

DIREZIONE DIDATTICA STATALE ESTE

Via G. Ghirardini, 21 – Este (Pd) – Tel. e Fax 0429 2893 0429 55677

C.F. 91008480286

E-mail: pdee03100b@istruzione.it

C.M. PDEE03100B

CARTA DEI SERVIZI Anno scolastico 2009 -2010

INDICE

- Pag. 2 Dizionario di base
- Pag. 4 Principi fondamentali
- Pag. 9 Area didattica
- Pag. 11 Servizi amministrativi
- Pag. 12 Condizioni ambientali delle scuole - Reclami
- Pag. 13 Valutazione del servizio - Attuazione

DELIBERA DEL COLLEGIO DOCENTI del 20.10.2009

DIZIONARIO DI BASE

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO

Personale in servizio presso l'ufficio di segreteria. Svolge attività di diretta collaborazione con il direttore dei servizi generali e amministrativi; ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi esterni connessi al proprio lavoro.

CIRCOLO DIDATTICO

Insieme delle scuole dell'infanzia ed primarie amministrate dalla Direzione didattica. Il nostro Circolo comprende sei plessi di scuola dell'infanzia e sei di scuola primaria collocati nel territorio del comune di Este e in quello di Baone.

COLLABORATORE SCOLASTICO

Personale addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza, di pulizia dei locali e degli spazi scolastici, di collaborazione con i docenti.

COLLEGIO DEI DOCENTI (di scuola dell'infanzia e di scuola primaria)

E' l'organo collegiale composto da tutti gli insegnanti di scuola dell'infanzia e primaria. E' presieduto dal dirigente scolastico e decide in merito all'organizzazione e alla progettazione educativo-didattica del Circolo.

COMMISSIONE

Gruppo di lavoro delegato dal Collegio dei docenti o dal Consiglio di circolo ad eseguire lavori preparatori in merito ad aree della didattica o del settore amministrativo, comunque circoscritte, in modo da fornire supporto all'organo deliberante.

CONSIGLIO DI CIRCOLO

E' l'organo collegiale composto dal dirigente scolastico, dai rappresentanti dei genitori degli alunni, dei docenti delle varie scuole e del personale non docente. Tale organo gestisce i fondi assegnati al Circolo per il funzionamento amministrativo e didattico;sovrintende, inoltre, a tutte le attività del Circolo, fatte salve le competenze specifiche del Collegio dei docenti per ciò che riguarda l'azione didattica. Il Consiglio approva un suo regolamento.

CONSIGLIO DI INTERSEZIONE/INTERCLASSE

E' l'organo collegiale composto dai docenti di ciascuna scuola dell'infanzia o primaria e dai rappresentanti dei genitori degli alunni, frequentanti quella scuola, eletti all'inizio di ogni anno scolastico. Viene presieduto dal dirigente scolastico o da un docente da lui delegato;si riunisce per esaminare l'andamento dell'intervento educativo-didattico e per formulare proposte al Collegio dei docenti e al Consiglio di circolo per le materie di loro competenza.

DIREZIONE DIDATTICA

E' l'ufficio che sovrintende al Circolo. E' presieduto dal dirigente scolastico.

DIRIGENTE SCOLASTICO

Assolve alle funzioni di coordinamento e promozione delle attività del Circolo;assicura, inoltre, l'esecuzione delle deliberazioni degli organi collegiali e cura l'applicazione delle norme amministrative e giuridiche scolastiche. Ha la rappresentanza legale del Circolo.

DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI

Sovrintende ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, dal personale non docente, posto alle sue dirette dipendenze.

INSEGNANTE COORDINATORE DI PLESSO

E' l'insegnante delegato dai colleghi del plesso a mantenere i contatti con il dirigente scolastico e il direttore dei servizi generali ed amministrativi occupandosi, inoltre, del coordinamento delle attività del plesso.

INSEGNANTE REFERENTE

Insegnante delegato a rappresentare i colleghi del plesso o del Circolo nell'ambito delle commissioni o di iniziative/progetti promossi dal Circolo, dall'Amministrazione scolastica o anche da soggetti ad essa esterni.

INSEGNANTI SPECIALISTI

Sono coloro che, in seguito al conseguimento di titoli di specializzazione, svolgono incarichi particolari (insegnanti di sostegno per gli alunni in situazione di handicap, di lingua straniera, di religione ...).

GRUPPO DOCENTE O EQUIPE PEDAGOGICA (scuola primaria)

E' il gruppo di insegnanti a cui sono affidate le classi di scuola primaria. Sono i docenti responsabili delle attività educative e didattiche previste dai piani di studio. Ad ognuno di essi è affidato l'insegnamento di un raggruppamento di discipline.

ORGANI COLLEGIALI

Sono quegli organismi introdotti dai Decreti Delegati emanati nel 1974 per favorire la gestione democratica della scuola (Consiglio di Circolo, Consiglio di Intersezione/Interclasse, Collegio dei docenti).

INDICAZIONI NAZIONALI PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA E PER LA SCUOLA PRIMARIA/INDICAZIONI PER IL CURRICOLO PER LA SCUOLA DELL'INFANZIA E PER IL PRIMO CICLO DI ISTRUZIONE

Sono i documenti approvati dal Ministero dell'istruzione che definiscono i livelli essenziali di prestazione a cui tutte le scuole dell'infanzia e primarie sono tenute per garantire il diritto personale, sociale e civile all'istruzione e alla formazione di qualità.

POF (Piano dell'offerta formativa)

E' il documento che contiene le scelte culturali, formative, organizzative e operative che caratterizzano l'azione educativa del Circolo. Esso è soggetto annualmente a revisione ed integrazione.

PROGETTAZIONE

Documento che, sulla base di un'analisi preliminare della situazione di partenza e delle risorse disponibili, individua gli obiettivi formativi e specifici da perseguire, oltre alle modalità per la loro attuazione e valutazione. Rappresenta la trasposizione nell'attività didattica delle scelte indicate nel POF.

PLESSO SCOLASTICO

Con questo termine si indica una singola scuola.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1-RISPETTO E TUTELA DELL'ALTRO

La scuola

1.1 rispetta i diritti fondamentali degli studenti e di tutte le persone con cui essa si rapporta nell'esercizio della propria funzione.

2-UGUAGLIANZA

2.1 Nell'offerta del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Premesso che la responsabilità educativa degli alunni spetta a tutti gli insegnanti di un plesso,

La scuola

mette a disposizione:

- informazione e collaborazione con i servizi riabilitativi presenti nell'.A.U.L.S.S. di competenza (equipe composta da neuropsichiatria, psicologo, logopedista, fisioterapista) o con altri servizi privati
- l'utilizzo, quando possibile, delle ore in cui gli insegnanti sono in compresenza
- l'insegnante di sostegno sulla base dell'assegnazione dell'Ufficio scolastico provinciale
- progetti specifici.

3-IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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

La scuola

- tiene conto delle caratteristiche e della personalità di ciascuno
- offre un ambiente sereno ed educativo
- cerca di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona
- garantisce uguali diritti e offre pari opportunità culturali.

3.1 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge in applicazione delle disposizioni contrattuali

La scuola

- si avvale degli insegnanti del plesso eventualmente a disposizione,
- nomina personale supplente,
- in caso di assemblee sindacali o di scioperi, dato che il servizio scolastico può subire variazioni, consegna alle famiglie apposito avviso da controfirmare per presa visione.

4- TUTELA DELLA PRIVACY

La scuola

4.1 Opera con la dovuta riservatezza e delicatezza nei confronti dei dati trattati e delle informazioni acquisite.

4.2 Opera con la massima cautela e riservatezza nei confronti dei dati, fatti e situazioni di carattere privato di cui viene a conoscenza.

4.3 Tratta soltanto le informazioni per le quali ha l'autorizzazione.

4.4 Non rivela informazioni di carattere personale che acquisisce nei colloqui con le famiglie, se non nelle sedi istituzionalmente previste.

4.5 Mantiene la riservatezza circa le informazioni di carattere personale.

Evita di rendere pubbliche eventuali divergenze personali.

5- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

5.1 La scuola si impegna, a favorire i colloqui con i genitori e l'accoglienza degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di quest'ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestatato per la soluzione delle problematiche degli alunni stranieri e a quelli diversamente abili.

La scuola

- attua progetti per la continuità tra i vari ordini di scuola e per l'accoglienza degli alunni (elaborati da apposite commissioni e/o dai docenti dei vari plessi)
- accoglie alunni e genitori di classe prima o delle sezioni di scuola dell'infanzia nei primi giorni di scuola durante l'anno scolastico precedente a quello dell'entrata a scuola dei bambini di scuola dell'infanzia o di classe prima primaria
- invita i genitori a visitare le scuole
- in presenza di alunni stranieri, invita i genitori a scuola per conoscere la realtà in cui l'alunno è inserito e le esperienze pregresse
- attua progetti per lo svolgimento di attività di supporto linguistico.

6- DIRITTO DI SCELTA OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

6.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

6,2 Il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione (Decreto legislativo n.76/2005) e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La scuola

6.3 nel periodo delle iscrizioni invita i genitori a visitare le scuole

- informa i genitori sulle caratteristiche ed i servizi dei vari plessi
- in caso di mancata frequenza o di frequenza saltuaria delle lezioni i docenti annotano sul registro le assenze, si informano presso la famiglia sui motivi dell'assenza, raccolgono le eventuali giustificazioni, informano il dirigente scolastico; quest'ultimo, dopo aver sollecitato per iscritto la famiglia e nel caso in cui l'assenza perduri, comunica alle Autorità competenti la situazione di evasione dell'obbligo scolastico.

7- PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, CHIAREZZA, TRASPARENZA

7.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola

- promuove gli scambi tra scuola e famiglie attraverso:
 - *assemblee di classe, di plesso, di Circolo
 - *incontri programmati tra docenti e genitori
 - *colloqui su appuntamento tra docenti e genitori
 - *comunicazioni tramite il quaderno scuola-famiglia
 - *comunicazioni scritte predisposte dal dirigente scolastico
 - *partecipazione delle famiglie e delle agenzie culturali ed educative presenti nel territorio all'attuazione di progetti particolari

7.2L' istituzione scolastica e gli Enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico

La scuola

- collabora con gli Enti locali attraverso la gestione del Consiglio di circolo
- mette a disposizione i locali scolastici per assemblee dei genitori e, sulla base di appositi accordi, per attività socio-culturali-ricreative.

7.3L' istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente informa le famiglie tramite il quaderno scuola-famiglia, lettere, comunicazioni telefoniche, consegna di depliant.

7.4Nella formulazione dell'orario del personale la scuola tiene conto dei criteri di efficacia, efficienza e flessibilità del servizio.

8 - SOSTEGNO ATTIVO

La scuola

8.1 Favorisce la piena realizzazione della personalità dell'allievo, in collaborazione con la famiglia, anche in risposta ai bisogni educativi dello studente.

8.2 Operare secondo il principio dell'aiuto reciproco, in sinergia con tutte le componenti dell'Istituzione Scolastica.

8.3 Favorisce la dimensione motivazionale.

8.4 Promuove il potenziamento delle abilità e competenze proprie di ciascuno.

8.5 Presta attenzione all'identificazione dei bisogni e dei disagi degli allievi.

8.6 Coinvolge i genitori nell'educazione e nel sostenere il percorso d'apprendimento.

9- RESPONSABILITA,' ATTENZIONE, EFFICIENZA, EFFICACIA DELL'AZIONE

La scuola

9.1 Opera con attenzione verso i risultati e le aspettative delle parti interessate, perseguendo l'impiego ottimale delle risorse disponibili.

9.2 Definisce compiti e responsabilità delle varie funzioni all'interno dell'Istituzione scolastica.

9.3 Adotta strumenti per il monitoraggio dei processi relativi ai servizi offerti

9.4 utilizza i dati raccolti tramite gli strumenti di indagine adottati (questionari, interviste...) per formulare i propri piani di miglioramento.

10- ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI, DI SALUTE E DI SICUREZZA

La scuola

10.1 Promuove la cultura della prevenzione e della sicurezza quale mezzo per trasmettere i valori del rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente.

10.2 S'impegna a contribuire a rendere l'ambiente scolastico sicuro, confortevole ed accogliente ed a prevenire ogni possibile disagio.

10.3 Rispetta tutte le pratiche della sicurezza e s'informa adeguatamente in merito alle procedure concordate.

10.4 Promuove incontri con esperti e stimola la riflessione con esercitazioni didattiche di rinforzo.

10.5 Sensibilizza la famiglia sui comportamenti corretti.

10.6 Segnala a chi di dovere eventuali situazioni di pericolo o rischi dei quali dovesse venire a conoscenza.

10.7 Favorisce la partecipazione ad attività educative nell'ambito della salute, della sicurezza e della tutela dell'ambiente promosse dalle istituzioni e dalle forze sociali presenti nel territorio.

DIRIGENTE SCOLASTICO - PRINCIPI ETICI

Quanto di seguito riportato dichiara i principi etici a cui il Dirigente scolastico intende adeguarsi nello svolgimento della propria attività e chiarisce gli impegni e le responsabilità che egli assume nella gestione delle competenze e dei compiti affidatigli.

Vengono infatti enunciati l'insieme dei doveri e delle responsabilità del Dirigente scolastico, nonché i criteri e le norme di comportamento attraverso cui si attuano i principi che da un lato arricchiscono i processi decisionali e dall'altro orientano i comportamenti.

Si evidenziano i seguenti principi etici di comportamento:

1-RESPONSABILITA'

Il Dirigente scolastico è consapevole della rilevanza che la propria attività può avere sullo sviluppo e sul benessere generale del personale e dell'utenza.

2-ONESTA' E RISPETTO DELLA LEGGE

Nello svolgimento della propria attività professionale il Dirigente scolastico è tenuto al rispetto delle leggi, delle norme vigenti e del regolamento interno d'istituto

3-LEGITTIMITA' MORALE

Il Dirigente scolastico pone attenzione all'evitare che si creino situazioni in cui ci sia conflitto d'interessi, ovvero situazioni in cui l'interesse e il vantaggio personale siano diversi da quelli delle finalità proprie della scuola e in contrasto con i doveri fiduciari correlati al suo incarico.

5-TRASPARENZA

Il Dirigente scolastico pone attenzione al fatto che le informazioni siano puntuali, complete, trasparenti, comprensibili, accurate e tempestive in modo da mettere gli interessati nella condizione di prendere decisioni autonome e consapevoli.

6-RISERVATEZZA

Il Dirigente scolastico garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso astenendosi inoltre dal ricercare e trattare dati personali, se non nel caso di esplicita autorizzazione e di conformità alle norme giuridiche vigenti.

7-IMPARZIALITA'

Nelle relazioni interpersonali il Dirigente scolastico evita ogni forma di discriminazione in base all'età, al sesso, alle abitudini sessuali, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed al credo religioso.

8-QUALITA' DEL SERVIZIO

Nello svolgimento della sua attività il Dirigente scolastico ha cura di conseguire la massima soddisfazione e tutela dei fruitori interni ed esterni del servizio, anche tenendo conto delle richieste o delle proposte che possono consentire un miglioramento del servizio

9-EQUITA' E CORRETTEZZA

Il Dirigente scolastico mantiene rapporti collaborativi, corretti e leali; impartisce incarichi e deleghe tenendo conto delle competenze professionali e della motivazione individuali e di una equa ripartizione dei carichi di lavoro.

10-DILIGENZA

Il Dirigente scolastico svolge la propria attività con l'impegno e l'accuratezza necessari al conseguimento dei risultati attesi; nell'ambito della propria autonomia professionale fornisce all'Amministrazione scolastica elementi corretti e trasparenti utili ad indirizzarne politiche e strategie.

11-VALORE DELLE RISORSE UMANE

Il Dirigente scolastico tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere le loro competenze e, di conseguenza, elevare la qualità del servizio erogato.

12-TUTELA DELL' INTEGRITA' DELLA PERSONA

Il Dirigente scolastico pone attenzione all'integrità fisica del personale e degli alunni, a condizioni di lavoro sicure e salubri. Inoltre non esercita pressioni per indurre il personale ad agire contro la legge, il codice deontologico, le convinzioni morali e personali.

13-EQUITA' DELL'AUTORITA'

Nell'esercizio della propria superiorità gerarchica nei confronti del personale il Dirigente scolastico garantisce che la propria autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni forma di abuso.

AREA DIDATTICA

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

La scuola

- elabora il POF e la progettazione educativo-didattica, evidenziando le finalità, le condizioni di partenza, gli obiettivi specifici, le scelte metodologiche e i possibili percorsi di crescita

si adopera, con il personale a disposizione e nell'ambito di specifici progetti, per la prevenzione del disagio scolastico

promuove la partecipazione agli organi collegiali

instaura e mantiene rapporti con le agenzie educative e culturali presenti nel territorio.

2-La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni

La scuola

- ricerca momenti di raccordo pedagogico-organizzativo tra i vari ordini di scuola atti a promuovere la continuità del processo educativo e didattico

realizza incontri con i docenti dei diversi ordini di scuola

attuа scambi di informazioni sugli alunni.

3-Nella scelta dei libri 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 alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, con il coinvolgimento delle famiglie, adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana

La scuola

- adotta i libri di testo con delibera del Collegio dei docenti, sentito preventivamente il parere dei Consigli di interclasse

tiene conto, nella formulazione dell'orario di lezione, di una ripartizione dei vari insegnamenti tale da consentire un'equa distribuzione giornaliera dei testi.

4-Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, gli insegnanti operano in coerenza con la progettazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio; si deve tendere, inoltre, ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare allo svago o ad altre attività

La scuola

i docenti dell'equipe pedagogica, nell'assegnazione dei compiti, ricercano un'equa distribuzione degli impegni

i docenti, nell'ambito delle assemblee di classe, illustrano ai genitori le modalità di assegnazione e svolgimento dei compiti per casa.

5 - I docenti tendono a realizzare nella sezione/classe un clima sociale positivo

La scuola

gli insegnanti organizzano un contesto educante che consenta l'instaurarsi di una ricca rete di relazioni tra bambino/bambino e bambino/adulto

gli insegnanti sostengono gli alunni, tramite il convincimento, nella progressiva conquista dell'autonomia di giudizio, di scelta, di assunzione di impegni e nel loro inserimento nel mondo delle relazioni, sulla base dell'accettazione e del rispetto dell'altro, del dialogo e della partecipazione al bene comune

durante gli incontri con i genitori i docenti discutono i criteri educativi da assumere per una fattiva collaborazione

i docenti notificano per iscritto ai genitori in caso di mancata esecuzione dei compiti per casa o scarsa cura nella loro esecuzione, di difficoltà manifestate dai bambini, di loro comportamenti inadeguati di miglioramenti e risultati positivi.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. QUALITA' DEI SERVIZI

La scuola individua e garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione
- flessibilità oraria.

2. SERVIZI RICORRENTI AL PUBBLICO

- 2.1 La distribuzione dei moduli di iscrizione viene effettuata a vista o anche tramite le scuole dell'infanzia. Il periodo e l'orario per l'espletamento della procedura sono resi noti tramite apposita pubblicizzazione.
- 2.2 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni/giudizi.
- 2.3 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati in apposite date comunicate alle famiglie.
- 2.4 Il Consiglio di circolo delibera, tenuto conto della dotazione organica di personale amministrativo, sull'opportunità e sulle modalità di apertura pomeridiana dell'ufficio di segreteria, sulla base delle indicazioni del personale addetto e dei rappresentanti degli utenti.
- 2.5 L'orario di funzionamento dell'ufficio di segreteria e quello della sua apertura al pubblico sono resi noti, all'inizio di ciascun anno scolastico, attraverso la trasmissione a tutti i plessi del documento contenente il Piano di lavoro del personale non docente nonché tramite affissione di avviso presso l'ufficio stesso.
- 2.6 Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento.
- 2.7 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico anche tramite l'utilizzo del fax e, quando possibile, della posta elettronica.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro e confortevole.
2. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire ai propri alunni la sicurezza interna ed esterna e l'abbattimento delle barriere architettoniche.
3. Per garantire le condizioni di sicurezza interna degli edifici la scuola segnala, con la dovuta urgenza, ai competenti organi ogni situazione che rappresenti possibile pericolo per l'incolumità degli utenti.
4. I docenti di ogni scuola aggiornano annualmente il piano di evacuazione dell'edificio in caso di emergenza. Inoltre, i docenti illustrano tale piano agli alunni predisponendo periodiche esercitazioni.

RECLAMI

1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o per via fax. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. Per i reclami scritti è disponibile, presso l'ufficio di segreteria, un modulo appositamente predisposto.
2. I reclami anonimi, qualora non circostanziati, non sono presi in considerazione.
3. Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito un'indagine in merito, risponde in forma scritta entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.
4. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
5. Al termine di ciascun anno scolastico il dirigente scolastico formula per il Consiglio di circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione fa parte integrante della relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.
6. L'andamento dei reclami, in ordine alla loro quantità e tipologia, è uno dei dati oggetto di riflessione anche del Riesame della direzione effettuato annualmente dal Dirigente scolastico, dal Responsabile della qualità e dai Docenti che più direttamente collaborano con il Dirigente scolastico, allo scopo di intraprendere azioni di miglioramento dell'erogazione del servizio.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Allo scopo di raccogliere elementi utili di valutazione del servizio, durante l'anno scolastico viene effettuata una rilevazione, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai Genitori, agli Alunni e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
2. Per gli utenti dell'ufficio di segreteria è possibile compilare, in qualsiasi momento, un questionario circa la valutazione del servizio ricevuto articolato secondo alcune voci ritenute tra le più significative (tempestività, completezza dell'informazione, trasparenza ...).
3. I dati desunti dal monitoraggio vengono utilizzati per impostare azioni di miglioramento del servizio offerto e pubblicizzati nelle riunioni degli Organi collegiali e tramite affissione all'albo delle scuole.

ATTUAZIONE

1. Le indicazioni contenute nella presente carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute in norme di Legge, in Contratti collettivi o in delibere del Collegio docenti e del Consiglio di Circolo.