

 <p>ISTITUTO COMPRESIVO ADRIA UNO Una garanzia per il futuro dei vostri figli</p>	<p><b>ISTITUTO COMPRESIVO ADRIA UNO</b> Via Umberto I, 18 – 45011 ADRIA (RO) ☎ tel. 042621179 – 📠 fax 0426944099 C.F. 81004020293 <a href="mailto:roic815008@istruzione.it">roic815008@istruzione.it</a> - <a href="mailto:roic815008@pec.istruzione.it">roic815008@pec.istruzione.it</a> <a href="http://adriauno.gov.it">http://adriauno.gov.it</a></p>	
--	---	--

## CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Adria Uno" di Adria si ispira ai principi fondamentali contenuti negli artt. 33-34 della Costituzione e ai seguenti principi fondamentali della CM n. 255, D.M. n. 254 del 21/07/1995.

---

## PRINCIPI GENERALI

### 1. UGUAGLIANZA

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

### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

L'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si occupa dell'inserimento e dell'accoglienza di alunni e genitori attraverso attività rivolte specialmente alle classi iniziali, nel rispetto anche della continuità scolastica. Attraverso i contatti che si instaurano nei primi anni scolastici, i bambini strutturano la loro "idea di scuola". Se l'esperienza di incontro con la scuola è positiva (fasi di accoglienza progettate) migliori potranno essere la motivazione ad apprendere ed il senso di autorealizzazione. Nel progettare l'accoglienza, i docenti terranno conto del fatto che è fondamentale:

- riconoscere ed accettare l'identità dell'alunno;
- credere nella sua possibilità di successo;
- rassicurarlo, in ogni momento del suo percorso scolastico, in modo tale che non debba mai sentirsi solo;
- progettare esperienze positive, vissuti che producano apprendimenti significativi;
- valorizzare soprattutto la relazione educativa.

Tutto il personale docente e non docente si impegna altresì per l'integrazione degli alunni stranieri, creando un clima relazionale positivo, aiutandoli non solo nel superamento del problema linguistico, ma anche favorendo l'inserimento socio-ambientale.

Per gli alunni portatori di handicap la scuola si impegna a trovare soluzioni con le Amministrazioni Comunali per il superamento delle barriere architettoniche così da permettere loro di poter fruire completamente delle strutture scolastiche. Per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali la scuola mette a disposizione le proprie risorse didattiche, umane e materiali per la predisposizione di percorsi di didattica personalizzata.

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

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza **oggettiva** di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri fissati annualmente dal Consiglio di Istituto (disabilità, vicinanza territoriale, provenienza dall'Istituto Comprensivo...).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

## 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA" attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli Organi **collegiali** e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituzione scolastica in collaborazione 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 anche fuori dell'orario di servizio scolastico.

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

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

Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le **iniziative di aggiornamento e di formazione del personale docente ed Ata** in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, **nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento scaturite dal Rapporto di Autovalutazione e definite dal Piano dell'Offerta Formativa Triennale, dal Piano di Miglioramento e dal Piano della Formazione Triennale.**

## 6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativa/didattica viene strutturata nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni e il loro sviluppo armonico **nel rispetto del Curricolo Verticale dell'Istituto rispecchiati nelle progettazioni annuali dei docenti.**

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

### AREA EDUCATIVO/DIDATTICA

#### 1 - CONTRATTO FORMATIVO (sintesi)

L'Istituto Comprensivo "Adria Uno" di Adria si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adeguatezza delle attività educative/didattiche alle esigenze formative e culturali degli studenti, alla crescita e alla valorizzazione della persona.

L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza, occasioni di esperienza che consentano a ciascun studente di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente, la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile.

L'azione educativa/didattica privilegia interventi basati sull'esperienza, sul dialogo, sulla riflessione; i docenti nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria individualità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti, ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli studenti, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola/famiglia e le modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti.

Grande attenzione sarà data alla relazione educativa, oltre che alla prestazione scolastica.

Si favorirà lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli alunni attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte, la valorizzazione del lavoro svolto e la gratificazione dei risultati conseguiti; alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:

- controllare l'attività dei figli anche verificando con frequenza e regolarità il diario/libretto personale e registro elettronico;
- responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti e controllare;
- condividere con i docenti finalità e stili educativi;
- controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;
- utilizzare le ore di colloquio scuola famiglia e ogni occasione di incontro e scambio dialettico tra le componenti della scuola per favorire la comunicazione costruttiva.

#### 2 - CONTINUITA'

Nell'ambito della programmazione delle attività d'Istituto è prevista l'istituzione di una commissione per il raccordo tra **la scuola dell'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria di I grado, i cui compiti, indicati dal collegio, sono finalizzati** alla conoscenza della situazione generale dei ragazzi, di problemi particolari, delle metodologie didattiche e della verifica e implementazione dei curricula comuni.

La scuola si impegna altresì a corrispondere ad analoghe richieste da parte degli Istituti superiori presso i quali si iscriveranno i propri alunni a conclusione **del primo ciclo scolastico**.

#### 3 - ORARIO ATTIVITA' DIDATTICHE - CRITERI/COMPITI

Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni si tiene conto, per quanto possibile:

- a) **di distribuire in modo equilibrato le discipline a prevalente carico cognitivo con quelle a prevalente carico operativo** al fine di evitare un affaticamento psicofisico dell'alunno;
- b) di **limitare il peso degli zaini** evitando un carico eccessivo di **materiale scolastico** da trasportare;
- c) di assicurare agli alunni sufficienti tempi extrascolastici **per coltivare interessi personali** oltre che dedicarsi allo studio individuale.
- d) di evitare l'assegnazione di compiti da svolgere a casa per il giorno successivo nei giorni in cui gli alunni saranno a scuola per i rientri pomeridiani, fatti salvi i compiti assegnati nei giorni precedenti.

#### 4 - LIBRI DI TESTO - STRUMENTI DIDATTICI

La scelta dei libri di testo, **nel rispetto delle competenze attribuite al consiglio ed al collegio dei docenti, sarà effettuata su proposta dei docenti interessati**, optando ove possibile per i testi che non comportino eccessivi pesi per gli alunni valutando anche di contenere i costi all'interno dei limiti di spesa previsti dal MIUR.

Per evitare eventuali sovraccarichi di materiali didattici da parte degli alunni, non solo la scuola presterà particolare attenzione alla formulazione dell'orario delle lezioni, ma nel contempo gli insegnanti provvederanno ad indicare agli alunni il materiale e gli strumenti strettamente necessari per le attività della giornata.

Le famiglie a loro volta saranno sollecitate a controllare che i propri figli inseriscano nelle cartelle soltanto il materiale richiesto.

#### 5 - DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITA'

Le scuole dell'Istituto, in collaborazione con le famiglie e con le associazioni presenti sul territorio, sono responsabili della qualità delle attività educative/didattiche e si impegnano a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativo/didattici esplicitati nei seguenti documenti:

- **Rapporto di Autovalutazione (RAV);**
- **Piano dell'Offerta Formativa Triennale;**
- **Piani di Miglioramento;**
- **Piano della Formazione Triennale;**
- **Progetto di accoglienza: elaborato dalla commissione continuità, per garantire la continuità educativa/didattica nel passaggio; dalla scuola infanzia alla scuola primaria; dalla scuola primaria alla scuola secondaria di I grado;**
- **Curricolo Verticale d'Istituto: elaborato dal Collegio dei Docenti, che delinea un percorso formativo, coerente ed unitario, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria I grado ;**

#### Progetto Orientamento

**Unità di apprendimento** che saranno elaborate dai docenti dello stesso ambito e/o di ambiti diversi secondo le Indicazioni nazionali; costituiscono i percorsi formativi relativi alle singole discipline ed alla convivenza civile;

**Programma annuale** : è il documento amministrativo/contabile che definisce le modalità e l'entità delle risorse professionali e finanziarie necessarie a realizzare l'attività educativa/didattica curriculare obbligatoria e opzionale

#### **PROGETTI SPECIFICI**

Progetti di autoregolazione;  
Progetti sportivi;  
Progetti di laboratorio didattico;  
Progetti di educazione ambientale;  
Progetti di educazione alla salute;  
Progetti di inclusione;  
Progetti di cittadinanza.

I documenti sopra citati sono:

**Inclusi nel Piano dell'Offerta Formativa;**

Depositati presso gli Uffici.

Copia dei medesimi può essere richiesta in Segreteria previo pagamento delle spese di duplicazione.

#### **6 - ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI**

L'assegnazione dei docenti alle classi viene stabilita dal Dirigente Scolastico sulla base dei criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto e dei criteri stabiliti in sede di contrattazione decentrata con le R.S.U.

#### **7 - FORMULAZIONE ORARIO DOCENTI**

L'orario di servizio dei docenti è il seguente:

- per la scuola materna 25 ore settimanali ;
- per la scuola elementare 24 ore settimanali di cui 22 ore di insegnamento e 2 ore di programmazione di modulo;
- per la scuola media 18 ore settimanali.

Alle ore di insegnamento si aggiungono le ore non quantificate inerenti la "funzione docente" (preparazione dell'attività didattica, correzione elaborati, colloqui individuali con le famiglie...) e le ore obbligatorie (80) per gli impegni inerenti la partecipazione agli Organi Collegiali.

L'orario delle lezioni viene formulato in base **alle esigenze didattiche delle classi e ai vincoli organizzativi di docenti impegnati su più sedi o istituti.**

#### **8 - FORMULAZIONE ORARIO PERSONALE A.T.A. (personale di segreteria e collaboratori scolastici)**

Il personale A.T.A svolge un orario settimanale di 36.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

- flessibilità degli orari degli uffici per l'apertura al pubblico.

#### **2 - STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE: CELERITA' DEI TEMPI D'ATTESA**

L'assistenza per le iscrizioni on line e la distribuzione dei moduli di iscrizione della Scuola Dell'Infanzia è effettuata "a vista" nei tempi prefissati dal MIUR per le iscrizioni scolastiche, in orario adeguatamente pubblicizzato.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di dieci giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti interessati nelle rispettive scuole entro il termine fissato dal calendario interno; tale termine sarà comunicato la settimana precedente la distribuzione. In caso di non ritiro i documenti verranno depositati presso l'ufficio di segreteria, a disposizione dell'utenza.

---

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **1 - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua, fissandone pubblicamente 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 di segreteria;

### 3 - TRASPARENZA E FLESSIBILITA'

La scuola, secondo quanto previsto dal proprio "Piano Triennale di Integrità e Trasparenza", pubblicato sul sito della scuola nella sezione "Amministrazione Trasparente", si sta adeguando a quanto previsto dalle Linee Guida ANAC, pubblicate il 22.4.2016, per la pubblicazione degli atti relativi a:

Processo progettazione del servizio scolastico

Elaborazione del PTOF

Programmazione annuale

Processo di organizzazione del servizio scolastico

- Iscrizione degli studenti e formazione delle classi
- Acquisizione del fabbisogno dell'organico dell'autonomia: individuazione posti comuni, di sostegno e per il potenziamento
- Formulazione di proposte di incarico ai docenti coerenti con il PTOF
- Assegnazione di docenti alle classi
- Determinazione degli orari di servizio dei docenti
- Conferimento incarichi di supplenza
- Costituzione organi collegiali
- Attribuzione incarichi di collaborazione
- Adozione dei libri di testo e scelta dei materiali didattici

Processo di autovalutazione dell'istituzione scolastica

- Elaborazione del RAV
- Elaborazione del P.d.M.

Processo di sviluppo e di valorizzazione delle risorse umane

1. Definizione del piano di formazione in servizio dei docenti
2. Attribuzione incarichi aggiuntivi ai docenti e al personale ATA la consultazione con gli organi collegiali, e pubblicazione sul sito internet della scuola, dei criteri oggettivi per l'attribuzione di incarichi
3. Valutazione e incentivazione dei docenti
4. Costituzione e funzionamento del comitato di valutazione
5. Conferimento di incarichi di docenza

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- spazi di affissione per comitato genitori (previa autorizzazione del Dirigente Scolastico per l'affissione di avvisi e/o comunicazioni varie);

#### ACCESSO CIVICO

Ai fini dell'attuazione delle disposizioni sull'accesso civico di cui all'art. 5 legislativo 14.03.2013, n. 33 e s.m.i. del decreto, gli interessati presentano apposita istanza, utilizzando il modello pubblicato nel sito istituzionale (area "Amministrazione trasparente" sezione "altri contenuti" "Accesso Civico") al Dirigente Scolastico il quale valuta la richiesta di accesso e dà seguito all'istanza.

#### INVIATI A CASA O ILLUSTRATI PERSONALMENTE

- Convocazioni delle riunioni dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione ai genitori rappresentanti;
- Convocazioni delle riunioni del Consiglio d'Istituto ai genitori membri dello stesso;
- Comunicazioni relative ad attività scolastiche ed extrascolastiche degli alunni;

- Variazioni nell'erogazione del servizio;
- Esiti delle verifiche periodiche;
- Documenti di valutazione personale degli alunni;
- **Moduli per attività di monitoraggio e/o di autoanalisi di istituto**

E' possibile chiedere copia della documentazione, previo pagamento delle spese di duplicazione.

#### 4 - INFORMATIZZAZIONE SERVIZI DI SEGRETERIA

**Nell'ufficio di segreteria, attraverso il potenziamento delle nuove tecnologie, è stato portato a termine il piano di informatizzazione per l'area alunni, area personale, area contabile, area didattica/progettuale; è ancora in fase di realizzazione l'informatizzazione delle rimanenti aree: L'ufficio è dotato di una rete di collegamento interna.**

#### 5 - ORARI UFFICI

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze organizzativo/didattiche e degli utenti.

Gli uffici sono aperti al pubblico:

*(nel periodo scolastico 1/9 – 30/6)*

Al mattino nei giorni di:

Al pomeriggio nel giorno:

**Lunedì, Martedì, Mercoledì,  
Giovedì, Venerdì, Sabato**

**Martedì**

**dalle 8,00 alle 14,00**

**dalle 14,30 alle 16,30**

*Nel periodo natalizio, pasquale ed estivo dal 01/07 al 31/08: il servizio di segreteria è garantito in orario antimeridiano dalle 8,00 alle 14,00.*

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

Il personale di segreteria ed i collaboratori scolastici assicurano la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome della scuola e/o ufficio;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.

I collaboratori scolastici e il personale di segreteria sono tenuti a portare il cartellino di identificazione, per l'intero orario di lavoro.

I collaboratori scolastici, nell'orario di apertura al pubblico, sia dell'ufficio di segreteria sia di accesso alle sedi staccate in occasione di riunioni, devono essere presenti presso l'ingresso per fornire all'utenza le indicazioni richieste.

---

#### PARTE TERZA

#### CONDIZIONI AMBIENTALI

## 1 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le scuole dell'Istituto Comprensivo sono organizzate in ogni loro ambiente fisico allo scopo di assicurare il maggior benessere possibile in termini di salute, igiene ambientale e sicurezza. L'ambiente deve possedere caratteristiche a norma di legge, perché siano consentiti l'accessibilità e la fruizione da parte dell'utenza, la corretta aerazione degli ambienti e l'isolamento termo/fono/acustico. Sarà compito del Dirigente Scolastico controllare affinché le strutture possiedano i requisiti di idoneità comunicando tempestivamente all'Amministrazione Comunale le non conformità e chiedendo i necessari interventi. E' impegno di tutti gli operatori scolastici affinché l'ambiente, nel suo complesso soddisfi il benessere psicofisico di adulti e bambini, inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come esperienza in ambito emotivo, relazionale, cognitivo, in una situazione di sicurezza.

## 2 - SALUTE E SICUREZZA

Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo (controlli interni mensili e sopralluoghi periodici da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) per garantire la salute e la sicurezza derivanti dalla messa a norma delle strutture e degli impianti.

Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento, svolgimento di attività individuali e di gruppo. Il materiale e gli strumenti pericolosi sono adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni.

Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza...)

I Collaboratori scolastici sono consapevoli delle proprie responsabilità circa la garanzia degli standard di igiene.

E' assicurata dal personale non docente in servizio nelle singole scuole la sorveglianza degli ingressi durante le entrate e le uscite; porte e cancelli sono chiusi durante le ore di attività. E' controllato l'accesso delle persone non autorizzate. Vengono rigorosamente applicate le normative riferite alle uscite anticipate degli alunni.

La scuola dispone di elenchi aggiornati dei recapiti dei genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato reperimento della famiglia.

## 3 - SICUREZZA E BENESSERE

La strutturazione degli spazi è tale da rispondere ai bisogni di benessere e di salute del bambino e degli adulti.

L'ambiente verrà organizzato e gestito in modo da renderlo accogliente, esteticamente piacevole, stimolante e di immediata lettura da parte di bambini e adulti.

## SPAZI, ARREDI E ATTREZZATURE

Aule, dotate di banchi e sedie, lavagna, cattedra, 1 o 2 armadi, **gradualmente sostituiti con arredi a norma UNI, scaffali + ripiani per materiale alunni**, 1 cestino portarifiuti, listelli alle pareti;

Aula immagine/artistica arredata con tavoli grandi, pannelli alle pareti, lavandino dove gli spazi lo consentono;

**Aula di informatica con 1 postazione ogni due/tre alunni**, dotata di tavoli e sedie idonei per i computer;

Laboratorio tecnico/scientifico (nella scuola secondaria I grado) dove gli spazi lo consentono;

Sala insegnanti con uno spazio per l'archivio, **tavolo da lavoro, una postazione multimediale** dove gli spazi lo consentono;

Aule per attività di recupero sul piccolo gruppo

Locale e/o armadio blindato per strumenti ed attrezzature didattiche;

Palestra;

Mensa dove prevista.

## 5 - RISPONDENZA STRUTTURE ALLE NORME DI SICUREZZA

Il Dirigente Scolastico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità quale datore di lavoro, si impegna affinché nelle scuole vengano attuati da parte degli enti locali proprietari degli immobili, gli adeguamenti previsti dalle norme di sicurezza contenute nella D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni:

Abbattimento delle barriere architettoniche;

Adeguamento degli impianti;

Interventi di manutenzione ordinaria

Interventi di ristrutturazione

Acquisto di arredi a norma

La situazione relativa ai requisiti delle singole strutture scolastiche facenti parte dell'Istituto è descritta, in modo dettagliato, nel Documento di Valutazione Rischi agli atti dell'Istituto.

Il Documento di Valutazione dei Rischi il Piano di Evacuazione è depositato presso la sede dell'Istituto Comprensivo.

Copia del medesimo può essere richiesta presso gli Uffici di Segreteria.

---

## PARTE QUARTA

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

#### 1 - RECLAMI.

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

Singoli reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto un relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### 2 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

**Alla fine di ciascun anno scolastico, in sede di consiglio di intersezione, di interclasse, di classe, in sede di collegio**

**docente e di consiglio di Istituto, si procede alla verifica ed alla valutazione del piano dell'offerta formativa, sulla base dei dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari e/o il confronto diretto tra docenti ed esperti. I responsabili di incarichi e di commissione previsti dal Piano delle attività aggiuntive relazionano sulle attività svolte e formulano proposte migliorative per l'anno successivo .**

I genitori membri dell'Interclasse/Intersezione e dei Consigli di Classe possono esprimere la valutazione del servizio allo scopo di raccogliere proposte per un miglioramento dello stesso anche mediante questionari opportunamente calibrati rivolti ai genitori e al personale.

---

## **PARTE QUINTA**

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicheranno fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativo/didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto.

La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.

---