



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE**

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE SENORBI' (CAIC83000C)**

Via Campiooi,16 - Senorbi - ☎ 070/9808786 - ☎ 0709806170

C.F. **92105000928** - e-mail [caic83000c@istruzione.it](mailto:caic83000c@istruzione.it) ; [caic83000c@pec.istruzione.it](mailto:caic83000c@pec.istruzione.it)

Sez. associate: Scuola Infanzia Senorbi CAAA830019 - Barrali CAAA83003B - San Basilio CAAA83004C - Suelli CAAA83005D

Scuola Primaria Senorbi CAEE83001E - Suelli CAEE83002G - Barrali CAEE83003L - San Basilio CAEE83004N

Secondaria I grado Senorbi - CAMM83001D - Suelli CAMM83002E - Barrali CAMM83003G - San Basilio CAMM83004L

# CARTA DEI SERVIZI

## LA CARTA DEI SERVIZI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si redige la presente CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale l'Istituto Comprensivo "G.L.Mezzacapo" di Senorbì definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui si concretizza l'offerta formativa, nonché il patto d'intesa con le famiglie-utenti, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

**Art. 3** *-Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.*

**Art. 33-** *L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

**Art. 34-** *La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

# CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Si suddivide in:

parte prima:	Principi fondamentali
parte seconda:	Area didattica
parte terza:	Area amministrativa
parte quarta:	Condizioni ambientali
parte quinta:	Reclami e suggerimenti
parte sesta:	Valutazione del servizio

## **PARTE PRIMA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **UGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del servizio scolastico non dovrà essere compiuta discriminazione alcuna in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Nel rispetto di tale principio saranno fatti salvi i diritti legati all'appartenenza a razze, etnie, religioni: rispetto della cultura, delle tradizioni, dei costumi, delle festività. In nessun caso potranno essere imposti i principi della cultura, sia essa religiosa, civile o sociale prevalente, qualora siano in contrasto con quelli del gruppo di appartenenza.

L'Istituzione si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche con il supporto degli Enti Locali, associazioni esterne, specialisti e volontari presenti sul territorio.

Compatibilmente con le disponibilità di bilancio, il Collegio dei Docenti e il Consiglio di Istituto studieranno misure idonee a garantire il pieno esercizio del diritto allo studio agli alunni in condizioni socio-economiche precarie.

Parimenti il Collegio dei Docenti, nelle sue articolazioni funzionali, terrà conto, nella pianificazione dei percorsi formativi, delle condizioni psico-fisiche e sociali degli alunni, e qualora esse possano limitare l'efficacia del processo di apprendimento-insegnamento-valutazione, elaborerà idonei e programmati interventi, anche in collaborazione con le famiglie ed eventuali soggetti esterni.

#### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La Scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario

per scioperi, assemblee sindacali o altro, la Scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni e/o sul sito istituzionale, sui servizi assicurati.

Le famiglie sono tenute a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, verranno utilizzati insegnanti aventi ore a disposizione o dichiaranti la disponibilità ad effettuare ore eccedenti.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

### Accoglienza

- La Scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

### Accoglienza Scuola dell'Infanzia

- Nelle prime settimane di scuola, i genitori dei bambini nuovi iscritti sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.
- I bambini di 3 anni vengono inseriti gradualmente nella Scuola dell'Infanzia seguendo un percorso rispettoso delle esigenze e dei bisogni dei singoli discenti. Inoltre, durante le prime settimane di Scuola, le sezioni a tempo normale funzionano con orario ridotto e con la presenza di entrambi i docenti.

### Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria

La Scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e dell'infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della Scuola Primaria ai genitori a cura dei docenti e della dirigente;
- presentazione del PTOF, con particolare attenzione rivolta all'annualità in corso, ai genitori da parte del Dirigente scolastico;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in continuità e cooperazione tra le classi prime e i bambini dell'ultimo anno della Scuola dell'Infanzia;
- visita agli edifici della Scuola Primaria.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni e alle alunne con bisogni educativi speciali: si valorizzano le differenze, di cui sono portatori, come fattori di crescita culturale e sociale, si sollecita la rete dei servizi del territorio.

## **Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di primo grado**

L'Istituto, per i bambini delle classi quinte della Scuola Primaria, promuove delle iniziative nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di primo grado:

- Informazione sulle attività della Scuola secondaria di 1° grado;
- Presentazione della Scuola Secondaria di primo grado ai genitori da parte dei docenti e della dirigente
- Attività di raccordo tra i docenti dei due gradi di scuola;

Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'inclusione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio attraverso contatti con A.S.L. ed Enti locali.

## **Integrazione – inclusione**

-La scuola si impegna ad accogliere tutti gli alunni e le alunne in un clima rassicurante di esperienze e relazioni.

-La scuola si impegna a rispondere ai Bisogni Educativi Speciali di ciascun allievo, riconosce il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti gli alunni, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva.

-Per intervenire in tutte le situazioni di disagio, la scuola attua progetti finalizzati al successo formativo attraverso una didattica adeguata ai tempi e agli stili di apprendimento di ogni singolo alunno. Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore di potenziamento degli insegnanti per:
  - attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
  - attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
  - attività integrative e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

- La scuola accoglie alunni di altra cittadinanza attuando interventi di L2

- Per favorire gli interventi di Integrazione- Inclusione, la scuola redige il P.I. e Protocolli di Accoglienza.

Il G.L.I. si riunisce all'inizio e alla fine dell'anno scolastico e ogni volta se ne ravvisa la necessità.

## **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le componenti dell'Istituto coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

- La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro elettronico di classe.
- In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicano al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

La Scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

### **Partecipazione**

- Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto.
- Gli operatori chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.
- Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

### **Trasparenza**

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, pubblicizzata anche sul sito istituzionale.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- convoca periodicamente i Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe per illustrare ai genitori la progettazione educativo-didattica;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della Scuola;
- cura l'affissione all'Albo on line della Scuola di tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite on line o con avviso dettato sul diario;
- i docenti incontrano i genitori durante gli incontri scuola-famiglia programmati annualmente.

### **Efficienza**

La Scuola organizza le proprie attività e l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce ed 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 dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## PARTE SECONDA

### AREA DIDATTICA

#### FATTORI EDUCATIVI

- La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La Scuola 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.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa; nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare sovraccarico di materiale nella stessa giornata.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti tengono presente la necessità di rispettare relazioni, tempi di studio degli alunni, lasciando a questi il tempo da dedicare al gioco oppure all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti.

#### **P.T.O.F. (PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA)**

Il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) è da intendersi come il documento con cui l'istituzione dichiara all'esterno la propria identità, nell'esercizio di funzioni che sono comuni a tutte le istituzioni scolastiche in quanto tali, ma al contempo la caratterizzano e la distinguono. Esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, regola l'uso delle risorse dell'Istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene:

- i dati strutturali della Scuola;
- le attività di formazione ed azione;
- le finalità e gli obiettivi;
- i processi di verifica e valutazione;
- i progetti curriculari ed extracurriculari.

## **PROGETTAZIONE EDUCATIVA DIDATTICA**

La Progettazione Educativa Didattica elaborata dai docenti delinea il percorso formativo. Suggerisce e programma gli interventi operativi per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative prefissate.

Essa si articola in:

- progettazione annuale
- Piano Didattico Personalizzato (PDP)

È sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione.

## **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il Patto Educativo di corresponsabilità si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il Patto Educativo si stabilisce, in particolare, tra la comunità educante, gli studenti e i genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo, tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza agli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli di Scuola

L'alunno deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

L'insegnante deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il genitore deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Il patto si esplicita in particolare nella programmazione didattica, nei colloqui con le famiglie e nelle schede di valutazione.

Saranno favoriti:

- pensiero critico;
- sviluppo dell'autonomia;
- acquisizione di un metodo di studio e di ricerca;
- rispetto delle norme che presiedono alla convivenza civile.

I genitori sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la Scuola tale importante compito, sono tenuti quindi a prendere visione nel registro elettronico del Patto Educativo di Corresponsabilità.

## PARTE TERZA

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua, fissa e pubblica, nell'ambito dei servizi amministrativi, i "fattori di qualità", garantendone l'osservanza e il rispetto.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure, cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa attraverso l'uso delle risorse professionali e strumentali esistenti;
- trasparenza, per tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della legge sulla Privacy (secondo le disposizioni del Regolamento Europeo 2016/679 (Rif Leg. 1), e del Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018);
- informatizzazione dei servizi di segreteria, attraverso un'implementazione dei servizi esistenti, l'aggiornamento dei software e il potenziamento delle attrezzature informatiche;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico, così da garantire il ricevimento dell'utenza sia in orario antimeridiano sia in orario pomeridiano.

#### **Procedure**

- L'iscrizione alle classi prime viene fatta online.
- L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica.
- Le iscrizioni per la Scuola dell'Infanzia si faranno presso l'ufficio della segreteria didattica compilando l'apposita domanda cartacea nei giorni e negli orari pubblicati.
- Le password d'accesso al registro elettronico per la visione dei documenti di valutazione degli alunni sono consegnate ai genitori a cura della segreteria.
- Il rilascio di certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria didattica al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.
- Rilascio documenti: il rilascio dei documenti avviene nell'orario di apertura della segreteria al pubblico nei tempi previsti dalla vigente normativa. I genitori degli alunni della scuola primaria possono prendere visione della pagella nel registro elettronico. In caso di difficoltà d'accesso nell'apposita sezione del registro elettronico, le pagelle possono essere ritirate in segreteria durante gli orari di apertura al pubblico.

#### **IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La materia è regolata dal Regolamento Europeo 2016/679 (Rif Leg. 1) e dal Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018. I dati personali e sensibili di alunni, genitori, e personale scolastico sono conservati presso gli uffici di segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione e sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

- I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di

conclusione del ciclo di studi;

- I dati del personale della Scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.
- I nominativi degli alunni e degli insegnanti sono esposti all'albo al fine di fornire una corretta informazione all'utenza, relativamente alla formazione delle sezioni e delle classi e all'utilizzazione del personale docente.

### **ACCESSO AI DOCUMENTI AMINISTRATIVI**

L'accesso ai documenti amministrativi e scolastici è regolato dalla Legge n. 241 del 7/8/1990 (in particolare dagli articoli 22 e seguenti) e dall'O.M. n. 330 del 27/5/1997.

Tutte le richieste devono essere motivate.

- La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata in forma scritta e indirizzata al Dirigente scolastico.
- Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dai genitori o da chi abbia interesse alla cura ed alla difesa di interessi giuridici del minore.
- La visione dei documenti è gratuita.
- Per ottenere copie semplici vanno versate le marche da bollo come da vigente normativa; le copie autenticate sono rilasciate previo pagamento dell'imposta di bollo.
- La Scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 gg. dal ricevimento della domanda.

Per il ricevimento dei genitori, del personale scolastico e del personale esterno presso gli uffici di Segreteria e di Dirigenza è obbligatorio, fino alla fine dell'emergenza COVID19, l'appuntamento telefonico per evitare la presenza di più persone in uno stesso luogo chiuso. Anche gli incontri urgenti dovranno essere preavvisati telefonicamente al personale di Segreteria o alla Dirigenza che provvederà a fissare tempestivamente l'incontro richiesto, se necessario ricorrendo anche alla fascia oraria pomeridiana.

#### Ufficio didattica:

- Dal lunedì al sabato dalle 11 alle 13

#### Ufficio del personale:

- Dal lunedì al sabato dalle 11 alle 13
- Ufficio Protocollo e Acquisti:

DSGA:

- Dal lunedì al sabato dalle 11:00 alle 13:00

Il Dirigente Scolastico:

- Dal lunedì al venerdì su appuntamento.

Il Dirigente Scolastico resta comunque a disposizione dell'utenza anche al di fuori degli orari su indicati per gravi ed improvvise motivazioni.

E-mail: [caic83000c@istruzione.it](mailto:caic83000c@istruzione.it)

-L'Istituto pubblica sul sito istituzionale, aggiorna circa le informazioni e i dati relativi alla propria organizzazione, quali articolazione degli uffici, organigramma, elenco dei numeri di telefono, caselle di posta elettronica ordinaria e certificata, cui l'utenza possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali.

-Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi e i Regolamenti d'Istituto vengono pubblicati sul sito istituzionale nella categoria "Documenti d'Identità dell'Istituto".

## PARTE QUARTA

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il D.S.G.A. predispose il piano di lavoro dei Collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia ed igiene e una adeguata vigilanza degli alunni. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Relativamente alla sicurezza l'Istituto ha nominato il Responsabile dei servizi di prevenzione e protezione. In ogni plesso è previsto il piano di evacuazione e la regolare effettuazione delle prove prescritte.

## PARTE QUINTA

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Nell'auspicare un dialogo costante con gli utenti ed un rispetto sostanziale del patto educativo, la scuola mette a disposizione dei suoi utenti la possibilità di esporre le eventuali ragioni in un sereno colloquio con il Dirigente Scolastico.

In presenza di disservizi, di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della Carta dei servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte:

In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti della classe. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi di persona o in forma scritta.

Il reclamante deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella Scuola. I reclami scritti devono essere firmati.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità ed in ogni caso non oltre 30 giorni dal ricevimento, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio.

La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.

Qualora la materia oggetto di reclamo non sia di sua competenza, il Dirigente Scolastico fornisce comunque indicazioni in merito al corretto destinatario.

## PARTE SESTA

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Al termine di ogni anno scolastico l'Istituto acquisisce il giudizio dei genitori, degli alunni e degli insegnanti circa le prestazioni rese in riferimento ai campi della didattica, delle condizioni ambientali, dell'attività amministrativa.

### **ATTUAZIONE**

La Carta dei Servizi può essere modificata su proposta del Dirigente Scolastico, del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto. Tutte le norme contenute in essa sono vincolanti per gli operatori e per gli utenti fino a nuove disposizioni, integrate tempestivamente e rese pubbliche in tempi tecnici.

