



**Istituto Comprensivo di Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado
PERGINE 1**

Via Monte Cristallo 2 - 38057 PERGINE (TN)
Tel. 0461/532261 - Fax 0461/533167 C.F. 96056890229

sgr.ic.pergine1@scuole.provincia.tn.it

ic.pergine1@pec.provincia.tn.it

www.icpergine1.it

Scuola primaria don Milani Pergine Scuola primaria Zivignago Scuola primaria Canezza Scuola primaria Sant'Orsola
Scuola primaria Fierozzo Scuola secondaria di primo grado C. Andreatta Pergine



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Lo Statuto stabilisce che il consiglio dell'istituzione approva la carta dei servizi quale documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

La carta dei servizi descrive in particolare i seguenti aspetti:

- a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza, e trasparenza;
- b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
- c) i servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca, e strutture dell'istituzione;
- d) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- e) i servizi amministrativi e relative procedure;
- f) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- g) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- h) le procedure per i reclami;
- i) i tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami.

La carta dei servizi è predisposta dal consiglio dell'istituzione che, in un'ottica di collaborazione e condivisione, acquisisce il parere del collegio, dei docenti, del personale amministrativo, tecnico e ausiliario e assistente educatore e della consulta dei genitori.

La carta dei servizi è pubblicata all'albo *pretorio on line* e sul sito web dell'istituzione.

Essa deriva, come documento normativo, dall'esigenza di una completa attuazione dei diritti - doveri del cittadino nei confronti dell'istituzione scolastica (artt. 3 - 33 - 34 della Costituzione Italiana) e dalla necessità, molto sentita e richiesta dalla comunità sociale, di poter verificare con un sistema trasparente, le modalità organizzativo - gestionali che caratterizzano il Progetto educativo della scuola nel quadro normativo previsto dalla riforma che ha concesso l'autonomia organizzativa, didattica, di ricerca e sperimentazione alle istituzioni scolastiche (Legge Provinciale 11 settembre 1998, n. 10 e suo Regolamento attuativo, approvato con Deliberazione della Giunta provinciale 14 ottobre 1999, n. 6929; Legge Provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 e successive modifiche). In tale contesto essa è "lo strumento per informare l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna scuola".

La carta dei servizi costituisce, insieme al progetto d'istituto ed al regolamento interno, il riferimento principale dell'identità progettuale della scuola.

PRINCIPI GENERALI

La carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Art. 1. UGUAGLIANZA

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

Art. 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 Tutti gli operatori in servizio nell'istituzione sono impegnati ad agire secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 Gli operatori dell'istituzione, avvalendosi della collaborazione degli enti locali e di altre istituzioni pubbliche e private, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge in applicazione delle attuali disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 Gli operatori dell'istituzione si impegnano, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni, 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli con bisogni educativi speciali ed a tutti gli alunni in situazione di disagio.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti secondo quanto previsto dal patto educativo che l'istituzione si impegna a condividere con i genitori.

Art. 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano i servizi scolastici, in base a quanto previsto dalla normativa provinciale in materia. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio dei bacini di utenza e della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari ecc...)

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Art. 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1** Istituzione, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e nel rispetto delle procedure vigenti.
- 5.2** L'Istituzione, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino 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 previa verifica della loro compatibilità con quelle programmate dalla scuola.
- 5.3** L'Istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente ai dipendenti ed all'utenza.
- 5.4** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i dipendenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Art. 6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

- 6.1** La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità. Questo nel rispetto degli obiettivi formativi provinciali, nazionali ed europei, generali e specifici, così come proposti nei Piani di studio comuni a tutte le scuole provinciali del primo ciclo e nei Piani di studio adattati ed integrati dall'istituzione scolastica autonoma.
- 6.2** L'istituzione garantisce ed organizza le modalità di formazione e aggiornamento del personale in collaborazione con altre istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle Linee guida definite a livello provinciale.
- 6.3** L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA

PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUZIONE

Art. 7. PRINCIPI E CRITERI

- 7.1** L'istituzione, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi fissati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

- 7.2** L'istituzione 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.
- 7.3.** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituzione 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.
- 7.4** Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti e di garantire lo spazio da dedicare alle attività extrascolastiche. A tal riguardo si ritiene importante dare una definizione di "compito". I compiti scritti e lo studio a casa hanno una funzione precisa: completare la preparazione proposta a scuola dagli insegnanti durante le lezioni attraverso lo studio su testi, consolidare abilità già utilizzate in classe con esercitazioni o altro a seconda dei vari metodi che gli insegnanti utilizzano e che comunque sono comunicati agli studenti.
- 7.5** Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti, gli assistenti educatori, il personale amministrativo ed il dirigente manterranno un atteggiamento sereno, pacato, basato sul colloquio.

Art. 8 DOCUMENTI DELL'ISTITUZIONE

8.1 Oltre alla presente carta dei servizi, l'istituzione garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti.

A. Statuto dell'Istituzione

Lo Statuto costituisce il documento fondamentale ed in particolare stabilisce:

- a) i principi e criteri di organizzazione dell'istituzione;
- b) i contenuti e le modalità di approvazione del progetto di istituto;
- c) le funzioni, la composizione e le modalità di nomina degli organi e degli organismi dell'istituzione;
- d) i contenuti e le modalità di approvazione del regolamento interno che definisce gli aspetti organizzativi attinenti al funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, nonché del regolamento che definisce i diritti, i doveri degli studenti ed i comportamenti che configurano mancanze disciplinari;
- e) le modalità di formazione e approvazione del bilancio e del conto consuntivo;
- f) la partecipazione degli studenti e dei genitori alle attività dell'istituto;
- g) la partecipazione dell'istituto a progetti o iniziative d'integrazione, collaborazione e scambio con altri soggetti in ambito nazionale, europeo e internazionale;
- h) le modalità con le quali l'istituto collabora con i soggetti operanti sul territorio.

B. Progetto d'Istituto

Il progetto d'istituto è il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'istituzione, tenendo conto degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri dei diversi cicli scolastici.

Il progetto, nella sua parte fissa, contiene:

- a) l'analisi del contesto sociale, economico e culturale al fine di individuare i bisogni formativi attuali e futuri, anche in relazione agli adulti e agli sviluppi prevedibili della comunità;
- b) il quadro dell'offerta formativa curricolare;
- c) gli obiettivi educativi, culturali e formativi;
- d) i progetti e le attività ricorrenti ad integrazione del curricolo;
- e) i criteri generali per l'integrazione degli studenti con bisogni educativi speciali e l'inserimento degli studenti stranieri;
- f) i criteri per la formazione delle classi e dell'orario delle lezioni;
- g) i criteri generali per la valutazione degli studenti, nell'ottica di assicurare un servizio educativo omogeneo;
- h) i criteri generali per l'autoanalisi e la valutazione dei processi e dei risultati conseguiti;
- i) le finalità e le modalità per assicurare l'informazione e la comunicazione alle famiglie, in particolare per quanto attiene all'orientamento e alla valutazione degli studenti;
- j) le modalità di collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e formative provinciali e gli altri soggetti istituzionali operanti nel territorio della comunità scolastica.

Il progetto d'istituto ha validità triennale e può essere rinnovato annualmente.

C. Regolamento interno

Il regolamento interno, così come previsto dallo statuto, disciplina gli aspetti organizzativi riguardanti il funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, con esclusione del collegio dei docenti. Esso disciplina, in particolare, i seguenti aspetti:

- a) il funzionamento degli organi dell'istituzione (ad esclusione del collegio dei docenti);
- b) l'organizzazione scolastica (modalità di entrata e uscita degli studenti, assenze, ritardi, entrate e uscite fuori orario, rapporti scuola famiglia, in particolare per quanto attiene ai colloqui con i docenti e alle comunicazioni dirette dalla scuola alla famiglia, funzionamento della biblioteca, della palestra, delle aule speciali, dei laboratori e degli spazi comuni; criteri e modalità per l'utilizzo delle attrezzature e dei sussidi didattici da parte degli studenti; criteri e modalità per lo svolgimento di attività didattiche esterne quali viaggi di istruzione e visite guidate, scambi, stage formativi);
- c) i doveri del personale scolastico e delle famiglie.

Il regolamento interno prevede inoltre a definire le modalità:

- a) di elezione delle componenti elettive degli organi collegiali dell'Istituzione, qualora non stabilito dalla normativa in vigore;
- b) di individuazione del presidente dell'organo collegiale, qualora non stabilito dalla normativa in vigore;
- c) di convocazione e di svolgimento delle sedute, ivi comprese le modalità di verbalizzazione;
- d) di funzionamento della consulta dei genitori;
- e) di pubblicità degli atti.

D. Regolamento sui diritti, i doveri e le mancanze disciplinari degli studenti

I diritti e i doveri degli studenti e il loro esercizio e rispetto rappresentano un valore pedagogico in sé e costituiscono un momento essenziale per la crescita personale, l'apprendimento delle regole fondamentali del vivere sociale e l'educazione alla cittadinanza

attiva.

Il consiglio dell'istituzione disciplina con regolamento, i diritti e i doveri degli studenti, nonché i comportamenti che configurano mancanze disciplinari, le relative sanzioni, gli organi competenti ad irrogarle.

8.2. Statuto, progetto e regolamenti sono diffusi mediante pubblicazione all'albo pretorio on line dell'istituzione.

Art. 9 DOCUMENTI DEI CONSIGLI DI CLASSE E DEI DOCENTI

9.1 I consigli di classe ed i docenti adeguano quanto previsto dal progetto di istituto e dalla programmazione educativa alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti:

A. Piano di lavoro annuale della classe

Questo documento è elaborato da ciascun consiglio di classe dell'istituto e contiene la programmazione didattica relativa all'anno scolastico. In particolare il piano contiene:

- una descrizione della composizione e della fisionomia di ciascuna classe;
- le competenze trasversali poste come obiettivi per l'anno scolastico in corso;
- le metodologie didattiche condivise;
- le attività opzionali facoltative frequentate dagli studenti;
- i progetti integrativi proposti dai docenti;
- le attività di recupero e consolidamento degli apprendimenti proposte agli alunni;
- le risorse impiegate sulla classe.

Il piano è redatto entro il mese di ottobre, illustrato nelle sue linee generali all'assemblea dei genitori e periodicamente valutato.

B. Progetti e documenti individualizzati e personalizzati

Per gli studenti con disabilità certificata, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente, i consigli di classe predispongono:

- *un profilo dinamico funzionale* (PDF) con la collaborazione dei genitori e dei servizi sanitarie sociali;
- *un progetto educativo individualizzato* (PEI);
- *un fascicolo personale* contenente la documentazione relativa alla certificazione della disabilità e al percorso scolastico dello studente.

Per gli studenti con bisogni educativi speciali e per gli studenti stranieri i consigli predispongono, a partire da un'analisi iniziale della situazione, appositi *progetti educativi personalizzati o percorsi didattici personalizzati*.

C. Piano di lavoro annuale dell'insegnante

Ciascun docente, sulla base di quanto definito dal collegio dei docenti e dal consiglio di classe, elabora il proprio piano annuale che indica le competenze poste come obiettivi per ciascuna classe e le attività previste per promuoverle nel corso dell'anno scolastico.

Il piano è redatto entro il mese di ottobre e periodicamente valutato ed adeguato.

PARTE SECONDA

RAPPORTI SCUOLA - FAMIGLIA

Art. 10 MODALITA', CRITERI E TEMPI PER L'INFORMAZIONE

- 10.1** Qualsiasi comunicazione ai genitori viene effettuata per iscritto, a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli alunni o attraverso comunicazioni del dirigente scolastico. I docenti verificano la presa visione delle medesime.
- 10.2** Nel primo periodo dell'anno scolastico i docenti comunicano alle famiglie degli studenti l'orario delle lezioni.
- 10.3** I documenti fondamentali e la modulistica di interesse delle famiglie sono disponibili sul sito web dell'Istituto.
- 10.4** Nel corso dell'anno scolastico sono garantite le seguenti modalità informative tra scuola e famiglia:
- colloqui individuali (udienze individuali);
 - udienze generali.
- 10.5** L'organizzazione dei colloqui individuali seguirà i seguenti criteri:
- nella scuola primaria docenti e genitori possono chiedere un colloquio previa richiesta scritta, concordando giorno e orario;
 - nella scuola secondaria di primo grado i genitori possono incontrare i docenti a cadenza periodica e previa prenotazione tramite il sito web dedicato, secondo un calendario inviato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico; per motivi particolari legati alle specifiche situazioni degli studenti è possibile richiedere ai docenti un colloquio, previa richiesta scritta ed oltre i periodi comunicati ai genitori;
 - i colloqui individuali hanno luogo al di fuori delle attività collegiali o d'insegnamento dei docenti.
- 10.6** L'organizzazione delle udienze generali seguirà i seguenti criteri:
- nel corso di ogni anno scolastico sono previste due udienze generali con la presenza di tutti i docenti delle classi; esse avranno luogo di norma in dicembre ed in marzo;
 - per i docenti aventi più sedi di servizio si concorderà una presenza alternata o ridotta pur rimanendo la possibilità, per i genitori, di richiedere eventuali colloqui individuali;
 - il calendario delle udienze generali è inviato ai genitori con l'avvio dell'anno scolastico.

Art. 11. MODALITA' E TEMPI DELLA PARTECIPAZIONE

Al fine di promuovere la partecipazione delle famiglie, l'istituto prevede le seguenti modalità organizzative.

- a) Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei consigli di classe. I consigli di classe con la partecipazione dei rappresentanti dei genitori durante l'anno scolastico sono almeno due per la scuola secondaria di primo grado ed almeno quattro per la scuola primaria. A tutti i rappresentanti viene consegnato il calendario completo degli incontri collegiali previsti. I rappresentanti di classe sono membri di diritto della consulta dei genitori.
- b) Assemblee dei genitori. L'istituto mette a disposizione locali, assistenza ed attrezzature necessarie per le assemblee dei genitori, purché la richiesta sia presentata con congruo

anticipo al dirigente scolastico, contenga l'ordine del giorno ed il nome del responsabile dell'incontro.

- c) Consulta dei genitori. La consulta ha la funzione di promuovere, favorire e realizzare la partecipazione attiva e responsabile dei genitori alla vita dell'istituzione.
- d) Consiglio dell'istituzione. Il consiglio ha un suo presidente eletto fra i rappresentanti dei genitori: a lui compete la convocazione dell'organo collegiale. Nel consiglio è presente la componente dei genitori.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 12 FATTORI DI QUALITÀ

L'istituzione individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi; tempi ridotti di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza, tutela della privacy.

Art. 13 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

13.1 L'iscrizione alle classi prime è effettuata on line entro le scadenze previste a livello provinciale; la segreteria dell'istituto, in giorni prestabiliti e secondo un orario pubblicizzato in modo efficace, garantisce adeguato supporto.

13.2 Per le classi successive alla prima della scuola primaria l'istituto garantisce d'ufficio l'iscrizione, tuttavia chiede agli utenti di formalizzare le iscrizioni alle classi prime della scuola secondaria di primo grado per verificare le loro esigenze in rapporto all'organizzazione scolastica e all'offerta formativa.

13.3 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, all'atto della richiesta ovvero entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque per quelli con votazioni e/o giudizi.

13.4 Le schede di valutazione sono consegnate ai genitori degli alunni o a loro delegati direttamente dagli insegnanti, o dall'ufficio di segreteria, o dal dirigente scolastico, o da docenti incaricati concluse le operazioni generali di scrutinio.

13.5 L'orario dell'ufficio di segreteria è impostato in modo da coniugare la necessità di garantire il regolare svolgimento del servizio con l'accessibilità da parte del pubblico; in particolare verrà garantita l'apertura al pubblico dal lunedì al venerdì (dalle ore 7.45 alle ore 10), ed almeno due pomeriggi settimanali (dalle ore 14.30 alle ore 16.30). Nei periodi di sospensione delle lezioni l'orario di apertura sarà effettuato solo al mattino. L'orario di apertura al pubblico viene diffuso e pubblicato sul sito della scuola.

13.6 Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

13.7 Gli uffici di segreteria assicurano all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabiliscono al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- la denominazione dell'Istituto e/o del plesso scolastico ed il nome di chi risponde;
- l'ufficio o la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

13.8 L'istituzione scolastica garantisce agli utenti la possibilità di acquisire le seguenti informazioni, mettendole a disposizione con appositi avvisi all'albo pretorio on line dell'Istituto, sul sito web, nella sezione Amministrazione trasparente del sito della scuola, o, a richiesta degli interessati, in orario di apertura al pubblico da parte del personale dell'ufficio di segreteria:

- a) orario di servizio e delle udienze individuali e generali dei docenti programmati annualmente per ogni sede scolastica;
- b) orario di servizio, funzioni e dislocazioni del personale amministrativo e del personale ausiliario;
- c) organigramma dell'ufficio (dirigente scolastico, insegnante vicario e collaboratori del dirigente, responsabile amministrativo dell'istituzione);
- d) organigramma del consiglio dell'istituzione (presidente, membri del consiglio dell'istituzione);
- e) organigramma dei consigli di classe e della consulta dei genitori;
- f) organico del personale docente e amministrativo;
- g) i documenti di valutazione dei rischi ed i piani di evacuazione degli edifici scolastici;
- h) i verbali degli organi collegiali, fatta eccezione per eventuali parti coperte da segreto d'ufficio o che siano vincolate dalla normativa sulla tutela della privacy.

13.9 Presso ogni plesso scolastico sono predisposti appositi spazi, lo spazio per l'affissione di materiale pubblicitario e di eventuali comunicazioni che interessano l'utenza.

PARTE QUARTA

STRUTTURE E SICUREZZA

14. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE DELL'ISTITUZIONE RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA

14.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

14.2 Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, per il personale e per il pubblico.

14.3 Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene di tutti i locali scolastici ed in particolare dei servizi igienici.

14.4 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 studenti la massima sicurezza durante le attività scolastiche, le ricreazioni e gli intervalli che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.

14.5 Annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione degli edifici scolastici e i documenti di valutazione dei rischi che vengono inviati per gli adempimenti di competenza alle amministrazioni comunali di riferimento.

14.6 Ogni anno vengono effettuate almeno due prove di evacuazione degli edifici scolastici con il coinvolgimento di tutti gli alunni e del personale in servizio.

14.7 La prevenzione dei rischi ed il rispetto delle norme in materia di sicurezza sono oggetto annualmente di programmazione didattica da parte dei docenti con gli opportuni accorgimenti in rapporto all'età degli alunni.

14.8. Al fine di garantire l'osservanza delle procedure per la sicurezza, il dirigente scolastico, in qualità di datore di lavoro, si avvale della seguente struttura organizzativa:

- a) responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto (incarico esterno);
- b) medico competente (incarico esterno);
- c) rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (nominato dall'assemblea del personale dell'istituto);
- d) addetto al servizio di protezione e prevenzione (per ogni plesso scolastico);
- e) incaricati delle misure di sicurezza, antincendio e primo soccorso (per ogni plesso).

Almeno una volta all'anno il dirigente scolastico convoca una riunione periodica per la sicurezza nell'istituto.

PARTE QUINTA

RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

15. Procedura dei reclami

15.1. I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, telematica, via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

15.2 Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo.

15.3 Annualmente il dirigente scolastico formula per il consiglio dell'istituzione una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti.

16. Valutazione del servizio

16.1 Il dirigente scolastico, anche avvalendosi di collaboratori, ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto di istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dal consiglio dell'istituzione, con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all'ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del servizio.

16.2 Per l'attività di valutazione, oltre agli indicatori forniti dal comitato provinciale di valutazione, il dirigente si avvale di ulteriori propri indicatori adeguati a monitorare e valutare gli aspetti specifici del progetto di istituto.

PARTE SESTA

DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

17. NORMA DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dalla presente carta dei servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in materia di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o provinciali successivi, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.

18. PROCEDURA DI REVISIONE

La presente carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche o integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal consiglio dell'istituzione.

Pergine, 5 dicembre 2019