






Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
USR per il Lazio – Ambito territoriale provinciale di Latina
ISTITUTO COMPRENSIVO O. FREZZOTTI – CORRADINI
Centro Territoriale di Supporto per le Nuove Tecnologie e Disabilità
Sede Legale: Via Quarto, 49 - 04100 - LATINA
Sede Operativa: Via Amaseno, 29 – 04100 LATINA
Codice Meccanografico: LTIC85000T - Distretto Scolastico n. 46
Codice fiscale 91124300590 – sito web: www.icfrezzaotticorradini.gov.it

	0773697768		0773484311		ltic85000t@istruzione.it ltic85000t@pec.istruzione.it
---	------------	---	------------	---	--

La carta dei servizi

Dell'IC Frezzotti Corradini

DPCM 07.06.1995

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- ❖ richiamare i principi fondamentali cui si ispira il servizio scolastico
- ❖ indicare i documenti che descrivono più dettagliatamente i servizi forniti e le modalità
- ❖ fornire agli utenti le indicazioni per l'accesso a servizi e informazioni
- ❖ indicare le modalità con cui segnalare gli eventuali disservizi

PREMESSA :PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Regolarità del servizio
- Accoglienza ed integrazione
- Diritto di scelta
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione
- Efficienza
- Trasparenza
- Libertà di insegnamento e Formazione del personale

➤ **PARTE PRIMA : AREA DIDATTICA**

- Efficacia dell'azione educativa e didattica
- Continuità educativa
- Offerta formativa e programmazione

➤ **PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- Uffici

➤ **PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

➤ **PARTE QUARTA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- Procedura dei reclami
- Valutazione del servizio

PREMESSA

Art.1 La Carta dei Servizi della scuola è il documento attraverso il quale la scuola esplicita ai suoi utenti la sua azione. La Carta dei Servizi ha come ispirazione i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- **Art. 2** *“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell’ uomo...”.Tra questi, fondamentale è il DIRITTO ALLO STUDIO, consistente in:*
 - *Diritto all’apprendimento.*
 - *Diritto alla qualità dell’ insegnamento.*
 - *Diritto di ciascuno al rispetto della propria diversità.*

- **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 ”.*
- **Art. 21** *“Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.”*
- **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.....E’ prescritto un esame di Stato per l’ammissione ai vari ordini di scuola e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l’abilitazione all’esercizio professionale. ”*
- **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 ”.*

Art.2 - La seguente Carta dei Servizi fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e successive integrazioni, di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

Tutto il personale dell’Istituto Comprensivo “ Frezzotti- Corradini” si impegna a realizzare il diritto all’uguaglianza, ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico, sia attraverso l’assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni , sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l’accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

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

2. Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

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

3. Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulla eventualità di interruzione del servizio o modifica dell'orario.

La scuola dà:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali Albo on line dell'Istituto, diario della studente... sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

4. Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati sul sito (www.icfrezzaicorradini.gov.it), la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;
- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte (al fine di realizzare un curriculum in verticale) e per l'orientamento
- l'inserimento e l'integrazione dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap
- la scuola promuove inoltre iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap (grazie anche al **Cts** operante all'interno dell'istituto), di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre.
- Organizzazione di campus dell'accoglienza al fine di favorire la socializzazione tra gli studenti.

Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

5. Diritto di scelta

La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari ...) e i criteri definiti dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri (**Open Day** per i vari ordini di scuola nei mesi di dicembre, gennaio e febbraio) dei genitori degli alunni con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un depliant informativo (**minipof** a seconda dei vari ordini di scuola).

6. Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione di evasione e di dispersione scolastica per il rispetto dell'obbligo di istruzione e formativo previsto dalla normativa vigente.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici (es. pause didattiche ...) finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

7. Partecipazione

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione , assicurando un atteggiamento di apertura; infatti istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

8. Efficienza

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica

9. Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative:

periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, accesso alla consultazione del P.O.F., della Carta dei servizi, dei progetti didattici.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo nazionale.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe e di Interclasse.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

PARTE PRIMA : AREA DIDATTICA

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- l'elaborazione di una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;

- l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali;

2. Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte per la realizzazione del curricolo in verticale.(v. Indicazioni nazionali per il curricolo 2012)

3. Offerta formativa e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa;
- Carta dei servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Programmazione educativa e didattica.

4. Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.O.F.(pubblicato nel sito della scuola)

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa agli alunni attraverso l'esplicitazione degli obiettivi perseguiti, affinché gli alunni acquistino consapevolezza di ciò che fanno e dell'importanza di poter utilizzare in ambito extrascolastico le abilità acquisite o da acquisire, accrescendo l'interesse nei confronti delle attività condotte e attraverso il coinvolgimento degli alunni nell'individuazione di regole da rispettare e nella scelta dei contenuti intorno ai quali sviluppare le attività di apprendimento;
- esprimere la propria offerta formativa ai genitori, attraverso l'illustrazione della programmazione educativa e didattica;
- motivare il proprio intervento didattico;
- partire dal patrimonio esperienziale degli alunni nella costruzione delle unità di apprendimento;
- utilizzare strategie didattiche diversificate variando i canali comunicativi in relazione ai differenti stili cognitivi degli alunni;
- stimolare gli alunni insicuri coinvolgendoli nell'assunzione di responsabilità;
- organizzare lavori di gruppo e forme alternative di conduzione di attività (classi aperte, gruppi di livello, cooperative learning, flipped classroom ecc.);
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione degli alunni;

- comunicare preventivamente l'effettuazione delle prove di verifica, in maniera da richiedere impegno senza ingenerare stati d'ansia;
- coinvolgere gli alunni nella correzione delle prove;
- comunicare, durante le sedute di organi collegiali che prevedano la partecipazione dei genitori, una valutazione globale dell'andamento didattico e comportamentale della classe;
- confrontarsi con i genitori per stabilire, sul piano educativo, linee di condotta comuni.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- partecipare alle assemblee di classe con i docenti, esprimendo in tale sede pareri e proposte;
- compilare i documenti/questionari provenienti dalla scuola volti a raccogliere opinioni o richieste;
- prendere visione e firmare tutte le comunicazioni scuola-famiglia;
- assicurarsi che i figli abbiano il materiale scolastico necessario per lo svolgimento delle attività;
- controllare che i figli svolgano i compiti assegnati per casa;
- comunicare agli insegnanti qualsiasi eventuale situazione di disagio;
- essere disponibili a recarsi a scuola se convocati per discutere di problemi relativi alla situazione specifica del proprio figlio;
- confrontarsi con gli insegnanti per stabilire linee di condotta comuni sul piano educativo;
- partecipare all'organizzazione di manifestazioni e collaborare, eventualmente, in qualità di esperti.

L'alunno deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- stabilire insieme con i compagni e gli insegnanti regole di comportamento e rispettarle;
- conoscere ed osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza contenute nel Regolamento;
- utilizzare correttamente strutture, macchinari e sussidi didattici;
- impegnarsi nelle attività scolastiche svolgendo con serietà i lavori che gli vengono proposti;
- impegnarsi con responsabilità nel lavoro a casa;
- partecipare attivamente alla vita di classe;
- condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono e all'età degli alunni.

PARTE SECONDA : SERVIZI AMMINISTRATIVI

Uffici

L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta;

L'orario di servizio del personale ATA verrà attuato per anno scolastico, secondo le esigenze, in 5 o 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere (prefestivi) e permessi.

L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente e dal DSGA.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, il DSGA e sette assistenti, garantisce:

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

Orario dell'ufficio di segreteria dal 01/09/2015:

Lunedì	11,30-13,00	15,00-17,00
Martedì	11,30-13,00	
Mercoledì	11,30-13,00	
Giovedì	11,30-13,00	
Venerdì	11,30-13,00	
Sabato	Chiuso	

N.B: Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica gli uffici di segreteria non sono aperti al pubblico nei pomeriggi

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è effettuata "brevi manu" in modalità cartacea negli orari di ricevimento per la **scuola dell'infanzia**, mentre per la scuola **primaria e di secondaria** di primo grado l'iscrizione è on line.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico entro il tempo massimo

di 6 giorni lavorativi entro 3 giorni lavorativi	in caso di acquisizione di documentazione se la documentazione è giacente presso l'ufficio di Segreteria
di 8 giorni lavorativi	Il rilascio di attestati e documenti sostitutivi del diploma di licenza

	elementare e media che necessitano della ricerca d'archivio,
--	--

I documenti di valutazione degli alunni, invece, sono scaricati dal registro o consegnati ai genitori direttamente dai docenti incaricati, in un momento di colloquio individuale e al termine delle operazioni generali di scrutinio;

La Fs "Sito web" curerà la pubblicazione all' albo on line delle delibere del Consiglio d'Istituto, dei materiali della Giunta, degli aspetti dell'attività negoziale, sindacale e amministrativa.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio. Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento. (**vedi sito della scuola**)

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico effettuato in prima battuta da un collaboratore scolastico che nella risposta indicherà il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica propria, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Per l'informazione vengono stabiliti i seguenti criteri:

- l'istituto dispone di un **sito** dove vengono pubblicate le informazioni per genitori ,studenti e utenza in genere;
- vi è inoltre l'Albo on line per dare pubblicità legale ai documenti come previsto dalla normativa e la sezione Amministrazione trasparenza in cui sono inseriti i documenti riguardanti l'organizzazione e l'attività della scuola, i contratti di lavoro e servizi stipulati, le informazioni finanziarie.

Sono inoltre predisposti spazi per :

- Bacheca sindacale
- Albo cartaceo;
- Albo sindacale on line

Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento di Istituto è pubblicizzato mediante affissione in bacheca, al sito internet dell'Istituto.

PARTE TERZA : CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) e a garantire degli standard minimi di sicurezza ed igiene che rendano la scuola confortevole per gli alunni e per il personale, si impegna nel rispetto della normativa sulla sicurezza, in particolare del D.Lsg. 81/2008° a:

- a. adottare adeguate misure di vigilanza del personale per la sicurezza degli alunni all'interno dell'edificio scolastico;
- b. segnalare tempestivamente all'Ente Locale gli interventi necessari di manutenzione di impianti ed edifici, il Piano di Evacuazione;
- c. sensibilizzare le Istituzioni interessate (comprese le Associazioni dei genitori) al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna;
- d. affiggere in ogni plesso il Piano di Evacuazione e il DVR
- e. attuare periodicamente il piano di evacuazione degli edifici scolastici per la verifica della funzionalità del piano stesso;
- f. sollecitare l'intervento dell'Amministrazione Comunale per la regolarizzazione degli impianti e il rilascio delle certificazioni previste dalla normativa vigente (Lex 626);
- g. garantire pulizia ed igiene di tutti gli spazi scolastici con interventi quotidiani, anche ripetuti, durante le giornate di rientro pomeridiano degli alunni.

In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate almeno 2 esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (Prove di evacuazione) e come deliberato nel Pof tutti gli studenti sono coinvolti nel **progetto "Sicuramente"** volto a creare negli studenti la cultura della sicurezza.

Nella scuola viene effettuata la raccolta differenziata nelle aule, laboratori e uffici, come pure si pongono in atto tutte quelle accortezze utili per risparmiare energia e risorse ambientali.

PARTE QUARTA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

➤ **Procedura dei reclami**

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a. i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti, per e-mail. Anche quelli orali e telefonici debbono però in un secondo momento, essere sottoscritti;
- b. tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- c. i reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al DSGA, al Coordinatore Didattico del Consiglio di Classe e di Interclasse, al singolo operatore docente e non docente;
- d. la scuola garantisce risposta tempestiva da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite diario dello studente, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine della scuola;
- e. i reclami anonimi non saranno presi in considerazione;
- f. osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico anche attraverso lettere scritte o colloqui privati.
- g. non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.
- h. 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. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

➤ Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso:

- verifiche periodiche dell'andamento didattico,
- revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere,
- elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari,
- elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap,
- elaborazione di progetti di recupero e potenziamento,
- elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa,
- confronto fra insegnanti di classi parallele,
- confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dalla FS Autovalutazione e Rav, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfacimento. La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio (mediante questionario appositamente redatto) dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle iniziative della scuola;
- efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della ripetenza e degli abbandoni;
- efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- livello di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo incentivazione, fondo di Enti);
- capacità di progettare attività attingendo a fondi statali, regionali, locali, privati;
- efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni).

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.

Una sintesi del monitoraggio viene presentata annualmente al Collegio e al Consiglio d'Istituto. A partire dall'a.s. 2014/15, per l'avvio del SNV (Sistema Nazionale di Valutazione, come da DPR 80/2013 e Direttiva 11/2014), ogni scuola ha dovuto stendere un rapporto di autovalutazione (RAV), incrociando gli elementi di monitoraggio o indicatori di qualità, di cui al presente articolo, con i dati Invalsi e quelli di contesto. Tale rapporto costituirà una forma trasparente di rendicontazione a tutta l'utenza.

- Tutte le norme della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge, o fino a successive modifiche e integrazioni da parte dell'Istituto stesso.

Aggiornato e approvato dal Cdl con Del. N. 47 del 15/01/2016