



CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO CARTESIO

PREMESSA

L'Istituto, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, del Decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995 e del DPCM del 7 giugno 1995, la presente "Carta dei servizi della Scuola", dandone adeguata pubblicità agli utenti.

Questa Istituzione scolastica, in adesione allo spirito della L. 241/90, del D.Lgs. 41/2001, dei D. Lgs. 165/2001 e 150/2009, intende adeguarsi a regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia ed attribuisce valenza giuridica al presente Documento.

La Carta dei Servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, genitori, docenti, personale A.T.A., Dirigente Scolastico.

L'Istituto promuove l'attuazione dei processi di insegnamento/apprendimento finalizzati alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori costituzionali. Tale servizio è espletato nel rispetto della normativa riguardante l'attività educativa negli istituti di istruzione secondaria superiore, secondo le concrete modalità della programmazione della scuola. La presente Carta dei Servizi è stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto, dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica. Essa si colloca in un'ottica di trasparenza e di responsabilizzazione dell'Istituto nei confronti degli studenti, dei genitori e degli organismi esterni e regola alcuni aspetti importanti della vita scolastica.

La Carta dei Servizi dell'Istituto è elaborata secondo lo schema generale di riferimento di cui:

- al DPCM del 7.06.1995 pubblicato in G.U. n. 138 del 15.06.1995
- al Decreto Legge 1-2.05.1995 n. 163 convertito nella legge 11.07.1995 n. 273
- ai testi normativi succedutisi nel tempo che, tenendo conto anche delle nuove tecnologie, hanno introdotto cambiamenti radicali: alla Carta dei Servizi si è prima affiancato il Piano dell'Offerta formativa e successivamente, con la legge n.107 del 2015, il Piano triennale dell'Offerta formativa; il Contratto formativo ha preso nuova forma nel Patto Formativo; le comunicazioni cartacee si sono trasferite al digitale e molte procedure, tra cui la gestione del Registro del Docente, sono gestite attraverso piattaforme on line.

Ne consegue che la Carta dei servizi scolastici non riporta quanto è già previsto e disciplinato da altri documenti programmatici e progettuali dell'Istituto (PTOF, Patto di corresponsabilità, Regolamenti, ecc...), limitandosi ad indicare le modalità di reperibilità. La Carta si concentra piuttosto nel presentare i principi a fondamento delle azioni educative, come vuole l'articolato della norma, indicando le articolazioni dell'organizzazione dei servizi generali e amministrativi.

La carta si sviluppa nelle seguenti parti:

1. Principi fondamentali
2. PARTE I: area didattica
3. PARTE II: servizi amministrativi
4. PARTE III: condizioni ambientali della scuola
5. PARTE IV: procedura dei reclami
6. PARTE V: attuazione

1.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'istituto considera finalità generale del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana; la presente Carta dei Servizi fa, inoltre, propri i principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 cui si devono attenere i soggetti erogatori e gli utenti del servizio e precisamente:

- a) Uguaglianza
- b) Imparzialità e Regolarità del Servizio
- c) Accoglienza ed Integrazione
- d) Diritto di scelta, Obbligo scolastico e frequenza
- e) Partecipazione, efficienza e trasparenza
- f) Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi articoli.

UGUAGLIANZA

L'Istituto si impegna affinché tutti gli alunni fruiscono del servizio scolastico senza alcuna discriminazione e possano trovare le condizioni idonee per una completa formazione, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun alunno. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La

scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate, per quanto possibile, nel rapporto tra maschi e femmine.

L'istituto si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti: nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche, nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione.

L'uguaglianza è da intendersi non come uniformità delle prestazioni, ma come adeguamento delle prestazioni didattiche e dei servizi alle specifiche esigenze di tutti gli utenti. A tale scopo, l'Istituto si sforza di assicurare ad ogni alunno le stimolazioni, la guida e l'aiuto per raggiungere i migliori risultati possibili in termini di apprendimento e di maturazione e sviluppo delle sue potenzialità con 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 specializzati; presenza di assistenti educatori assistenti.

In relazione ad accertate necessità, l'Istituto organizza attività di accoglienza promuove attività di integrazione finalizzata a prevenire la dispersione e l'evasione scolastica.

In particolare il diritto allo studio, quale diritto soggettivo, impone all'Istituto di garantire ai cittadini che ne siano destinatari i livelli essenziali di prestazione e si esplica in più aspetti fondamentali:

- *diritto all'iscrizione a scuola*, per raggiungere una formazione culturale ed umana adeguata all'inserimento attivo nella vita sociale. Non è posto nessun limite all'accettazione delle iscrizioni, se non quelli derivanti dall'applicazione di norme ministeriali che dettano i criteri per le iscrizioni e per la formazione delle classi e quelli derivanti dagli spazi disponibili sulla base dei criteri in caso di esubero delle domande di iscrizione elaborati dal Consiglio d'Istituto;
- *diritto ad agevolazioni*, ove occorrono, per rendere effettiva la possibilità di frequenza, in forma diretta e indiretta attraverso l'esonero totale o parziale dal pagamento del contributo di iscrizione e frequenza e agevolazioni per i viaggi d'istruzione di più giorni deliberate dal Consiglio d'Istituto;
- *informazione e consulenza* per contributi erogati da Enti (Regione. Comune, ecc.) per trasporto scolastico, buoni libro, servizi scolastici, assistenza disabili;
- *sostegno dell'eccellenza*, cercando forme di flessibilità organizzative, oltre che didattiche per esempio attraverso peer education, gruppi di lavoro, premiazioni per merito;
- *area dell'inclusione* che ha come obiettivo quello di favorire l'inserimento nell'ambiente scuola, nella società e nel mondo del lavoro di tutti gli alunni con disabilità, difficoltà specifiche di apprendimento (DSA), e, più in generale, studenti con Bisogni Educativi Speciali e stranieri neo-arrivati.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

L'istituto si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti, anche in caso di interruzioni o disservizi che si verifichino per cause di forza maggiore. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sugli studenti (cfr. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti, la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

In caso di assenza del personale, si adottano le procedure previste dalle norme vigenti in materia, per garantire al meglio la regolarità e la continuità del servizio attraverso tempestivi interventi di sostituzione del personale, di vigilanza sui minori e di riorganizzazione del servizio.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

Sarà compito dell'Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;
- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Data la facoltà dell'utenza di scegliere tra le istituzioni erogatrici del servizio scolastico, gli unici limiti possono essere previsti in relazione alla capienza obiettiva della struttura prescelta. Nell'ipotesi di domande eccedenti la capienza, l'Istituto predispone regole di priorità secondo le delibere dei suoi organi collegiali.

La presentazione della scuola avviene mediante gli "open day" ossia incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa Triennale e viene distribuito un fascicolo informativo. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. È consentito, ove possibile, l'uscita dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

L'attività dell'istituto è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie anche mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali per gli studenti del biennio che non hanno ancora completato l'obbligo di istruzione.

Al raggiungimento di tali obiettivi concorrono la fase di accoglienza, i progetti di recupero e una costante attenzione all'orientamento e al ri-orientamento.

Il piano dettagliato di questi interventi è elaborato ogni anno dal Collegio dei docenti e trova specifica regolamentazione nel PTOF e nei piani di miglioramento.

PARTECIPAZIONE – EFFICIENZA - TRASPARENZA

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

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente: una informazione puntuale è considerata la condizione essenziale per una partecipazione consapevole. L'Istituto è impegnato perciò ad assicurare la piena e puntuale informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- a) comunica, mediante avvisi, lettere individuali, note informative e pubblicazione sul sito istituzionale, ogni notizia che sia utile ai genitori per conoscere le condizioni e le modalità per fruire dei servizi;
- b) informa tempestivamente gli utenti in merito ad ogni variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- c) fornisce indicazioni per lo studio estivo e i corsi di recupero proposti, anche per gli studenti con il giudizio sospeso.

Sempre per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni personali vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- le valutazioni delle prove orali degli studenti saranno rese note in tempi brevi e riportate nel registro elettronico; le valutazioni delle prove scritte avverrà al massimo entro 20 giorni dall'espletamento e i risultati saranno comunicati alle famiglie con le stesse modalità delle prove orali.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

L'Istituto favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile e sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO - AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, dai Dipartimenti e dal Collegio Docenti.

L'autonomia didattica che si svolge principalmente nel concretizzare le Linee guida in percorsi formativi funzionali alla realizzazione del diritto di apprendere e alla crescita educativa di tutti gli alunni, riconosce e valorizza le diversità e le potenzialità di ciascuno, e attua tutte le iniziative utili per raggiungere il successo formativo.

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la centralità dello studente e della sua formazione, favorendone 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 studio di ciascun indirizzo.

Formazione ed aggiornamento sono strumenti essenziali della crescita professionale e culturale e risultano essere fattori determinanti del miglioramento qualitativo del servizio scolastico.

La formazione rappresenta una risorsa strategica per il miglioramento della scuola e, nello stesso tempo, per la crescita professionale del personale, in particolare ha l'obiettivo di valorizzare la risorsa umana, di migliorare la qualità professionale, di rispondere ai cambiamenti e alle innovazioni.

La formazione, in linea generale può essere considerata come un obbligo per l'amministrazione scolastica in relazione alle risorse economiche disponibili e come diritto per il personale scolastico funzionale al miglioramento della propria professionalità e al miglioramento della propria prestazione di servizi.

PARTE I: AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto predispone forme di rilevazione iniziale e in corso d'anno, utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia, al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/ apprendimento.

Continuità didattico-educativa con la scuola secondaria di primo grado

L'Istituto 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, attraverso una pluralità di iniziative, non ultima il Protocollo di Accoglienza per i nuovi alunni iscritti.

Continuità post-diploma

Per gli allievi in uscita, l'Istituto si impegna ad attuare operazioni orientanti attraverso conferenze gestite dalle varie Facoltà universitarie, distribuzione di materiale informativo, iniziative ed interventi annualmente proposti dal P.T.O.F.

Libri di testo

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la loro validità culturale e funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza, nel rispetto dei tetti di spesa ministeriali.

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. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

Compiti e studio a casa

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio;
- sono oggetto di valutazione.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico. L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe sono tenuti a confrontarsi sulle metodologie didattiche e le attività educative al fine di renderle il più omogenee possibile all'interno della scuola.

Attività di programmazione

L'azione dell'Istituto è definita in maniera esplicita nei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**, che definisce l'identità dell'Istituto ed informa circa il percorso educativo e formativo proposto agli iscritti;
- **Regolamento di Istituto**, deliberato dal Consiglio di Istituto, e pubblicato sul sito istituzionale, in cui vengono riportate le regole di comportamento del personale, degli studenti e delle loro famiglie e le relazioni tra queste diverse componenti.
- **Programmazione didattica dei Dipartimenti disciplinari**
- **Programmazione didattica ed educativa dei Consigli di Classe ed individuale**

La programmazione didattico-educativa viene elaborata come sintesi delle indicazioni di lavoro concordate all'interno dei Dipartimenti Disciplinari e delle considerazioni del Consiglio di Classe sulla situazione iniziale degli studenti. In essa sono scelti ed indicati gli obiettivi, i contenuti e le metodologie relativi alle singole discipline, gli strumenti per le verifiche e la valutazione degli alunni. Questo livello di programmazione assicura una sostanziale equivalenza degli apprendimenti proposti dall'Istituto, indipendentemente dalla sezione frequentata.

La programmazione dei Consigli di Classe è sottoposta periodicamente a verifica per adeguare l'azione della scuola alle esigenze degli alunni. Essa è redatta entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico ed illustrata nei Consigli di Classe aperti di inizio novembre.

Alunni con disabilità.

Per quanto riguarda gli alunni con disabilità, ci si richiama al principio di individualizzazione didattica per superare la vecchia logica della delega al solo docente specializzato per il sostegno, che rappresenta invece una risorsa per tutti i docenti e tutti gli allievi della classe, ai sensi del Decreto Ministeriale 226/1995. Il contratto formativo è predisposto da ogni docente, tenendo conto di quello dei colleghi e soprattutto del piano educativo individuale, redatto insieme agli operatori dell'ASL e alla famiglia, ai sensi della legge 104 del 1992.

- **Patto educativo di corresponsabilità**, che rappresenta la dichiarazione esplicita e partecipata delle modalità di funzionamento e degli obiettivi dell'Istituto, che vengono conosciuti da genitori ed alunni all'atto dell'iscrizione. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori. Ad ogni studente, al momento dell'iscrizione, viene consegnato il patto di corresponsabilità che sottolinea la necessaria collaborazione che deve sussistere tra scuola e famiglia affinché il percorso di crescita personale e civile dello studente si compia.

PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono dotati di procedure informatizzate e si avvalgono di strumenti digitali per l'archiviazione dei documenti e la gestione dei rapporti con l'utenza ed il personale dipendente.

Le richieste di documentazione ordinaria vengono evase entro 20 giorni, compatibilmente con le esigenze degli uffici, mentre le richieste complesse o su documentazione archiviata vengono evase nel rispetto della normativa vigente.

La segreteria didattica comunica con gli studenti e le famiglie tramite mail, contatto telefonico o mediante comunicati sul sito istituzionale. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico al mattino tutti i giorni dal lunedì al sabato; l'orario di ricevimento del pubblico è reso noto attraverso avvisi sul sito e apposita cartellonistica interna. E' consigliato fissare l'appuntamento telefonicamente per specifiche richieste in modo da evitare code ed assembramenti. L'orario di apertura al pubblico viene potenziato nei periodi di iscrizione.

Sul sito istituzionale, inoltre, è presente tutta la modulistica utile all'inoltro delle richieste.

I documenti sostitutivi del diploma nonché il diploma stesso vengono consegnati secondo le disposizioni ministeriali pubblicizzate mediante avviso.

I documenti relativi alla presenza, alla valutazione e alla disciplina degli alunni, nonché l'esposizione delle attività didattiche svolte quotidianamente, sono attinte dagli utenti attraverso il registro on line, con profilatura di accesso riservata. I documenti di valutazione intermedia e finale sono disponibili in formato digitale sul Registro al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi. Le famiglie dei non ammessi saranno avviate preventivamente per via telefonica.

La domanda per poter partecipare agli esami di Stato, per gli alunni interni, è fissata dal Ministero, di norma, entro il 30 novembre di ogni anno. Il calendario di inizio de-

gli esami e delle prove scritte sarà comunicato entro la fine dell'anno scolastico agli alunni tramite scadenario redatto dal Dirigente scolastico.

Il calendario delle prove orali e tutto quanto riguarda l'organizzazione degli esami stessi saranno comunicati dal presidente della Commissione.

La segreteria del personale è aperta in orario di lezione e l'accesso avviene nell'orario reso noto con cartellonistica interna.

Il *D.s.g.a.* riceve previo appuntamento

Il *Dirigente scolastico* riceve alunni e docenti tutti i giorni, compatibilmente con gli impegni derivanti dalla gestione ordinaria mentre riceve il pubblico previo appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Sul sito web dell'istituto sono presenti le informazioni essenziali e nel dettaglio, raggruppate anche negli spazi obbligatori di Albo on line, Amministrazione Trasparente; sono inoltre disponibili le comunicazioni interne di maggior rilievo in Circolari.

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

Nel corridoio al piano terra dell'edificio sono a disposizione una bacheca sindacale ed una bacheca per gli studenti.

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

Le condizioni di igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario. L'Istituto organizza la pulizia degli ambienti scolastici e segnala le eventuali carenze di personale al fine di garantire la pulizia e l'igiene, onde rendere confortevole la permanenza ad allievi e personale; si impegna a sensibilizzare le istituzioni preposte ad intervenire per tutelare la sicurezza degli utenti.

I documenti di valutazione dei rischi (DVR), i piani di evacuazione e per la somministrazione dei farmaci (ove previsto), la pianta dell'edificio e la formazione del personale sono elementi sempre aggiornati.

La Commissione per la Sicurezza destina, all'inizio di ogni anno scolastico, l'uso dei vari ambienti per aule ed attività varie e si incarica di aggiornare annualmente il piano di evacuazione dell'edificio.

PARTE IV: PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'ISTITUTO

Procedure dei reclami

La procedura del reclamo consente all'utente di comunicare all'amministrazione disfunzioni, irregolarità o infrazioni relative a contenuti o procedure tanto indicate nella Carta dei Servizi quanto concernenti le più diverse espressioni della vita della scuola.

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Se richiesto viene garantita la riservatezza. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. In caso di reclamo, il dirigente e utente, perseguendo l'obiettivo comune di assicurare e migliorare il livello qualitativo del servizio reso, agiscono in un clima di serena collaborazione al fine di rimuovere ogni impedimento.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

Valutazione del servizio offerto dall'Istituto

La valutazione del servizio ha come scopo l'attivazione di meccanismi che consentano di correggere eventuali disfunzioni, di avviare processi innovativi e di incentivare comportamenti positivi, allo scopo di migliorare i servizi resi e l'organizzazione complessiva dell'Istituto nonché per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

L'Istituto si propone, infatti, l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso azioni di monitoraggio. Alla fine dell'anno scolastico verrà effettuata, tramite questionari, una rilevazione degli elementi utili alla valutazione del servizio erogato dall'Istituto. Saranno interpellati Docenti, personale ATA, genitori e alunni.

PARTE V: ATTUAZIONE

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto. Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. I criteri di attuazione della presente Carta sono modificabili laddove non compatibili con le apposite direttive eventualmente impartite dal Ministero dell'Istruzione e del Merito.