

# CARTA DEI SERVIZI

## L'ABC DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1 Sviluppare in tutto il personale della scuola la cultura della qualità;
- 2 Assegnare agli utenti un ruolo centrale nelle strategie e nei processi per il miglioramento dei servizi;
- 3 Ricercare l'ottimizzazione dei processi al fine di ottenere il massimo dell'efficienza e dell'efficacia;
- 4 Adottare procedure di reclamo semplici ed accessibili che consentano la risoluzione tempestiva di eventuali disfunzioni;
- 5 Coinvolgere il personale nei progetti di qualità e di "miglioramento continuo";
- 6 Eseguire il monitoraggio periodico delle percezioni e delle esigenze di qualità degli utenti;
- 7 Rispettare gli standard qualitativi pubblicamente dichiarati;
- 8 Rispettare, nei limiti del possibile e nel rispetto dei criteri fissati dalle norme, le esigenze degli utenti, ed adoperarsi per il superamento degli ostacoli che si frappongono.

## PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola ha come principio fondamentale "l'Uguaglianza", infatti l'Istituto si impegna ad erogare il servizio scolastico senza alcuna discriminazione, con imparzialità e in maniera regolare.

La scuola e quindi tutti gli operatori scolastici si impegnano a favorire l'accoglienza dei genitori e l'integrazione degli studenti. Inoltre effettuano interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e dispersione scolastica in modo da assicurare la frequenza regolare e il proseguimento degli studi.

L'istituzione scolastica, insieme a vari enti locali, si impegna a favorire diverse attività extrascolastiche che permetteranno alla scuola di diventare un centro di promozione culturale, civile e sociale. Per far ciò l'edificio e le sue attrezzature verranno messe a disposizione dell'utenza fuori dall'orario scolastico. Ed inoltre, per promuovere qualsiasi forma di partecipazione, verrà fornita un'informazione completa, trasparente e le procedure per la sua attuazione saranno semplificate al massimo.

L'attività scolastica, con particolare riferimento all'orario di servizio di tutti gli operatori, è conforme a ben definiti criteri di efficacia, efficienza, flessibilità nell'organizzare i servizi amministrativi, l'attività didattica e l'offerta formativa.

L'Istituto, insieme ad enti culturali, garantisce ed organizza corsi di aggiornamento per il personale, tenendo in considerazione le linee principali d'indirizzo e le strategie definite in precedenza dall'amministrazione.

Parte integrante della Carta dei servizi sono il "Piano dell'Offerta Formativa" ed il "Regolamento d'Istituto".

## CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO

Attraverso la carta dei servizi elaborata in attuazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.138 del 15 giugno 1995 l'Istituto Comprensivo di Chiesa in Valmalenco intende esplicitare:

- i principi fondamentali a cui il servizio scolastico si ispira
- le caratteristiche, gli obiettivi di qualità e gli strumenti di cui la scuola intende dotarsi per conseguire questi obiettivi
- i meccanismi, anche interni agli strumenti, per valutare e monitorare l'attività del servizio
- le modalità con cui l'utenza può accedere a questi strumenti
- i mezzi o i rimedi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni.

La carta dei servizi si colloca in una prospettiva relazionale in cui scuola, famiglia e territorio interagiscono e si assumono le loro responsabilità sulla base delle competenze definite. Tale documento si richiama agli art. 33 e 34 della Costituzione della Repubblica.

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Questo Istituto organizza i servizi amministrativi secondo i seguenti fattori di qualità indicati tra i principi fondamentali dal Ministero della Pubblica Istruzione:

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

Questo Istituto in alcuni casi deroga dagli standard specifici prefissati dal Ministero nel senso di un miglioramento ulteriore del servizio.

#### IN PARTICOLARE:

- 1 le iscrizioni sono effettuate dai genitori con procedura informatica;
- 2 la segreteria è a disposizione delle famiglie, per le iscrizioni, sprovviste di attrezzatura informatica e non;
- 3 il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro la giornata o, in caso di impedimento burocratico, entro le ventiquattro ore successive; lo stesso per gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma, a partire dal giorno stesso di pubblicazione dei risultati;
- 4 i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati al termine delle operazioni di scrutinio;
- 5 gli uffici di segreteria sono aperti di norma al pubblico per 6 giorni la settimana dalle ore 10.00 del mattino alle ore 12.00;  
l'ufficio del Dirigente riceve di norma il pubblico su appuntamento;
- 6 la scuola fornisce all'utente tutte le informazioni richieste e/o il contatto tempestivo e preciso con la persona in grado di fornirle;
- 7 sul sito dell'Istituto ([www.icchiesainvalmalenco.it](http://www.icchiesainvalmalenco.it)) saranno disponibili le informazioni relative a:
  - modalità organizzative;

- documenti;
- servizi amministrativi.

## PROCEDURE DEI RECLAMI

Gli eventuali reclami da parte degli utenti del servizio scolastico possono essere espressi in forma orale, scritta, via fax e per posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni.

## ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

L'accesso ai documenti è consentito secondo quanto previsto dalla legge n. 241/1990 art. 22, 23, 24 e 25. Il richiedente deve essere titolare di una situazione giuridicamente rilevante; non può essere evasa la richiesta finalizzata a semplice curiosità.

In osservanza della sopracitata legge si ricorda che il diritto d'accesso si esercita mediante esame diretto delle parti degli atti a cui si è interessati o mediante estrazione di copia degli stessi, nei casi consentiti.

L'esame diretto è gratuito (l'interessato può leggere o prendere appunti), mentre il rilascio di copie è subordinato al rimborso del costo di produzione.

## PRINCIPI

### 1. Accoglienza

Nella **Scuola dell'Infanzia** l'orario delle attività didattiche, per i bambini nuovi iscritti può essere limitato, per i primi quindici giorni, al solo turno antimeridiano così da consentirne un graduale inserimento.

Nella **Scuola Primaria** le attività delle classi prime, nei primi giorni di scuola, saranno orientate soprattutto a facilitare la padronanza del nuovo ambiente, che deve essere costruito secondo modalità che in parte si ricolleghino a quelle in adozione nella scuola di provenienza anche attraverso l'uso di materiali precedentemente prodotti dagli alunni.

Nelle classi prime della **Scuola Secondaria** un momento centrale viene ritenuta la fase di ingresso. Il momento del passaggio si rileva, infatti, delicato e spesso problematico e viene affrontato, pertanto, anche nel contesto del raccordo con la Scuola Primaria.

### 2. Integrazione

Le situazioni di rilevante necessità vengono affrontate con l'ausilio degli operatori socio-sanitari. Gli alunni portatori di handicap usufruiscono dell'aiuto dell'insegnante di sostegno e, quando ricorrono le condizioni (deficit di autonomia e comunicazione), dell'ausilio di assistenti comunali. Per questi bambini e/o ragazzi viene redatto un piano educativo individualizzato. Per gli allievi in situazione di disturbo specifico di apprendimento viene steso un piano didattico personalizzato che contempla l'utilizzo di adeguate misure dispensative e compensative.

Particolare attenzione la scuola riserva agli alunni stranieri allo scopo di favorire sia la loro integrazione nella nostra società, sia la continuità con le radici culturali di provenienza.

### 3. Continuità

Nel corso dell'anno la scuola si impegna a realizzare un progetto comune per i bambini dell'ultimo anno di scuola dell'infanzia e gli alunni di classi 1<sup>a</sup> e per gli alunni di classe V<sup>a</sup> e i ragazzi di 1<sup>a</sup> media.

Al termine dell'anno scolastico gli insegnanti dei due ordini di scuola si incontrano per uno scambio di informazioni sugli alunni che si inseriranno nelle classi prime.

### 4. Rapporti con le famiglie

#### a. Incontri e colloqui

##### Scuola dell'infanzia

- assemblee con i genitori prima dell'inizio delle attività didattiche
- almeno due colloqui annuali
- colloqui individuali a richiesta

##### Scuola Primaria e Secondaria di primo grado

- assemblea di classe di inizio d'anno per spiegare a grandi linee il progetto di istituto e la programmazione educativa e didattica
- incontro con i genitori a fine quadrimestre e alla fine dell'anno per illustrare il documento di valutazione
- altri due colloqui con i genitori a metà quadrimestre per rendere conto dell'andamento scolastico degli alunni
- colloqui individuali a richiesta
- per la scuola secondaria di primo grado: un'ora settimanale per ogni insegnante.

#### b. Obbligo scolastico e frequenza

Ogni famiglia ha facoltà di scegliere fra le scuole statali che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza dell'edificio.

In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

La frequenza della scuola primaria e secondaria di primo grado è obbligatoria salvo quanto previsto dal comma 2 art.111 del D. Lgs 297/94.

L'iscrizione ai diversi tipi di scuola avviene nei termini e secondo le modalità definite dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Poiché tali indicazioni sono suscettibili annualmente di modifiche, verranno date ogni anno specifiche informazioni al riguardo.

Per assicurare l'adempimento dell'obbligo e la regolarità della frequenza, la scuola si impegna ad attuare interventi di prevenzione e controllo dell'evasione, in collaborazione con le altre istituzioni, per sostenere la famiglia nella sua opera educativa.

La giustificazione delle assenze è disciplinata dal Regolamento di Istituto.

Attraverso una sistematica e graduale attività di orientamento, la scuola promuove tra gli alunni e le famiglie la conoscenza della Scuola Superiore e indirizza gli alunni verso la prosecuzione degli studi.

## 5. Personale scolastico

### **a. Partecipazione/efficienza/trasparenza**

L'attuazione della "Carta" dipende dal comportamento responsabile del personale scolastico, degli alunni, dei genitori e delle istituzioni sul territorio.

Questi soggetti sono collegialmente ed individualmente i protagonisti della formazione educativa. La scuola realizza, con il progetto di Istituto e con gli altri documenti di programmazione, una proposta culturale ed educativa attenta alle esigenze e ai bisogni formativi della realtà locale. Questi documenti vengono resi pubblici, in tempi reali, nel senso che ciascuno dei soggetti indicati ne può prendere visione in segreteria e può duplicarli.

La scuola intende anche, con il concorso degli enti locali, favorire le attività extrascolastiche, di modo che essa diventi sempre di più luogo promotore di cultura, un centro aperto alle iniziative culturali la cui fruizione non sia limitata ai soli alunni.

### **b. Diritti e doveri del personale scolastico**

I diritti e i doveri del personale scolastico sono regolati dalle disposizioni di legge e dal Contratto Collettivo Nazionale Comparto Scuola.

Tuttavia, proprio per il suo carattere di specificità, la qualità del servizio offerto dipende da fattori non codificabili normativamente, come la consapevolezza di sentire il proprio lavoro importante e valorizzato. L'orario di servizio del personale docente direttivo ed amministrativo già da tempo risponde ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità. Questo orario viene reso pubblico di modo che l'utenza abbia il massimo dell'informazione possibile.

L'aggiornamento costituisce un diritto dovere del personale della scuola. Esso si svolge nell'ambito delle direttive fissate dal Contratto Collettivo Nazionale Comparto Scuola e dai relativi accordi applicativi.

La libertà d'insegnamento, garantita dalla Carta Costituzionale, trova applicazione nell'ambito delle decisioni collegiali assunte in sede di programmazione e progettazione dei percorsi formativi.

### **c. Adozione dei libri di testo**

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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Per la Scuola Secondaria di primo grado, nell'esame delle proposte dell'Editoria, viene rivolta attenzione anche al peso e al costo dei libri di testo senza perdere di vista, tuttavia, i citati criteri di riferimento.

## **6. Documenti dell'Istituto**

Al fine di governare la complessità scolastica la scuola adotta i seguenti strumenti:

- piano dell'offerta formativa
- programmazione educativa
- programmazione didattica

e stipula con i genitori un Contratto Formativo.

Attraverso questi strumenti la scuola intende:

- definire la propria proposta culturale
- realizzare la propria identità
- qualificare il servizio in modo trasparente

### **Il Piano dell'Offerta Formativa**

Il POF viene deliberato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto, ciascun organo per la parte di competenza, all'inizio dell'anno scolastico é pubblicizzato, mediante esposizione orale del Dirigente Scolastico o dal docente delegato all'assemblea dei genitori di inizio anno scolastico.

Tale documento indica:

- i bisogni educativi della popolazione scolastica
- le scelte educative e le opzioni culturali che gli OO.CC. intendono attuare, allo scopo di coniugare i bisogni di formazione con le linee di progettazione inserite nelle Indicazioni Nazionali
- l'organizzazione dell'attività scolastica con particolare riguardo a:

#### **a. formazione delle classi e loro assegnazione ai docenti**

- criteri relativi alla formazione delle classi e delle sezioni
- criteri relativi all'assegnazione dei docenti alle classi di scuola primaria, secondaria di primo grado e alle sezioni di scuola dell'infanzia
- criteri relativi all'abbinamento delle classi per la formazione dei moduli didattici
- criteri generali relativi alla formulazione dell'orario del personale docente

#### **b. orario e carico di lavoro degli alunni**

- modalità di svolgimento dell'orario delle attività didattiche
- modalità con cui le discipline e le educazioni vengono distribuite nell'arco di un tempo scolastico definito (settimanale o bisettimanale)
- criteri generali relativi alla quantificazione e distribuzione dei compiti e delle lezioni

#### **c. materie educazioni - ambiti disciplinari per scuola primaria e dell'infanzia**

- abbinamento delle discipline e delle educazioni per la formazione degli ambiti disciplinari
- tempi massimi da attribuire alle discipline e agli ambiti disciplinari
- scansione equilibrata degli interventi didattici lungo un arco di tempo definito, anche su base bisettimanale e progettuale

#### **d. organizzazione dell'attività didattica - uso delle risorse**

- organizzazione della classe e di altri spazi come ambiente di apprendimento
- accoglienza alunni

- attività didattiche per il perseguimento di obiettivi trasversali
- uso delle contemporaneità , della compresenza e dei laboratori

#### e. progettualità

- accoglienza
- continuità educativa
- educazione alla salute
- educazione interculturale
- alunni portatori di handicap (P.E.I.)
- educazione alla solidarietà
- orientamento
- educazione alla prevenzione della tossicodipendenza (tabagismo, alcool, droghe)
- educazione alimentare
- i giovani promuovono il territorio

#### f. valutazione piano offerta formativa

- uso di strumenti per monitorare il Pof, come ad esempio un questionario da sottoporre alla famiglie degli alunni e agli operatori scolastici. Da valutare un questionario per gli alunni della 5<sup>a</sup> scuola primaria e 3<sup>a</sup> scuola secondaria di primo grado

#### g. valutazione alunni. Comunicazione quadrimestrale alle famiglie. Ricevimento genitori

- criteri generali di valutazione degli alunni
- criteri generali relativi ai tempi e modalità di redazione del documento di valutazione
- criteri relativi alle modalità di ricevimento genitori

### **Programmazione educativa**

La programmazione educativa viene elaborata e deliberata dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico, e pubblicizzata, mediante esposizione orale, dal Dirigente Scolastico o dal docente delegato all'assemblea dei genitori di inizio anno scolastico. Fornisce orientamenti e indicazioni riguardo ad eventuali contenuti e attività ritenute di rilevanza generale.

I docenti progettano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali e si impegnano a programmare percorsi didattici comuni.

Individuano e propongono strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

### **Programmazione Didattica**

La Programmazione Didattica, tenuto conto delle linee guida elaborate dal Collegio Docenti, è elaborata e approvata dal Consiglio di intersezione per la scuola dell'infanzia; per la scuola primaria è approvata dal Consiglio di interclasse; per la scuola secondaria di primo grado dal Consiglio di classe su proposta dei docenti di classe.

Viene pubblicizzata, mediante esposizione orale, dal Dirigente Scolastico o dal docente delegato all'assemblea dei genitori di inizio anno scolastico.

La Programmazione Didattica indica:

- la situazione iniziale della classe
- gli obiettivi educativi, didattici e trasversali che gli insegnanti intendono conseguire sulla base dei dati in ingresso
- la periodicità di scansione degli obiettivi
- l'organizzazione dell'ambiente di apprendimento (spazi - tempo degli ambiti anche su base bisettimanale - uso delle risorse esterne ed interne - progetti)
- le modalità operative e gli strumenti mediante i quali i docenti intendono perseguire l'unitarietà di insegnamento comprese le modalità di gestione della classe
- i criteri di verifica e valutazione, se diversi da quelli indicati nella Programmazione Educativa
- l'uso specifico della contemporaneità e/o compresenza
- le strategie, i percorsi, gli interventi ritenuti più validi per conseguire gli obiettivi fissati , con particolare riguardo alle problematiche della integrazione degli alunni portatori di handicap, in condizione di svantaggio sociale e culturale, stranieri;
- la programmazione viene verificata periodicamente durante le riunioni dei Consigli di Classe/Interclasse.

Nella programmazione individuale trovano un punto di equilibrio la libertà didattica del singolo docente e le linee direttive della programmazione di Istituto.

### **Regolamento d'Istituto**

Il regolamento di Istituto comprende, tra le altre cose, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- modalità di comunicazione scuola - famiglia
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe organizzate dalla scuola o richieste dai genitori
- modalità di svolgimento e di convocazione degli organi Collegiali
- visite guidate, viaggi di istruzione , partecipazione della scuola a manifestazioni culturali, ricreative e sportive
- uscite sul territorio dell'Istituto.

### **Contratto formativo**

Per contratto formativo si intende l'insieme degli impegni reciproci che i docenti, alunni e genitori assumono per assicurare un'esperienza positiva di socializzazione e di apprendimento in ambiente scolastico.

Gli impegni vengono concordati annualmente facendo riferimento ai seguenti principi generali.

I **docenti** si impegnano:

- a conoscere l'alunno, le sue potenzialità e le sue modalità di apprendimento attraverso opportuni momenti di osservazione e di raccolta dei dati;
- a mantenere il segreto d'ufficio sulle notizie riguardanti gli alunni

- a relazionarsi con gli scolari dimostrando disponibilità affettiva e atteggiamento di fiducia, ponendosi come modelli positivi di riferimento e guide autorevoli nei processi di sviluppo;
- a favorire negli scolari, in relazione alle diverse età, i processi di conoscenza di sé, la consapevolezza del proprio percorso formativo e l'acquisizione di capacità di autovalutazione;
- a dichiarare, motivare e documentare la propria proposta formativa (obiettivi, contenuti, metodologie, criteri di valutazione) adeguandola, quando necessario, alle specifiche esigenze del singolo alunno; tale proposta viene presentata nelle assemblee di intersezione, interclasse, classe e negli incontri scuola - famiglia viene documentata nell'Agenda di Team, nel Giornale di Classe, nel Giornale dell'insegnante, nella programmazione del Consiglio di Classe e del singolo docente;
- a verificare collegialmente e individualmente l'attività educativa in vista di un continuo miglioramento del servizio;
- a conoscere e sostenere gli interventi educativi delle famiglie e del territorio , nel quadro delle finalità indicate nei programmi.

Lo **studente** deve:

- conoscere le finalità dell'Istituto, gli obiettivi formativi, la programmazione didattica – educativa
- rispettare l'ambiente e le strutture scolastiche, le norme di comportamento previste nei regolamenti, le norme di convivenza democratica, partecipare attivamente al dialogo educativo, impegnarsi per raggiungere gli obiettivi prefissati

Ai **genitori** si chiedono i seguenti impegni:

- assicurare la regolarità della frequenza e il rispetto dell'orario scolastico;
- conoscere la proposta della scuola, partecipando attivamente alle assemblee e ai momenti formativi;
- conoscere l'esperienza scolastica del figlio visionando i quaderni e gli altri elaborati e partecipando agli incontri scuola - famiglia, chiedendo chiarimenti, offrendo informazioni, formulando proposte;
- aiutare il figlio a sviluppare atteggiamenti di apertura e curiosità nei confronti dell'esperienza scolastica e di fiducia negli insegnanti;
- sostenere gli interventi educativi della scuola e concordare azioni comuni per richiamare il figlio alle regole della convivenza democratica (rispetto del personale della scuola, dei compagni, del materiale, delle strutture...)
- assicurarsi dell'avvenuta esecuzione dei compiti e controllare lo studio aiutando il figlio a vivere questo momento come occasione di responsabilità personale.

I genitori partecipano alla vita della scuola anche offrendo la loro collaborazione per la realizzazione di specifici progetti di classe (mostre, rappresentazioni teatrali, laboratori espressivi, monografie, giornali scolastici, visite guidate, momenti conviviali, giornate sportive...) secondo modalità da concordarsi.

## **7. Condizioni ambientali della scuola**

Il personale della Scuola si attiva perché l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro.

In particolare, il personale collaboratore scolastico assicura la pulizia di tutti gli spazi.

L'Istituto ha sollecitato e sollecita l'ente locale perché si attivi, nell'ambito delle sue competenze, a garantire, secondo le norme vigenti, la sicurezza nell'edificio scolastico,

negli spazi esterni di pertinenza e ad eliminare le barriere architettoniche. Segnala all'Amministrazione comunale i guasti, le disfunzioni e le eventuali situazioni di pericolo, richiedendo gli interventi del caso.

Gli edifici scolastici devono essere ancora in parte adeguati alle norme C.E.E. con particolare riguardo a quanto previsto dal Decreto Legislativo 626/94.

## **SCUOLA DELL'INFANZIA**

Gli spazi sono sufficienti, rapportato al numero di bambini ma poco funzionali perché distribuiti su tre piani. Sufficiente nel complesso l'arredo degli spazi educativi.

## **SCUOLA PRIMARIA**

In generale si può affermare che gli spazi sono sufficienti e utilizzati in modo funzionale.

Diverso il discorso palestre.

Il plesso di Caspoggio usufruisce della palestra della scuola elementare. E' un impianto moderno, facilmente raggiungibile e che ben si presta allo svolgimento dell'attività motoria. La scuola di Lanzada usufruisce della palestra comunale.

Il plesso di Torre usufruisce di una piccola palestra.

Più complessa la situazione a Chiesa, ove la palestra è stata ricavata da un'aula che non è adatta per i bambini del 2° ciclo. A causa del contemporaneo uso della palestra del Palazzetto da parte degli alunni della scuola Secondaria di primo grado è possibile accedervi soltanto nelle ore antimeridiane lasciate libere dagli alunni della scuola secondaria di I grado.

Per quanto concerne l'eliminazione delle barriere architettoniche, per consentire l'accesso di persone disabili alle scuole e agli uffici, il plesso di Torre con l'attivazione del montacarichi può considerarsi adeguato rispetto alla normativa e parzialmente il plesso di Lanzada con l'attuazione di uno scivolo.

## **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

Gli spazi disponibili all'interno della scuola sono sufficienti.

Le aule ordinarie sono complessivamente 9 e dispongono dei normali arredi: cattedra, banchi, sedie e armadi; le aule speciali, in numero di dieci hanno arredi essenziali e sono utilizzate per gli insegnanti di Educazione Artistica, Educazione Musicale, Lingua Straniera, Scienze, Educazione Tecnica, nonché per le attività di informatica, per esercitazioni alimentari.

Alcuni spazi vengono utilizzati per più attività.

Si pensa, in prospettiva, di ridefinire la funzione e di migliorarne o integrarne gli arredi.

Per l'educazione fisica viene usata la palestra del vicino palazzetto dello sport, di proprietà del Comune di Chiesa in Valmalenco.

Le attrezzature e le dotazioni della Scuola, nel complesso sufficienti, devono in qualche caso essere integrate o sostituite.

A ciò si sta un po' alla volta provvedendo con la collaborazione fondamentale dell'Amministrazione Comunale.

## **8. Valutazione del servizio**

Al fine di prevenire i problemi e di trovare per tempo soluzioni adeguate e condivise, si auspica e si cerca di favorire tra gli operatori della scuola e gli utenti un clima di positive relazioni e di costruttiva collaborazione.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

La valutazione del servizio viene annualmente effettuata dagli organi collegiali (Consigli di Classe, Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto) per quanto di loro competenza.

I suddetti organi possono elaborare questionari, rivolti al personale della scuola e all'utenza, riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici amministrativi del servizio scolastico, intesi ad attingere informazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

Ciascun genitore, a tal fine, può sempre individualmente segnalare problemi o formulare proposte, sia direttamente che per il tramite dei suoi rappresentanti.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni diverse, contenute nei contratti collettivi o in norma di legge. Possono essere riviste, inoltre, e riformulate alla luce dell'attività di verifica condotta tra gli operatori e gli utenti della Scuola.

I dati riportati vengono aggiornati quando non risultano più attuali.