



**MINISTERO DELL' ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA SICILIA  
UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE DI MESSINA**

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE**

**"Falcone e Borsellino"**

**Corso della Libertà, 86**

Tel./Fax: 090 9961742 **(MEIC85400C)**

E – mail: [memm55100a@istruzione.it](mailto:memm55100a@istruzione.it) [smsromettamarea1@virgilio.it](mailto:smsromettamarea1@virgilio.it)

**98043 ROMETTA MAREA (ME)**

**CARTA DEI SERVIZI**

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

**La Carta dei servizi,**

*espressione dell'autonomia progettuale della Scuola,*

*dichiara gli impegni in ordine alle finalità,*

*ai principi generali,*

*allo stile che l' Istituto intende perseguire.*

*Rende visibile l'offerta formativa*

*attraverso l'esplicitazione di specifici progetti.*

**La Carta** *si pone pertanto quale strumento per garantire,*

*attraverso la trasparenza,*

*la qualità del servizio scolastico.*

## La Carta dei Servizi

Ha come fonte d'ispirazione fondamentale  
gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana

**Art. 3 :** Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica 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. ... ..

**Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e 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.

### **Pertanto la scuola si assume la responsabilità e l'impegno:**

- della valenza qualitativa delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- a costituire momenti di continuità educativa con la famiglia ed il territorio e tra i diversi ordini di scuola;
- a riferirsi a criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo o del materiale librario alternativo ad esso;
- ad articolare il tempo scolastico secondo ritmi adeguati all'età, alle capacità di apprendimento ed in relazione alla distribuzione degli impegni giornalieri e settimanali;
- ad un'equa distribuzione giornaliera di testi e quaderni da portare a scuola;
- al rispetto delle esigenze didattiche nell'assegnazione dei compiti a casa, da contemperarsi col diritto del bambino al tempo libero ed al gioco;
- all'elaborazione, adozione e pubblicazione del **Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)**.

L'Istituto Comprensivo di Rometta, vista la normativa vigente, si impegna a fornire un servizio di qualità, rispondente ai principi fondamentali di:

## **FORMAZIONE - EDUCAZIONE – ISTRUZIONE**

Soggetto centrale del progetto educativo è il ragazzo a cui la scuola, nel rispetto delle diverse identità personali e culturali, dei differenti tempi di apprendimento e di sviluppo cognitivo e affettivo, offre l'opportunità di raggiungere la preparazione culturale di base necessaria per un positivo inserimento nella società.

A tale scopo l'Istituto Comprensivo di Rometta assume l'impegno di garantire a tutti il raggiungimento dei minimi culturali socialmente utili per ogni cittadino, ma offre anche le opportunità perché ciascuno possa realizzare il massimo individualmente possibile.

La Carta dei servizi scolastici è uno strumento per:

- avvicinare gli utenti alla scuola;
- partecipare le attività della scuola;
- garantire la qualità dei servizi.

Si rivolge agli alunni ed alle famiglie.

Si articola in:

**PARTE I - Principi fondamentali**

**PARTE II - Area didattica**

**PARTE III - Servizi amministrativi**

**PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola**

**PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

# PARTE I

## **Principi fondamentali**

La Scuola organizza il servizio in riferimento ai seguenti principi:

### **Uguaglianza**

La Scuola si impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun alunno.

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

### **Imparzialità e regolarità**

I soggetti che operano a vario titolo nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività e di equità. Si procederà, pertanto, all'individuazione di criteri per la rilevazione e la misurazione dei risultati con parametri il più possibile oggettivi.

La scuola nell'ambito delle proprie competenze, si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità delle attività educative.

In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o di sospensione del servizio per motivi imprevisti la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero si adottano le procedure previste dalle norme vigenti in materia.

### **Accoglienza ed integrazione**

La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni in situazione di handicap, di svantaggio e stranieri.

### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

La famiglia ha diritto di scegliere sia fra le scuole che operano nel territorio dell'Istituto Comprensivo sia fuori. La libertà di scelta si esercita nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive della scuola. In caso di eccedenza di domande l'ammissione viene decisa in base ai criteri di residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari.

A parità di condizioni avranno la precedenza le domande prodotte in tempi utili o comunque in data anteriore (protocollo).

Le richieste di iscrizione fuori termine, e in corso d'anno, saranno di volta in volta prese in considerazione, a seconda della disponibilità dei posti. Rimane inteso che in

caso di più richieste contemporanee, fuori termine, la precedenza sarà data secondo i criteri di cui sopra.

Saranno attivati interventi con gli EE. LL. per rintracciare eventuali evasori all'obbligo scolastico e si effettueranno controlli rigidi per le frequenze irregolari ricorrendo anche all'intervento degli assistenti sociali.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Docenti, personale ausiliario, genitori ed alunni partecipano alla gestione della Scuola nel rispetto di quanto sancito nella "Carta dei Servizi".

I momenti di partecipazione alla gestione democratica della scuola si individuano negli organi collegiali:

- Consiglio di Istituto;
- Collegio dei docenti;
- Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe;

La Scuola, promuovendo la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti, nel determinare le scelte organizzative ( es.: orari dei servizi ecc. ) si ispira ai criteri della flessibilità, dell'efficacia e dell'efficienza, alla ricerca della semplificazione delle procedure, e garantisce un' adeguata informazione e circolarità di tutte le proposte.

### **Progettualità d'Istituto e libertà di insegnamento**

La progettualità dell'Istituto Comprensivo è funzionale alla formazione dell'alunno, ne facilita le potenzialità contribuendo allo sviluppo della personalità e assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte e secondo le finalità e le metodologie definite nell'ambito della programmazione.

### **Aggiornamento del personale**

Il personale scolastico si impegna a migliorare la professionalità attraverso la partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento.

Le attività proposte dal Collegio dei Docenti e/o dall'Assemblea del Personale ATA potranno essere organizzate per singola scuola o in rete.

## PARTE II

### Area didattica

La Scuola, con l'apporto professionale di tutto il personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle proprie attività educative, didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze formative degli alunni.

#### **Continuità tra gli ordini di scuola**

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, l'istituzione scolastica assicura la continuità educativa attraverso una pluralità di iniziative.

Nella collaborazione dei tre ordini di scuola dell'Istituto Comprensivo, sono previsti:

- Lo scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche.
- L'attività dei progetti di inserimento/accoglienza per i nuovi alunni iscritti.
- Il confronto tra i docenti per armonizzare i contenuti e i metodi di insegnamento.
- Il coinvolgimento degli alunni dell'infanzia, scuola primaria e secondaria in attività didattiche comuni.
- Attività di orientamento tra i tre ordini di scuola e tra la scuola secondaria di primo e secondo grado.
- Collegamento con le realtà culturali, ambientali e sociali del territorio.

Tali iniziative sono definite all'interno del Collegio dei Docenti.

#### **Piano dell'Offerta Formativa e Regolamento di Istituto**

Il Collegio dei Docenti partecipa all'elaborazione ed alla revisione del P.O.F. d'Istituto. Allo scopo vengono costituite Commissioni di lavoro (come emanazioni operative del Collegio dei Docenti).

Periodicamente, o secondo nuove necessità organizzative e didattiche, un'apposita Commissione provvede alla revisione e all'aggiornamento del Regolamento di Istituto che definisce gli aspetti più marcatamente procedurali. Tale regolamento è affisso all'Albo di ogni scuola ed è a disposizione dell'utenza.

L'Istituto nomina annualmente, fra i docenti, alcune figure di sistema per gestire specifici progetti e coordinare le azioni d'intervento in settori di particolare rilevanza (ad esempio: gestione del POF, disagio e handicap, inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri, informatica e multimedialità, aggiornamento del Personale, Rapporti con Enti, Agenzie educative e Istituzioni presenti nel territorio).

#### **Programmazione per alunni in situazione di handicap**

I docenti di sostegno, i genitori e i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione di disabilità partecipano alla stesura e all'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente.

### **Inserimento e alfabetizzazione degli alunni stranieri**

La Commissione intercultura operante all'interno dell'Istituto attiva tutti gli interventi necessari e mirati per conoscere adeguatamente l'alunno straniero in ingresso, la sua situazione familiare, la scolarità pregressa, il livello culturale e linguistico iniziale. Tale Commissione avvalendosi anche, quando necessario, dell'intervento di mediatori culturali e di insegnanti volontari qualificati, stabilisce, altresì, le modalità d'inserimento nella classe e/o sezione e le tipologie degli interventi personalizzati.

### **Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie**

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- Assemblee, di sezione, di classe e/o di modulo, udienze collettive.
- Consigli di intersezione, di sezione e di classe docenti - genitori.
- Colloqui periodici.
- Ricevimento mensile (scuola secondaria di primo grado).
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.

Tali incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie.

### **Criteri per la formazione delle classi**

- Scuola dell'Infanzia: sezioni miste di alunni di 3, 4 e 5 anni
- Scuola Primaria e Secondaria di primo grado: classi miste .

Per la formazione delle classi prime, si terranno in considerazione i seguenti criteri:

- esame della scheda personale dell'alunno (scuola primaria e secondaria di primo grado);
- esame delle informazioni trasmesse dai docenti della scuola dell'infanzia (formazione delle classi prime della scuola primaria) e dai docenti della scuola primaria (formazione delle classi prime della scuola secondaria ) attraverso incontri appositamente programmati;
- composizione dei gruppi di livello con un'attenta analisi delle schede di valutazione dell'ordine di scuola precedente, al fine di comporre gruppi classe che rispettino il criterio della omogeneità delle classi parallele e dell'eterogeneità all'interno della stessa classe dove dovranno essere equamente distribuiti gli alunni per livello e sesso;

Le classi sono formate anche in modo da garantire la presenza di qualche alunno proveniente dalla stessa sezione e dalla stessa classe in modo da favorire l'integrazione nel nuovo ambiente.

Gli alunni ripetenti, nei limiti del possibile, frequenteranno la classe del corso di provenienza, salvo richiesta motivata del Consiglio di classe o richiesta dei genitori.

Non è possibile accogliere espressioni di preferenza rispetto ad una delle sezioni dell'Istituto per evitare la formazione di classi sbilanciate e di danneggiare gli alunni.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione dell' evasione e della dispersione scolastica, attuati attraverso:

- controllo sistematico, da parte dei Docenti e del Dirigente scolastico, dei registri di classe e del libretto scolastico, dove sono annotate le giustificazioni relative alle assenze;
- contatti frequenti con la famiglia degli alunni che si assentano spesso o che arrivano sistematicamente in ritardo;
- realizzazione di itinerari didattici individualizzati, finalizzati ad incentivare la motivazione ed il senso di responsabilità degli alunni meno interessati.

Per la scuola secondaria di primo grado, le assenze saranno conteggiate ai fini della validazione dell'anno scolastico e dell'ammissione allo scrutinio finale.

### **Criteri per le assegnazioni delle aule**

Il criterio di riferimento utilizzato sarà il numero degli alunni iscritti.

## **PARTE III**

### **Servizi amministrativi**

La Scuola attribuisce un significativo rilievo alle sue funzioni amministrative.

In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale.

L'istituzione scolastica opererà secondo criteri di razionalità, efficienza, trasparenza, attenzione ai bisogni, accorto utilizzo delle risorse e delle strutture.

L'operato dei servizi amministrativi tende al raggiungimento dei seguenti traguardi:

- 1) garantire una buona celerità allo svolgimento delle operazioni più rilevanti;
- 2) trasparenza;
- 3) informatizzazione dei servizi di segreteria;
- 4) tempi di attesa

Affinché la qualità sia garantita, i servizi amministrativi sono così strutturati:

- Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza. Nell'attuale anno scolastico la Segreteria sarà aperta al pubblico:  
lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 10,00 alle ore 12,00  
giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,00
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico:  
lunedì, venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 nella sede della Dirigenza sita in Corso della Libertà – Rometta Marea  
1° e 3° mercoledì del mese dalle ore 10,00 alle ore 12,00 presso la Scuola Primaria di via Giurba Rometta.

Poiché la sua funzione si inserisce nell'ambito di un orario flessibile di presenza, secondo la necessità dell'istituzione, riceve anche per appuntamento.

- L'iscrizione degli alunni viene effettuata "a vista" nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace mediante una informazione trasmessa direttamente a tutte le famiglie.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti alle famiglie adeguatamente informate entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Affinché si realizzi quella trasparenza che la Carta dei Servizi implica, la Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione in ordine a:

- tabella dell'orario di servizio al pubblico dei dipendenti;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente ed A.T.A.;
- albo della Segreteria;
- albo sindacale;
- bacheca (o albo) dei genitori.

Presso l'ingresso devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Per la riconoscibilità degli operatori, nelle porte di accesso agli uffici devono essere indicati il nome e la qualifica del funzionario o dell'impiegato: nelle porte di accesso alle aule devono essere indicati i nomi degli insegnanti della classe ospitata.

Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza programmi ministeriali specifici per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

Il regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante l'affissione nell'Albo della Segreteria e nell'Albo di ogni scuola.

### **Disposizioni generali sul funzionamento degli organi collegiali.**

La convocazione degli Organi Collegiali deve essere disposta con un congruo preavviso, di massima non inferiore a cinque giorni rispetto alla data delle riunioni, in caso di urgenti necessità anche il giorno prima.

La convocazione deve indicare gli argomenti da trattare nella seduta dell'organo collegiale.

Di ogni seduta viene redatto un processo verbale, su un apposito registro, letto e approvato dai componenti dell'organo e firmato dal presidente e dal segretario.

### **Programmazione delle attività degli organi collegiali**

Ciascuno degli organi collegiali, nel limite del possibile, programma le proprie attività nel tempo, in rapporto alle proprie competenze, allo scopo di realizzare un ordinato svolgimento delle stesse attività, raggruppando, in linea di massima, in date prestabilite, la discussione di argomenti in cui sia possibile prevedere con certezza la necessità di adottare decisioni, proposte e pareri.

### **Svolgimento coordinato delle attività degli organi collegiali**

Ciascun organo collegiale opera in forma coordinata agli altri organi collegiali che esercitano competenze parallele, ma con rilevanza diversa, in determinati ambiti.

### **Convocazione del consiglio di intersezione, di interclasse e di classe**

I consigli di intersezione e di interclasse si riuniscono una volta a bimestre e ogni qual volta è necessario.

I consigli di classe della scuola secondaria si riuniscono una volta al mese.

### **Convocazione del Collegio Docenti**

Il collegio dei docenti è convocato con un preavviso non inferiore a cinque giorni, in casi urgenti anche il giorno prima.

### **Prima convocazione del Consiglio d'Istituto**

La prima convocazione del Consiglio d'Istituto, immediatamente successiva alla nomina dei relativi membri, è disposta dal dirigente scolastico.

### **Elezione del Presidente e del Vicepresidente del Consiglio d'Istituto**

Nella prima seduta il Consiglio è presieduto dal Dirigente Scolastico. I componenti del Consiglio eleggono, a scrutinio segreto, il Presidente, scelto tra i rappresentanti dei Genitori componenti il Consiglio (tutti i Genitori sono eleggibili).

È considerato eletto il genitore che abbia ottenuto la maggioranza assoluta dei voti rapportata al numero dei componenti del Consiglio.

Qualora detta maggioranza non fosse raggiunta nella prima votazione, il Presidente è eletto a maggioranza relativa dei votanti, sempre che siano stati presenti alla seduta almeno metà più uno dei componenti in carica.

A parità di voti è eletto il più anziani di età.

Il Consiglio può deliberare di eleggere anche un Vicepresidente, da votarsi fra i genitori componenti il consiglio seguendo le stesse modalità previste per l'elezione del presidente.

### **Convocazione del Consiglio d'Istituto**

Il Consiglio di Istituto è convocato dal suo Presidente, che è tenuto a disporre la convocazione del Consiglio su richiesta del Presidente della Giunta Esecutiva o dalla maggioranza dei componenti del Consiglio di Istituto.

### **Pubblicità degli atti**

La pubblicità degli atti del Consiglio di Istituto avviene mediante affissione all'albo della copia integrale, sottoscritta ed autenticata dal segretario del Consiglio, del testo delle deliberazioni adottate dallo stesso Consiglio.

L'affissione all'albo avviene entro il termine massimo di 8 giorni dalla relativa seduta del Consiglio. La copia della deliberazione deve rimanere esposta per un periodo di dieci giorni.

I verbali e tutti gli atti scritti preparatori depositati in segreteria ( per lo stesso periodo) sono a disposizione di chiunque faccia motivata richiesta scritta.

La copia della deliberazione da affiggere all'albo è consegnata al Dirigente Scolastico dal segretario del Consiglio di Istituto. Il Dirigente da mandato al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi di curare immediatamente l'affissione e di attestare in calce ad essa la data in cui tale affissione è iniziata.

Non sono soggetti a pubblicazione gli atti e le deliberazioni concernenti singole persone, salvo contraria richiesta dell'interessato.

## **PARTE IV**

### **Condizioni ambientali nella Scuola**

La scuola fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore importante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la Scuola propone.

#### **Igiene e sicurezza**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro, in modo da garantire agli alunni e al personale una permanenza confortevole.

Nei plessi dell'Istituto Comprensivo, con l'impegno dei collaboratori scolastici, si assicurano le condizioni di pulizia, di accoglienza, di sicurezza e la costante igiene dei servizi.

Il Consiglio d'Istituto, per quanto di sua competenza, si impegna a sensibilizzare gli Enti interessati per assicurare le ottimali condizioni di sicurezza all'interno e all'esterno degli edifici scolastici.

Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il Dirigente scolastico, unitamente alla Commissione preposta, elaborano e propongono il documento di valutazione dei rischi, il piano della sicurezza, la programmazione e l'attuazione degli interventi di manutenzione necessari.

Con il Responsabile d'Istituto per la sicurezza collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso.

Viene assicurata un'idonea attività di formazione e di informazione al personale e agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione e di emergenza. Vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dei locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale.

## **PARTE V**

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **Procedura dei reclami**

Ogni forma di collaborazione finalizzata a corresponsabilizzare le famiglie, e promuovere e sostenere la cultura della partecipazione è fortemente e prioritariamente incentivata. Pertanto tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, alunni, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio; in particolare i genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli organi collegiali:

- al Collegio dei docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse e intersezione per quanto riguarda gli aspetti prettamente educativi e didattici;
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

Qualora però insorgesse un problema, si verificasse un disservizio o venissero rilevati comportamenti o atti che potessero risultare in contrasto con quanto è contenuto nella presente Carta dei servizi, gli utenti potranno darne segnalazione seguendo le modalità qui di seguito indicate:

- in primo luogo risulterà opportuno cercare una soluzione tra i diretti interessati;
- se si tratta di aspetti generali o se il problema investe l'intero Istituto, potrà essere fatta segnalazione al docente collaboratore o responsabile di plesso;
- nel caso il disservizio rimanesse o se ne venissero rilevati i caratteri di gravità e di urgenza, ci si potrà rivolgere al Dirigente Scolastico.

I reclami scritti, firmati e circostanziati, devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Nessun altro tipo di reclamo sarà considerato valido.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro e no oltre 30giorni, attivandosi eventualmente, per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo. Qualora il reclamo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante verranno fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Non sono presi in considerazione i reclami anonimi e non circostanziati.

### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori e al personale. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e consentono di formulare proposte.

La valutazione interna del servizio sarà effettuata dal Dirigente scolastico, supportato dal gruppo di lavoro apposito, dal Collegio dei docenti, dai rispettivi Consigli di intersezione, di interclasse, di classe, alla fine del primo e del secondo quadrimestre di ogni anno scolastico.

La nostra Scuola partecipa anche a rilevazioni nazionali e regionali promosse da Istituti di ricerca per il monitoraggio e la valutazione statistica dei livelli di apprendimento.

## ATTUAZIONE

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipende oltre che dai comportamenti delle varie componenti all'interno della Scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della Scuola, secondo quanto prevede la normativa vigente, da parte dei seguenti Enti:

- Comune
- A.U.S.L.
- Ufficio Scolastico Provinciale
- Ufficio Scolastico Regionale
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I contenuti della Carta non sono definiti e immutabili, essi verranno periodicamente verificati e aggiornati, per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o a norma di legge.