunque si ripetano*, va avvisato il dirigente scolastico che se convocare il Consiglio di Classe e/o la famiglia.

*Le assenze ingiustificate*, anche di un solo giorno o di parte della giornata (turno antimeridiano, pomeridiano) comportano che i docenti richiedano nuovamente per iscritto la giustificazione. L'assenza può essere segnalata anche per via telefonica alla famiglia qualora esista fondato sospetto sui motivi della medesima al fine di tutelare la sicurezza del minore.

*I docenti e i collaboratori scolastici non possono ignorare atteggiamenti o espressioni offensive nei loro confronti o nei confronti degli alunni*, anche se coinvolgono alunni di classi diverse o altri adulti. Tali episodi, data la loro gravità da un punto di vista educativo, vanno immediatamente segnalati e- qualora coinvolgano adulti- possono diventare oggetto di provvedimenti disciplinari o di querela.

Se il comportamento si rivela occasionalmente scorretto, l'autore (si tratti di alunno o adulto) è tenuto a scusarsi – infatti è fondamentale saper riconoscere i propri errori.

La famiglia, nel caso di comportamenti considerati palesemente diseducativi o impropri da parte del personale scolastico ha il dovere di cercare un chiarimento della situazione e, se il caso, di pretendere le scuse. In caso di mancato chiarimento, di non risoluzione del contenzioso o quando esistano fondati sospetti o ancora quando l'accaduto si riveli comunque grave è suo dovere informare in via riservata il dirigente scolastico che, valutata la situazione, procede a un accertamento dei fatti.

Nelle comunicazioni è fatto obbligo di utilizzare un linguaggio cortese ed educato, non provocatorio, non offensivo e un tono appropriato.

#### Le sanzioni e la procedura disciplinare nei confronti degli Alunni.

Prima di entrare nel merito della procedura disciplinare in caso di fatti gravi, bisogna sottolineare come le sanzioni devono servire a responsabilizzare i singoli, a tutelare la comunità, a ristabilire un clima positivo di convivenza.

Nessuna sanzione può essere riferita a un gruppo quando il comportamento scorretto riguardi singoli.

Nel caso di procurato danno materiale (a sussidi, arredi, strutture, ecc...) i soggetti coinvolti devono provvedere a seconda dei casi alla pulizia, al riacquisto del materiale o alle relative spese di ripristino.

La casistica dei provvedimenti, dall'ammonizione alla sospensione è rintracciabile nell'art.9 del R.D. n.653/25.

Provvedimenti quali l'allontanamento da scuola nella medesima giornata o la successiva sospensione per uno o più giorni sono adottate dal Consiglio di Disciplina (cioè dal Consiglio di Classe –sola componente Docenti- presieduto dal Dirigente Scolastico) solo in casi gravissimi e eccezionali, mentre può essere più facilmente valutata e decisa l'esclusione (temporanea o totale) da attività didattiche particolari, visite e viaggi di istruzione.

Provvedimenti possono essere adottati anche per fatti accaduti al di fuori della scuola nei riguardi di alunni, personale di cui si venga comunque a conoscenza (art.19 R.D. 653/25)

La procedura disciplinare prevede quanto segue:

- segnalazione del fatto
- istruttoria del dirigente scolastico (sentire le parti e i soggetti coinvolti, eventualmente realizzare un incontro e un confronto ai fini di un chiarimento)

- convocazione per iscritto della famiglia (o dell'adulto interessato) o convocazione del Consiglio di Disciplina

Nel caso in cui sia convocato il Consiglio di Disciplina segue comunicazione scritta del provvedimento ; dal momento in cui una decisione è presa dal Consiglio diviene esecutiva.

*Contro le decisioni in materia disciplinare dei Consigli di Classe è ammesso ricorso al Provveditore Agli Studi (leggi ora: Dirigente Scolastico Regionale) che decide in via definitiva (Art.5 Comma 10, Testo Unico dell'Istruzione)*

Le regole fondamentali a garanzia del buon funzionamento della vita scolastica sono raccolte nel "Regolamento d'Istituto" che ogni singola scuola adotta.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

Si individuano quali indicatori di qualità del servizio:

### **Area organizzativo-didattica:**

- modalità di adattamento del calendario scolastico
- flessibilità dell'orario in relazione alle esigenze delle famiglie e dell'Ente Locale
- Iniziative di informazione accoglienza per alunni e genitori (compresa la possibilità di adattamento del calendario degli incontri );
- iniziative di recupero , sostegno e approfondimento;
- attività per l'integrazione delle disabilità,, per l'individuazione precoce di disturbi di apprendimento (es:dislessia, disgrafia, ecc...), per l'alfabetizzazione degli alunni stranieri;
- tempestività e regolarità delle comunicazioni alle famiglie;
- realizzazione di attività organizzate in collaborazione con altre scuole e con soggetti esterni;
- iniziative per l'orientamento scolastico;
- iniziative di continuità;
- programmazione sistematica del lavoro annuale e sua periodica verifica;
- definizione di criteri e strumenti di valutazione comuni e condivisi per la valutazione degli alunni;
- promozione della capacità di autovalutazione;
- coinvolgimento degli alunni nella valutazione dei progetti

### **Area organizzativo- amministrativa:**

- cortesia;
- trasparenza;
- riservatezza
- esistenza di modulistica caratterizzata da chiarezza e semplicità di compilazione;
- celerità delle procedure;
- informatizzazione dei servizi;
- flessibilità degli orari in funzione del pubblico e del P.O.F.;
- iniziative di formazione del personale

### **Area sicurezza-salute:**

- adeguate forme di vigilanza e assistenza da parte dei dipendenti;

- controllo sistematico delle giustificazioni in caso di assenza e verifica dell'avvenuta presa visione delle comunicazioni scuola-famiglia;
- salubrità e pulizia dei locali scolastici;
- presenza nell'atrio di ogni plesso scolastico di planimetria dell'edificio percorsi di o e copia del Piano di Evacuazione ; presenza in ogni aula di mappa e indicazioni per l'esodo
- presenza in ogni plesso di Registro di Controlli Periodici curato dal personale Ata:
- aggiornamento periodo del Documento di Valutazione dei Rischi e del Piano di Sicurezza ed Evacuazione;
- effettuazione di Prove di Evacuazione; attività di informazione e sensibilizzazione per la popolazione scolastica,
- presenza di chiare segnalazione sulle vie di esodo

Sugli Indicatori individuati verrà svolta almeno una verifica annuale all'interno del Consiglio d'istituto sulla base di una relazione del Dirigente Scolastico che potrà tener conto, oltre che del risultato di eventuali questionari, di osservazioni e valutazioni emerse dagli altri Organi Collegiali anche di griglie sintetiche nelle quali si evidenzino: "Fattore di qualità", "Indicatore di qualità" e "Standard di qualità".

### **ESEMPIO DI GRIGLIA**

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<i>Tempestività per ricevere un'informazione</i>	<i>Tempo intercorso tra la richiesta ed il ricevimento espresso in giorni</i>	%
<i>Iniziative per favorire il successo formativo</i>	<i>% di discipline che prevedono programmi individualizzati e corsi di recupero</i>	%
<i>Prove di evacuazione dell'edificio scolastico</i>	<i>Numero di prove effettuate nell'arco dell'anno e periodo di effettuazione; misurazione tempo impiegato per l'esodo, ...</i>	<i>Numero..... Periodo.... Misuraz. Tempi...</i>

## **PROCEDURA DEI RECLAMI**

- L'Istituto accetta la presentazione dei reclami quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Tali reclami potranno essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e via fax. I reclami verbali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

Non sono presi in considerazione reclami anonimi. Il destinatario del reclamo viene informato immediatamente. In caso di reclamo presentato da un singolo a nome di un gruppo, il reclamo deve essere sottoscritto da tutti oppure verbalizzato in assemblea.

**Il capo di istituto**, 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 capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il capo di istituto formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

- Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dalla scuola nei suoi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, si prevedono in itinere rilevazioni attraverso le assemblee di classe e/o gli organi preposti. Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola e la sottopone all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **MODALITA' DI APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi dell' I.C. di Costigliole, elaborata dal dirigente scolastico, dalla Commissione P.O.F. con la collaborazione dell'ufficio di segreteria e sottoposta preventivamente ad osservazioni e proposte da parte del collegio Docenti e del Consiglio d'Istituto, è approvata dal Consiglio d'Istituto.

Costituisce il documento fondamentale dell'Istituto insieme al Piano dell'Offerta Formativa, al Regolamento educativo-disciplinare, ai Piani e Regolamenti specifici riguardanti la salute e la sicurezza.

E' vincolante per il personale scolastico - anche se con contratto di lavoro a tempo determinato-, per quanti intervengano nella scuola in qualità di esperti occasionalmente o con incarico, per le famiglie, per gli alunni.

Il personale scolastico è tenuto alla sua conoscenza e applicazione. Le famiglie e gli alunni -a seconda dell'età, attraverso semplificazioni e con modalità idonee- devono esserne informate.

Al momento dell'iscrizione a una scuola dell'Istituto la famiglia riceve un'informazione essenziale - già appositamente predisposta- sulla Carta dei Servizi, può prendere visione della copia integrale ed eventualmente chiederne una riproduzione fotostatica.

Con il personale scolastico di prima nomina si applica la medesima procedura informativa.

Tale informazione che equivale a una presa d'atto e accettazione di quanto contenuto nel documento, è data contestualmente all'iscrizione -e per il personale "alla presa di servizio"- dalla Segreteria dell'Istituto.

La Carta, siglata dal Dirigente Scolastico e dal Presidente del Consiglio d'Istituto acquisisce piena legittimità e diviene operativa a partire del giorno della sua approvazione da parte del Consiglio d'Istituto.

Eventuali modifiche e integrazioni vanno proposte in forma scritta, devono incontrare il parere favorevole del Dirigente Scolastico e del Collegio dei Docenti, vanno approvate dal CONSIGLIO.

Qualora ciò avvenga modifiche e integrazioni vanno riportate da subito sul testo originale della Carta e sulle sue riproduzioni.

# LA PROCEDURA DEI RECLAMI

