

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE - "LEONARDO DA VINCI"

Con Sedi: *Scuola Primaria – SAN GIUSTINO COSPAIA LAMA SELCI PISTRINO e FIGHILLE*

Scuola Secondaria di 1° Grado - SAN GIUSTINO - SELCI LAMA - PISTRINO

Scuola Infanzia –SAN GIUSTINO SELCI CITERNA COSPAIA

VIA UMBRA, 25 - 06016 - SAN GIUSTINO(PG) - TEL. 0758560223 - FAX 0758619070 C.F.81003730546 - C.M.

PGIC838009 - sito web: www.icsangiustino.gov.it

email: pgic838009@istruzione.it-[postacertificata:pgic838009@pec.istruzione.it](mailto:pgic838009@pec.istruzione.it)

CARTA DEI SERVIZI

INDICE pag.2

PREMESSA pag.3

PARTE 1 – Principi fondamentali pag.4

PARTE 2 – Area didattica pag. 6

2.1. Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione delle classi pag. 6

2.2 Programmazione educativa e didattica pag. 7

PARTE 3– Area dei servizi amministrativi pag. 8

3.1 I servizi amministrativi pag.8

3.2 Le persone della scuola pag. 9

3.3 partecipazione e coinvolgimento pag.10

3.3.1 Gli organi collegiali pag. 10

3.3.2. Coinvolgimento delle famiglie pag.12

3.4. Procedure specifiche pag.13

PARTE 4 – Condizioni ambientali della scuola pag.15

PARTE 5 – Procedura dei reclami e valutazione del servizio pag. 16

5.1 Procedura dei reclami pag. 16

5.2 Valutazione del servizio pag. 16

PARTE 6 - Criteri di attuazione e forme di pubblicizzazione pag. 17

PREMESSA

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 definisce la seguente Carta dei Servizi dell'I.C "Leonardo Da Vinci" di San Giustino che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

"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. E' 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, economica e sociale del Paese". (art. 3)

"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione." (art.21)

"E' diritto e dovere dei genitori mantenere, istruire e educare i figli ... " (art.30)

"L'arte e la scienza sono libere e ne è libero l'insegnamento, la Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ..."
(art.33)

"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... " (art. 34)

Individuando il concetto di cittadinanza come valore fondamentale di riferimento gli operatori scolastici sono chiamati a promuovere con gli alunni il rispetto degli altri, la valorizzazione delle differenze personali e culturali, la conoscenza e la graduale comprensione dei principi di libertà, tolleranza ed uguaglianza, sanciti dalla Carta Costituzionale e posti a fondamento della vita sociale nel nostro Paese.

PARTE 1- PRINCIPI FONDAMENTALI

Per rendere effettivo questo percorso la scuola ha il dovere di fornire agli alunni gli strumenti linguistici, logici e culturali, per garantire un loro produttivo inserimento nei successivi gradi scolastici e nella società. L'attività dei singoli e dei gruppi all'interno del servizio scolastico pertanto si basa sui predetti principi che rappresentano certamente la sintesi dell'impegno educativo della scuola nel quadro di alcuni valori socialmente condivisi quali:

- **UGUAGLIANZA**

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni. L'Istituzione si impegna, nei limiti delle risorse disponibili in bilancio, a far fronte ad eventuali difficoltà economiche degli studenti.

- **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

L'I.C "Leonardo da Vinci" considera la diversità una ricchezza da promuovere, in quanto la scuola si deve configurare come comunità di apprendimento che permette a tutti gli alunni di sentirsi accolti e rispettati, che garantisce i livelli

essenziali di competenze ed in cui si previene il fenomeno della dispersione scolastica. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo sia alle classi iniziali che alle situazioni di rilevante necessità: alunni svantaggiati, disabili e stranieri. Nello svolgimento delle attività, ogni insegnante deve rispettare i diritti e gli interessi degli allievi e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutto il personale si impegna ad avviare le specifiche iniziative di intervento organizzativo e didattico previste nel PTOF..

- **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

I criteri d'imparzialità, di obiettività e di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi. Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il personale scolastico, i genitori, gli alunni sono protagonisti della scuola attraverso una sua gestione partecipata. Essa si impegna, inoltre, a promuovere le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola quale centro di promozione culturale, sociale e civile, dando la possibilità a privati di usare gli edifici su preciso progetto o richiesta anche al di fuori dell'orario scolastico, in accordo con le amministrazioni comunali e sempre nei limiti delle deliberazioni assunte dagli Organi Collegiali e della normativa vigente. L'Istituto assicura altresì spazi ben visibili per favorire l'informazione tempestiva, completa e trasparente a docenti, non docenti e genitori, in particolare attraverso: -un proprio sito web; -l'albo di istituto;

- registro elettronico;
- tabelle con l'indicazione degli orari;
- bacheche per l'informazione sindacale.

L'orario di servizio di tutte le componenti scolastiche è improntato a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale è garantita nel rispetto degli obiettivi formativi sanciti dal PTOF e nel quadro delle decisioni collegiali.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed è compito per l'Amministrazione e per il Collegio dei docenti organizzare autonomamente i corsi prescelti.

PARTE 2- AREA DIDATTICA

2.1. ISCRIZIONE DEGLI ALUNNI, ACCOGLIENZA E FORMAZIONE DELLE CLASSI

Nei limiti del numero autorizzato di classi in base alla normativa vigente, la scuola accetta le iscrizioni degli studenti senza discriminazione alcuna.

E' accolta la richiesta di trasferimento da altra scuola, nei limiti di capienza delle classi autorizzate, purchè accompagnata dal nulla osta rilasciato dal Dirigente Scolastico della scuola di provenienza.

Nella formazione delle classi è perseguita un'equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee (i criteri per la formazione delle classi sono stabilite dal Consiglio di Istituto).

2.2. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

L'Istituto predispone curricoli disciplinari che siano adeguati alle finalità educative perseguite dalla Scuola, sempre naturalmente nel rispetto di quanto esplicitato nelle Indicazioni Nazionali e dalla mission indicata nel PTOF

L'I.C "Leonardo da Vinci" si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto promuove iniziative continuità orizzontale che verticale.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare agli alunni il tempo da dedicare al tempo libero.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento per il rispetto delle regole.

Per quello che concerne l'organizzazione didattica delle Scuole Primarie e della Scuola Secondaria di I Grado si rimanda al Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

PARTE 3 –AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 I SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

-celerità delle procedure;

-informazione e trasparenza degli atti amministrativi;

- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;

- attenzione alle utenze particolari;
imparzialità

- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Criteri cui si attiene il servizio amministrativo:

- **TRASPARENZA:** a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola, ai sensi della L. 241/90. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti strettamente indispensabili e nei termini previsti dall'art. 60 del D. LGS n. 196/2003.

- **MODALITA' OPERATIVE:**
tutti i documenti elaborati devono essere verificati nei contenuti e siglati;
la modulistica distribuita all'utente (interno/esterno) deve essere costantemente aggiornata.

- MODALITA' DI COMUNICAZIONE: la segreteria è aperta al pubblico presso la sede centrale di San Giustino in Via Umbra, 25

dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato

dalle ore 14,30 alle ore 17,30 il mercoledì

in occasione delle iscrizioni on-line l'orario sarà:

dalle 11,00 alle 13,30 dal lunedì al venerdì

dalle 9,00 alle 13,00 il sabato

dalle 15,30 alle 18,30 il mercoledì

3.2. LE PERSONE DELLA SCUOLA

Il Dirigente Scolastico	Rappresenta legalmente l'I.C "Leonardo Da Vinci" e ne è responsabile. Assume funzioni didattiche, amministrative, contabili, di promozione culturale.
Il Direttore dei Servizi Generali Amministrativi (D.S.G.A.)	Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale non docente (A.T.A.) sulla base delle direttive del Dirigente Scolastico.
I Collaboratori del Dirigente Scolastico e le Funzioni Strumentali	Docenti a cui sono stati delegati dal Dirigente Scolastico (collaboratori) e dal Collegio dei Docenti (funzioni strumentali) compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro.

I Docenti	Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola.
Gli Assistenti Amministrativi	Provvedono alla gestione di alunni e docenti, collaborano con tutte le componenti per il regolare funzionamento della scuola e rappresentano il necessario punto di raccordo tra utenza e dirigenza.
I collaboratori vicari del D.S.	Collaborano con il Dirigente Scolastico nella gestione dell'Istituto e lo sostituiscono in caso d'assenza o di altro impedimento

3.3 PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO:

3.3.1 GLI ORGANI COLLEGIALI

Consiglio di Istituto	È preposto al funzionamento, all'organizzazione ed alla elaborazione degli indirizzi generali della vita della scuola. Si riunisce con scansioni periodiche. E' composto dal dirigente, da 8 docenti, da 2 rappresentanti ATA e da 8 genitori. Il Consiglio è presieduto da un genitore e resta in carica tre anni
Giunta Esecutiva	Il Consiglio di Istituto elegge al suo interno una Giunta esecutiva composta da: 1 docente, 1 non docente, 2 genitori. Della Giunta fanno parte di diritto il Dirigente Scolastico ed il Dirigente Servizi Amministrativi Generali. Predisporre la relazione sul Programma

	<p>annuale, propone il Programma Annuale all'approvazione del Consiglio d'Istituto,</p> <p>propone le modifiche al Programma annuale all'approvazione del Consiglio d'Istituto</p>
Collegio dei Docenti	<p>E' costituito da tutti i docenti e dal Dirigente che lo presiede. Provvede alle scelte educative e didattiche e le armonizza nel P.T.O.F. Essendo il nostro un Istituto Comprensivo che comprende due ordini di scuola, il Collegio Docenti è congiunto, ma ci possono essere delle occasioni particolari in cui può riunirsi "disgiunto", cioè solo con i docenti della Scuola Primaria o solo della Scuola Secondaria di I Grado</p>
Consiglio di Intersezione (Scuola Primaria)	<p>E costituito dai docenti del plesso e da un genitore per classe</p>
Consiglio di Classe (Scuola Secondaria di I Grado)	<p>E' costituito dai docenti della classe e da 4 rappresentanti dei genitori. I docenti stilano i piani di studio specificando obiettivi, contenuti, metodi, attività e criteri di valutazione ed elaborano i giudizi analitici e globali della scheda di valutazione</p>
Comitato di valutazione	<p>E' composto dal Dirigente Scolastico, da tre docenti, due docenti e da un membro esterno nominato dall'U.S.R.</p> <p>E' triennale. Esprime il proprio parere sul superamento del periodo di formazione e di prova per il personale docente (in questo caso è integrato dal docente tutor), riabilita il personale docente a cui è stata irrogata una sanzione disciplinare su loro richiesta, valuta il servizio dei docenti su richiesta degli interessati, elabora i criteri per il processo di valorizzazione del merito dei docenti.</p>

3.3.2. COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

La collaborazione Scuola- Famiglia –Agenzie territoriali costituisce l'elemento fondamentale su cui poggia il "Patto" che solo può permettere la crescita armonica dell'individuo nella nostra società caratterizzata da una evidente emergenza educativa. Per questo motivo il nostro Istituto ritiene di fondamentale importanza istituire rapporti sempre più stretti tra tutte le agenzie educative che ruotano intorno alla figura dello studente accompagnandolo nella crescita. La scuola redige un "Patto Educativo di Corresponsabilità" sottoscritto dai genitori degli alunni delle classi prime della Secondaria di primo grado prima all'inizio dell'anno scolastico ; è un importante strumento di trasparenza attraverso il quale i docenti esprimono la propria proposta formativa e sono garanti del rispetto delle decisioni assunte dagli Organi Collegiali di competenza, gli alunni sono progressivamente resi consapevoli e partecipi del progetto educativo e didattico che la Scuola elabora per loro, le famiglie conoscono l'offerta formativa e collaborano alle attività (ai sensi del D.P.R. n. 249 del 24/6/1998, del D.P.R. n. 235 del 21/11/2007 "Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria" e della Circolare n. 4 del 2009).

La scuola si impegna a sollecitare e considerare le opinioni e le proposte delle famiglie degli allievi, cura l'informazione e l'ascolto con avvisi e comunicazioni. I contatti avvengono durante assemblee che si tengono in corso d'anno, colloqui individuali calendarizzati o a richiesta, al momento della consegna delle schede di valutazione; i progressi negli apprendimenti degli alunni nonché le comunicazioni quotidiane vengono resi accessibili attraverso il registro elettronico. L'Istituto promuove durante l'anno attività formative in orario serale rivolte ai genitori riguardanti tematiche educative di stretta attualità quali il benessere psico-fisico dei figli, bullismo e cyberbullismo.

La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si manifesta prevalentemente attraverso la partecipazione dei genitori agli organi collegiali e all'elargizione del contributo annuale. Da alcuni anni sono sorti dei comitati spontanei di genitori di che si sono attivati nel reperimento di fondi attraverso feste, veglioni e lotterie: il ricavato di questi ultimi ha permesso alla scuola di acquisire strumentazione didattica e

supplettili attraverso donazioni. La stretta collaborazione con le famiglie ha permesso la realizzazione di scambi culturali con scuole estere e l'accoglienza di ragazzi stranieri nelle nostre scuole.

L'Istituto, a partire dagli ultimi tre anni, partecipa a numerose reti in collaborazione con altre scuole e soggetti pubblici testimoniando apertura e capacità relazionale molto accentuata. Le reti sono prevalentemente finanziate da contributi interni dei membri che le costituiscono (soprattutto Istituzioni scolastiche). La partecipazione alle reti attiva una economia di scala e migliora le pratiche didattiche ed educative. Attraverso le attività in rete l'Istituto esplica soprattutto azione di formazione e aggiornamento del proprio personale. Ampia e varia è la tipologia di soggetti con la quale la scuola istituisce degli accordi. Numerosi sono i momenti di contatto tra le scuole e gli uffici comunali, tra docenti e servizi sociali, associazioni culturali, comitati spontanei e formalizzati. Il legame con gli assessorati alla cultura delle due Municipalità di riferimento ha portato alla realizzazione di innumerevoli iniziative legate alle attività curricolari che hanno permesso un innalzamento del livello dell'offerta formativa. Da questo anno scolastico l'Istituto ha iniziato una attività strutturata di *fund raising* che mira a far conoscere alle realtà produttive del territorio le attività curricolari al fine di acquisire fondi per la realizzazione di attività e progetti.

3.4. PROCEDURE SPECIFICHE

L'iscrizione alle classi prime viene fatta online.

L'Istituto mette a disposizione dell'utenza un servizio di help desk (aiuto) per tutti coloro che non possiedono le competenze o le attrezzature per effettuare l'iscrizione dei propri figli autonomamente.

L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica.

L'informatizzazione dei Servizi di Segreteria ha permesso di abbreviare i tempi delle procedure amministrative e di offrire all'utenza un adeguato servizio allo sportello.

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni dalla richiesta e sono soggetti al bollo, salvo per i casi elencati nel DPR 642 / 72 Tab. All. B.

A tal fine si rende necessario informare tutta l'utenza scolastica che la normativa vigente stabilisce, che, a far data dal 1 gennaio 2012, i certificati da presentare alle amministrazioni pubbliche vengano sostituiti dalle "dichiarazioni sostitutive di certificati" (art. 46 DPR 445/00) o da atti di notorietà (art. 47 DPR 445/00), disponibili in segreteria; pertanto, la dichiarazione sostitutiva di certificazione assume la stessa validità dei certificati che sostituisce.

La stessa normativa stabilisce che i certificati ad uso privato, rilasciati dalla scuola, sono assoggettati a imposta di bollo.

Il rilascio di certificati è effettuato nell'orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tempi lavorativi brevi per quelli di iscrizione e frequenza, più lunghi per quelli con votazioni e/o giudizi o per i documenti che richiedono ricerche d'archivio o la cui stesura è particolarmente elaborata. I tempi rispettano le indicazioni di legge.

La certificazione sostitutiva del diploma e i documenti relativi possono essere ritirati in segreteria dopo la pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati dal Dirigente Scolastico dopo le operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono l'apertura negli orari suddetti e aggiornati sul sito istituzionale.

Il Dirigente riceve il pubblico previo appuntamento, che può essere fissato telefonicamente al numero indicato sul sito web.

I rapporti con l'utenza, sia telefonica sia di sportello, dovranno essere sempre cortesi ed educati e le risposte il più possibile chiare ed esaustive ma, al tempo stesso, concise. Ogni risposta negativa dovrà essere accuratamente motivata ed esposta con la cortesia necessaria ai richiedenti.

L'Istituzione Scolastica pubblica sul sito istituzionale e tiene aggiornati le informazioni ed i dati concernenti la propria organizzazione, come 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.

Nella sede centrale dell'Istituto sono disponibili bacheche per l'affissione di informazioni sindacali, amministrative, degli Organi collegiali e dei genitori.

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 dei servizi.

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

E' assicurata presso gli ingressi degli edifici scolastici la presenza di personale in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e impedire l'accesso a scuola a chi non autorizzato, senza il preventivo consenso Dirigente Scolastico o dei suoi Collaboratori.

PARTE 4- CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del D.LGS 81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli enti preposti (Comuni, ASL), si impegna a garantire a tutti gli alunni e al personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità. Sono garantite almeno due prove di evacuazione all'anno. L'Istituzione ha predisposto per ogni sede un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi.

Annualmente l'Istituzione rende noto lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico-didattiche, esplicita le modalità di fruizione dei locali da parte degli interni e degli esterni secondo un principio di pieno utilizzo razionale delle strutture stesse.

PARTE 5- PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1. PROCEDURA DEI RECLAMI

La scuola, come ogni servizio pubblico, risponde ai suoi utenti delle proprie attività. Viene quindi prevista la possibilità di sporgere reclamo ogni qualvolta vengano riscontrati disservizi a cui si cercherà di porre rimedio con tempestività ed efficacia organizzativa.

Genitori, docenti e non docenti, organi collegiali possono produrre reclamo formale. Qualora l'utenza ritenga opportuno inoltrare un reclamo formale, in forma orale e scritta direttamente al D.S., deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può non essere divulgato.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 15 giorni da quando ne è venuto a conoscenza attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

5.2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Poiché la scuola è desiderosa di migliorare costantemente raccoglie opinioni di genitori, alunni, docenti e personale ATA con rilevazioni dirette mediante questionari opportunamente tarati, sugli aspetti organizzativi-relazionali e sul funzionamento del servizio, con la possibilità di graduare le risposte.

La definizione delle procedure e dei tempi delle indagini da attivare sarà di competenza del Collegio dei Docenti che ne esaminerà, in tempi debiti, i risultati.

PARTE 6- CRITERI DI ATTUAZIONE E FORME DI PUBBLICIZZAZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Istituto con delibera 36 del 31 gennaio 2017. Nel corso degli anni scolastici successivi potrà subire ulteriori parziali adeguamenti.

Il presente Documento sarà affisso all'albo in tutti i plessi con contestuale informazione ai genitori della sua esistenza e reperibilità.

E' consultabile nel sito della scuola: www.icsangiustino.edu.it