

## CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta dei Servizi", redatta ai sensi del DPCM del 7/6/1995, rappresenta un quadro unitario programmatico dell'offerta formativa e culturale disponibile presso ***l'Istituto Comprensivo Marconi-Antonelli*** di Torino e costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica.

Copia della presente *Carta* è pubblicata sul sito dell'Istituto.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

---

#### **1. UGUAGLIANZA**

- 1.1. La Carta dei Servizi dell'Istituto Marconi Antonelli ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e i principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 e dal D.L. 14 marzo 2013, n. 33. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2. La scuola offre a tutti i ragazzi pari opportunità di crescita individuale e sociale, nel rispetto e nella valorizzazione delle differenze culturali, storico-geografiche e psico-fisiche dei ragazzi, per sviluppare una cultura dell'inclusione, della cittadinanza attiva e della solidarietà.
- 1.3. La scuola opera per compensare, nell'ambito scolastico, lo svantaggio culturale di alcuni alunni e, nel contempo, per offrire adeguate possibilità di sviluppo ai ragazzi particolarmente dotati di attitudine all'apprendimento.

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

- 2.1 Il servizio scolastico viene erogato dalla scuola secondo criteri di correttezza ed equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo e di faziosità e tendenti al conseguimento da parte della totalità degli studenti degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal Piano dell'Offerta Formativa.
- 2.2 Attraverso tutte le sue componenti, la scuola si impegna a garantire la regolarità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale si opera nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dei diritti dei lavoratori della scuola e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

- 3.1 La scuola s'impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutte le componenti del Personale, 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 (quali i casi di studenti trasferiti da altre scuole o alunni con Bisogni Educativi Speciali quali: vantaggio sociale e culturale, disturbi specifici di apprendimento e/o disturbi evolutivi specifici, difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché appartenenti a culture diverse).
- 3.2 Nel convincimento che la scuola è prima di tutto istituita per gli studenti, tutti coloro che svolgono la loro attività nella scuola ispirano la loro azione al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

- 4.1 Tutti gli allievi che fanno domanda di iscrizione vengono accolti dalla scuola, nei limiti rappresentati dalla capienza e dalla funzionalità rispettivamente dei locali e delle attrezzature di cui dispone. I limiti di cui sopra vengono fissati dal Consiglio d'Istituto sulla base delle risorse strutturali disponibili e dopo aver accertato, d'intesa con gli Enti locali interessati e con le superiori autorità scolastiche, eventuali variazioni nelle strutture disponibili. Eccezionalmente potranno essere prese in considerazione deroghe dal limite fissato, in presenza di casi particolari (es.: disabilità documentata, situazioni di comprovato e grave disagio socio-familiare, trasferimento di famiglie di alunni) fermo restando il rispetto delle norme di sicurezza. Qualora dovesse comunque delinearsi una sovrabbondanza di richieste di iscrizione tale da pregiudicare l'efficacia del servizio offerto, sarà data la precedenza all'iscrizione dei ragazzi residenti o domiciliati nel territorio e a quelli che abbiano genitori che lavorino nell'ambito territoriale della scuola, e verranno formate graduatorie ispirate ai principi di equità e trasparenza.
- 4.2 Nella formazione delle classi si tenderà alla costituzione di gruppi omogenei tra di loro ma eterogenei al proprio interno, utilizzando elementi di conoscenza degli alunni forniti dalla scuola dell'infanzia e primaria, dai servizi del territorio, da prove oggettive. Nel caso vi siano richieste in eccedenza, tale criterio sarà utilizzato anche per la formazione della classe ad Indirizzo Musicale.
- 4.3 Attraverso l'azione dei suoi Organi Collegiali e di tutti coloro che vi lavorano, la scuola prende ogni misura utile a evitare la dispersione e conseguire il successo formativo. Particolare attenzione sarà posta nei rapporti con gli altri ordini di scuola, a partire dalla scuola dell'infanzia, per favorire un corretto inserimento dei ragazzi, per contenere le difficoltà emergenti nella fase di passaggio e promuovere il successo.
- 4.4 Il controllo della regolarità della frequenza non si limita a una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi, ma si esplica attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione. In tale azione di prevenzione, la scuola si avvale della collaborazione dei servizi del territorio e della cooperazione dei genitori nel quadro di una gestione partecipata del servizio educativo.

#### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

- 5.1 Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dalla presente carta, la scuola sollecita e promuove la gestione partecipata della comunità scolastica, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti, nonché attraverso iniziative di volontariato di docenti, genitori, personale A.T.A.. Favorisce la partecipazione dei genitori attraverso progetti specifici a loro rivolti, coinvolgendoli nelle fasi di definizione e di realizzazione degli stessi. La scuola si impegna a proporre attività, modalità organizzative e progetti che favoriscano nei ragazzi una capacità di analisi, di valutazione della realtà e di autonomia decisionale di fronte ai problemi, offrendo spazi nei quali i ragazzi possano essere protagonisti e partecipare alla vita della scuola.
- 5.2 Sarà cura della scuola sollecitare il coinvolgimento delle famiglie, degli Enti Locali e delle associazioni presenti sul territorio, alle iniziative previste dal Piano dell'Offerta Formativa, curando altresì la partecipazione dei propri allievi e anche delle componenti genitori, docenti e non docenti, ad iniziative esterne alla scuola che vengano giudicate idonee ad una promozione culturale ed umana della collettività scolastica. Come previsto dal Regolamento di Istituto, l'edificio e le attrezzature scolastiche e sportive della scuola potranno essere messe a disposizione di Enti ed Associazioni operanti sul territorio alle condizioni che saranno di volta in volta concordate e al di fuori dell'orario di utilizzo del servizio scolastico.

- 5.3 Al fine di promuovere e stimolare ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la massima trasparenza delle procedure di segreteria e un'informazione completa circa le attività educative e didattiche.  
Tutte le procedure e i relativi moduli sono reperibili sul sito dell'Istituto al Pulsante "Amministrazione Trasparente".  
L'Istituto garantisce l'accesso civico, ovvero il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia prevista dalla normativa, nei casi in cui essa sia stata omessa; l'amministrazione, entro trenta giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette contestualmente al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.
- 5.4 La scuola impronta le proprie attività, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.  
Si vedano in proposito anche i numeri 8.8,9,10.
- 5.5 L'Istituto pubblica sul sito i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.
- 5.6 Per rendere operanti i criteri di cui sopra, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dal MIUR. Inoltre la scuola provvederà – ove sussista la disponibilità di orario - a idonea sostituzione dei docenti impegnati in attività di aggiornamento con docenti operanti nelle medesime classi o appartenenti alla medesima area disciplinare al fine di favorire l'aggiornamento dei docenti.

## **6. LIBERTA' di INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- 6.1 I Docenti della scuola ispirano la libertà del loro insegnamento all'art. 1 del D. Lgs.vo 16.4.1994, n.297, che testualmente recita "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dal presente T.U., ai docenti è garantita la libertà di insegnamento intesa come autonomia didattica e come libera espressione culturale del docente. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni. E' garantita l'autonomia professionale nello svolgimento dell'attività didattica, scientifica e di ricerca".  
L'autonomia della scuola e dei docenti si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi formativi mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti e alla domanda delle famiglie, al fine di garantire il successo formativo degli alunni in coerenza con le finalità e gli obiettivi generali del sistema nazionale di istruzione.  
La libertà di insegnamento si esercita attraverso il rispetto della personalità dell'alunno e del suo diritto all'apprendimento; si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai docenti nel quadro più ampio delle Indicazioni nazionali e della programmazione dei curricula verticali deliberati dal Collegio Docenti.
- 6.2 L'aggiornamento e la formazione sono sentiti da tutto il personale della scuola come un diritto-dovere che deve essere realizzato attraverso interventi organici e regolari nell'ambito di iniziative generali prese dall'Amministrazione scolastica, per autonoma iniziativa della scuola stessa, anche attraverso la partecipazione a reti di scuole, o per iniziativa autonoma del singolo docente.  
La revisione periodica della presente Carta dei Servizi Scolastici, d'altro canto, costituisce di per sé una occasione di attività di studio e di aggiornamento che la scuola gestisce attraverso gruppi di lavoro finalizzati alla corretta realizzazione dell'offerta formativa e culturale della scuola ed al miglioramento delle metodologie didattiche seguite, all'affinamento degli strumenti di verifica del profitto degli alunni e dell'efficienza dei singoli settori del servizio scolastico.

**PARTE I**

---

**7. AREA DIDATTICA**

- 7.1 La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità istituzionali sottese agli obiettivi peculiari della scuola.
- 7.2 La Scuola, attraverso un'attività coerente e coordinata degli organi collegiali, individua ed elabora, anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, gli strumenti per garantire, per quanto di competenza, la continuità nei confronti degli altri segmenti del sistema educativo, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.  
Una volta preso atto, mediante opportuni test di ingresso, della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi, la Scuola elabora le strategie di intervento a breve, a medio e a lungo termine, per garantire il proficuo inserimento di tutti gli alunni nella scuola.  
In tale attività, la Scuola opera in stretta collaborazione con gli alunni e le loro famiglie, coinvolgendogli uni e le altre nel "contratto formativo" inteso come testimonianza di una presa di coscienza comune dei problemi da affrontare e risolvere insieme per stabilire le linee educative, collaborare, essere corresponsabili, condividere comuni strategie per ridurre gli effetti negativi di stili educativi contrapposti. Nello svolgimento dei programmi e nell'identificazione, all'interno di una struttura modulare degli stessi, degli elementi indispensabili al proseguimento degli studi, si presterà attenzione al raggiungimento del profilo formativo, offrendo con gli strumenti didattici più opportuni una metodologia di studio e le competenze necessarie.
- 7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Inoltre le tecnologie informatiche saranno scelte tenendo presente il rapporto tra disponibilità di fondi ed efficienza.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti della Scuola operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo degli alunni, in relazione alla struttura oraria definita nel Piano dell'Offerta Formativa.  
Nell'osservanza degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, l'organizzazione delle attività curricolari assicura agli alunni la possibilità di fruire di un congruo spazio temporale, al di fuori delle ore di lezione e di studio domestico individuale, da dedicare ad attività extrascolastiche e più in generale al riposo e al divertimento.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, gli insegnanti tenderanno a stabilire un clima di collaborazione e di rispetto reciproco ove i richiami siano mirati ad ottenere un atteggiamento più proficuo nel lavoro e un comportamento rispettoso delle regole di convivenza.
- 7.6 La scuola promuoverà momenti di collaborazione, partecipazione e conoscenza (Porte Aperte, Laboratori ponte, Festa di fine anno, concerti e manifestazioni sportive) per gli alunni e le famiglie. Gli insegnanti prenderanno ogni iniziativa volta a realizzare una alleanza di lavoro con le famiglie degli alunni, dedicando tempi e spazi appositi all'ascolto e alla definizione di strategie comuni. Per tutto quello che riguarda le modalità di comunicazione docenti-famiglie, si rimanda al Regolamento d'Istituto.

## 8. PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

### A. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA:

Il Piano dell'Offerta Formativa (POF) dell'Istituto Comprensivo Marconi Antonelli è elaborato dal Collegio Docenti per gli aspetti formativi, didattici e pedagogici e dal Consiglio di Istituto per gli aspetti finanziari e organizzativi generali; contiene le scelte educative e organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento di Istituto e dalle connesse norme di funzionamento degli organi collegiali, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, 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.

Il Piano dell'Offerta Formativa viene aggiornato generalmente entro il 31 ottobre di ogni anno e pubblicato sul sito.

Il Regolamento d'Istituto definisce in modo specifico le norme relative a :

- \* vigilanza sugli alunni;
- \* comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- \* uso degli spazi, dei laboratori e delle biblioteche;
- \* conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- \* modalità di rapporto scuola – famiglia.

### B. PROGRAMMAZIONE D'ISTITUTO

La programmazione educativa è approvata dal Collegio dei Docenti, sulla base delle elaborazioni dei Consigli di Classe e Interclasse e dei Dipartimenti, dei criteri generali espressi dal Consiglio di Istituto e delle competenze in campo formativo degli Enti Locali. Essa progetta i percorsi formativi correlati alle finalità e agli obiettivi delineati nei programmi, in una prospettiva di verticalizzazione e continuità tra gli ordini di scuola; elabora le attività riguardanti l'orientamento e gli interventi di recupero e di sostegno. E' coerente con le finalità del Piano per l'Inclusione.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli e assemblee di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, tenendo conto dei livelli iniziali e della realtà delle diverse classi.

La programmazione educativa viene aggiornata entro il 31 ottobre di ogni anno ed pubblicata sul sito d'Istituto.

- La programmazione didattica viene elaborata e approvata dai singoli consigli di classe e interclasse e dai singoli team docenti; essa:
  - nell'ottica di una didattica inclusiva, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando a essi gli interventi operativi, compreso quando necessario il Piano Didattico Personalizzato, il Piano Educativo Individualizzato, elaborato sulla base del Profilo Dinamico Funzionale;
  - utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti;
  - è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere;
  - sviluppa iniziative di ricerca-azione e sperimentazione didattica, anche in rete con altre istituzioni del territorio, secondo quanto previsto dal D:P:R: 275/99.
- La programmazione didattica viene redatta all'inizio di ogni anno scolastico, con possibilità di modifica o integrazione, in particolare all'inizio del 2° quadrimestre in funzione degli esiti ottenuti nel 1°.

- La programmazione è pubblicizzata mediante pubblicazione sul sito e illustrata ai genitori durante i Consigli di classe e Assemblee di classe.

### C. CONTRATTO FORMATIVO.

Al fine di rendere operante il contratto formativo previsto dalla normativa annessa al DPCM del 7/6/95 e allo scopo di responsabilizzare sempre più docenti e allievi, sono indette, in concomitanza con la pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, un'assemblea generale dei genitori e, in occasione della definizione della programmazione didattica, riunioni del consiglio di classe aperte ai genitori. In tali riunioni vengono chiariti gli obiettivi didattici ed educativi del curricolo e i criteri di valutazione e di misurazione, il percorso per conseguirli, le strategie e i tempi che saranno proposti per raggiungere gli obiettivi medesimi.

I docenti a loro volta esprimeranno la propria offerta formativa, fornendo le necessarie motivazioni dei propri interventi didattici ed esplicitando le strategie che intendono seguire, chiarendo la funzionalità degli strumenti di verifica prescelti ed enunciando i criteri di valutazione concordati con gli altri componenti del consiglio di classe, anche in riferimento a eventuali interventi di recupero ovvero di approfondimento.

I genitori prenderanno atto della proposta formativa offerta dalla scuola, esprimeranno pareri ed eventuali suggerimenti in relazione a proposte di attività extrascolastiche o interdisciplinari, e potranno assumere impegni di collaborazione diretta e/o con l'invito di esperti esterni ai sensi del regolamento di Istituto. Particolari integrazioni individuali del "contratto formativo" sono previste per gli studenti che presentano problemi bisogni educativi speciali, anche temporanei e disabilità .

## PARTE II

### 9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Marconi Antonelli ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

- 9.1 In alcune particolari situazioni ritenute straordinarie dalla Dirigenza ed ai fini dell'erogazione di un miglior servizio per l'utenza è possibile derogare agli standard fissati;
- 9.2 La segreteria non può richiedere, per l'avvio delle procedure, l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati on-line;
- 9.3 La segreteria didattica è disponibile ad offrire consulenza e collaborazione ai genitori per la compilazione dei moduli di iscrizione on-line nei giorni previsti, esclusivamente su appuntamento;
- 9.4 Il rilascio di certificati è effettuato 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 per quelli con votazione e/o giudizi.
- 9.5 Il rilascio dei certificati è effettuato in base a quanto previsto dalla normativa sulla cd. Decertificazione. A tal proposito, l'art. 15, l. 12 novembre 2011, n. 183 ha novellato il d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, introducendo il comma 02 all'art. 40. Tale norma, per evitare che le Pubbliche amministrazioni continuino a chiedere al privato il deposito di certificati rilasciati da altre Pubbliche amministrazioni e per garantire il ricorso, a pieno regime, allo strumento delle autocertificazioni o dell'acquisizione d'ufficio dei certificati, ha previsto che sul certificato

- stesso sia apposta, a pena di nullità, la dicitura: «Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi».
- 9.6 gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- 9.7 i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati dal Capo di Istituto dopo il termine delle operazioni di scrutinio, o dalla Segreteria;
- 9.8 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 e del territorio. Sul sito dell'Istituto verrà pubblicato l'orario di apertura. Il Consiglio di Istituto delibera annualmente in merito sulla base delle indicazioni dei genitori, sentita l'assemblea del personale A.T.A. e le rappresentanze sindacali del Personale medesimo. Dirigente e Responsabili di plesso ricevono il pubblico su appuntamento;
- 9.9 la scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; nella risposta saranno compresi il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- 9.10 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
- la scuola assicura l'aggiornamento degli spazi informativi del sito di istituto;
  - all'interno degli edifici scolastici sono mantenuti spazi ben visibili adibiti all'informazione;
  - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.);
  - organigramma degli organi collegiali;
  - organigramma degli uffici ;
  - organico del personale docente e A.T.A.;
  - è inoltre disponibile la Bacheca sindacale
- 9.11 la scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio
- 9.12 gli operatori scolastici in servizio presso la scuola indossano per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione in maniera ben visibile;
- 9.13 il Regolamento Generale di Istituto ha adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito della scuola.

### PARTE III

#### **10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO MARCONI-ANTONELLI**

- 10.1. L'intera comunità della scuola considera come impegno di tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente, sicuro. A tal fine le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi vengono curate con la massima attenzione per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario della scuola si adopera per la costante igiene dei servizi e collabora alle misure di sicurezza. Al senso di responsabilità degli studenti ed alla vigilanza degli insegnanti è affidato il decoroso mantenimento dei locali e degli arredi; i genitori, d'altra parte, sono chiamati a sensibilizzare in tal senso i loro figli. Qualora, in caso di danneggiamenti o di furti, sia individuata una precisa responsabilità di alunni, o anche un concorso di responsabilità, essi saranno chiamati a rispondere del danno arrecato.
- 10.2. La scuola sollecita, nei modi più opportuni, la collaborazione delle istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (con particolare riferimento alle immediate adiacenze della scuola). Nella prospettiva di cui sopra la Dirigenza della Scuola mantiene contatti con il Comune di Torino– Edilizia scolastica – e, ove necessario, con i comandi della Polizia Municipale, dei Vigili del Fuoco e con i Commissariati di zona della Polizia di Stato

- 10.3. La scuola 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 dei locali della medesima. Provvede a tal fine agli adempimenti di cui al Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008, anche noto come Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, entrato in vigore il 15 maggio 2008, e dalle relative disposizioni correttive, ovvero dal Decreto legislativo 3 agosto 2009 n. 106 e da successivi ulteriori decreti. Si impegna inoltre, per quanto di propria competenza, nell'eliminazione delle barriere architettoniche
- 10.4. In particolare provvede a porre in essere iniziative e attività di formazione, di informazione e di addestramento del personale, anche d'intesa con l'Ufficio Scolastico Regionale e, in generale, con gli enti istituzionalmente preposti alla tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro. Gli studenti sono informati sui principi della normativa di riferimento, sull'organizzazione della scuola in materia di prevenzione, protezione e soccorso. Almeno due volte all'anno sono poste in essere esercitazioni applicative del piano di evacuazione, previa adeguata sensibilizzazione del personale docente e non docente e degli alunni. Nei limiti della dotazione di arredi forniti dal Comune, la scuola provvede a fornire agli alunni banchi e sedie corrispondenti alla loro altezza

#### PARTE IV

### 11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 11.1. La presentazione di reclami è accettata dalla scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. I testi originali dei reclami verranno conservati in apposito fascicolo.
- 11.2. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 11.3. Annualmente, il Dirigente formulerà per il Consiglio di Istituto e per il Collegio dei Docenti una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico
- La valutazione del servizio offerto dalla scuola è diretta a verificare:
- il grado di raggiungimento degli obiettivi didattici e formativi;
  - gli standard dei servizi amministrativi;
  - le condizioni ambientali.
- 11.4. Il Consiglio di Istituto istituisce a tale scopo una Commissione, la cui composizione è definita dal Regolamento d'Istituto. La Commissione definisce le aree critiche da tenere sotto controllo e gli indicatori significativi, provvede ad elaborare strumenti di rilevazione e a raccogliere i dati, che verranno forniti al Consiglio di Istituto, al fine di migliorare il servizio.

#### PARTE V

### 12. ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi offerti dall'Istituto Comprensivo Marconi-Antonelli, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto, pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni del superiore Ministero.

Essa è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali e delle Assemblee.

Le modifiche, elaborate a cura della Commissione di cui al precedente numero 11.4, vengono sottoposte all'approvazione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

I competenti organi dell'Istituto comprensivo Marconi Antonelli provvederanno tempestivamente a dare attuazione alla presente Carta. Tutti i componenti della comunità scolastica sono impegnati a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta.