

## **CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO COMPrensIVO "CORSO MATTEOTTI RIGNON"**

### **PARTE I - FINALITÀ ED OBIETTIVI**

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare la struttura ed il funzionamento dell'Istituto Comprensivo "Corso Matteotti Rignon" per aiutare i cittadini a conoscerci e per rendere più facilmente fruibili i nostri servizi.

### **PARTE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 e ha come riferimento gli art.3, 33, 34 della Costituzione italiana.

#### Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi scolastici può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità esercitando la libertà d'insegnamento sancita dalla Costituzione.

L'Istituto s'impegna a garantire la regolarità del servizio e la continuità delle attività educative, nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge. Un caso di vertenze sindacali del personale, la scuola darà comunicazione alle famiglie sulle eventuali variazioni nello svolgimento delle attività didattiche.

#### Accoglienza e integrazione

L'Istituto attiva azioni utili a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni di rilevante necessità.

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

#### *Primo ingresso alla Scuola dell'Infanzia*

La frequenza della scuola dell'infanzia, costituisce per la maggioranza dei bambini il primo vero distacco dalla famiglia, la prima "uscita ufficiale", il primo impatto con l'istituzione pubblica. E' compito della scuola dell'infanzia adoperarsi affinché il bambino possa iniziare la nuova esperienza senza disagio, serenamente, in quanto un buon inserimento è garanzia di un proseguimento altrettanto buono e permette al bambino di crescere serenamente con se stesso e con gli altri all'interno della scuola. Durante l'inserimento, saranno impegnate tutte le componenti della comunità scolastica: personale di custodia, genitori, insegnanti. A tal fine si realizzano i seguenti interventi:

1. *Assemblea Genitori Nuovi Iscritti*. Prima dell'inizio dell'anno scolastico per i nuovi iscritti per:

- presentare l'organizzazione dell'ambiente scolastico e i suoi orari;
- suggerire atteggiamenti e comportamenti da assumere per i primi giorni di scuola (il tempo di presenza dei genitori nella sezione al momento dell'ingresso; accettare

che il bambino abbia piccole crisi, ecc.)

- eventuali colloqui, finalizzati a conoscere l'autonomia del bambino in relazione al pranzo, al riposo, all'uso dei locali

## 2. *Ingresso A Scuola Con Orario Flessibile:*

- per le prime settimane.

### *Raccordo con la Scuola dell'Infanzia*

La Scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primarie e dell'infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria:

1. presentazione della scuola ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente (Open Day);
2. progettazione di unità didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle Scuole dell'Infanzia;
3. visita agli edifici della scuola primaria;
4. raccolta di informazioni sugli alunni attraverso la compilazione di una scheda informativa da parte delle insegnanti della scuola dell'infanzia e colloqui con le medesime;
5. rilevazione delle abilità e conoscenze possedute dai bambini attraverso una fase di osservazione durante la prima settimana di frequenza (Progetto Classi Prime).

### *Primo inserimento alla Scuola Primaria*

L'ingresso dell'alunno in prima classe è vissuto dai genitori e di conseguenza dall'alunno stesso, come un momento significativo in cui si valutano soprattutto le sue prestazioni cognitive. Il problema del "distacco", l'inserimento in un ambiente nuovo, meno "ludico" rispetto alla scuola dell'infanzia, può generare ansie e procurare disagio. Per evitare questo la scuola mette in atto le seguenti strategie:

1. *Assemblea Di Classe per* : presentare gli insegnanti, presentare la struttura oraria e l'organizzazione del tipo di scuola, illustrare il funzionamento del plesso.
2. *Colloqui Con I Genitori* : in due momenti specifici dell'anno scolastico, finalizzati il primo soprattutto alla conoscenza reciproca e allo scambio di tutte le informazioni utili e necessarie alla frequenza serena dell'alunno a scuola e un primo confronto sugli apprendimenti; il secondo per verificare gli apprendimenti e le reti di relazioni instaurate dal bambino.
3. *Ambiente Scolastico Accogliente*: aule ordinate e piacevoli, predisposizione di semplici attività svolte collettivamente con tecniche già conosciute alla scuola materna, esplorazione dell'ambiente e presentazione del personale A.T.A. (ausiliario, tecnico, amministrativo) che opera all'interno della scuola.

### *Raccordo con la Scuola Secondaria di Primo Grado*

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini delle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di I grado:

1. incontri sistematici tra i docenti dei due ordini di scuola per lo scambio di informazioni in merito agli alunni e alle rispettive programmazioni didattiche;
2. visita alla Scuola Secondaria di primo grado per gli alunni della classe V e

realizzazione di attività didattiche specifiche rivolte agli alunni delle classi quinte;

3. incontri tra insegnanti delle classi quinte e docenti della scuola secondaria di primo grado per la definizione delle competenze relative a singole discipline.

#### *Primo inserimento alla Scuola Secondaria di primo grado*

La scuola, attraverso la Commissione per la Continuità Educativa e per l'Orientamento Scolastico, promuove le seguenti iniziative di conoscenza e accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di I Grado:

1. *Presentazione Della Scuola Secondaria Di Primo Grado* da parte del Dirigente Scolastico e dei Docenti con presentazione del PTOF.
2. *Incontri*, a fine anno scolastico, con le insegnanti di scuola primaria, finalizzati alla conoscenza globale degli alunni e alla formazione delle classi;
3. *Assemblea Di Classe* per: presentare i docenti; presentare la struttura oraria e l'organizzazione del tipo di scuola; illustrare il regolamento di plesso.
4. *Colloqui Con I Genitori* in due momenti specifici dell'anno scolastico, finalizzati il primo soprattutto alla conoscenza reciproca e allo scambio di tutte le informazioni utili e necessarie all'inserimento dell'alunno nel nuovo ordine di scuola, e primo confronto sulla valutazione degli apprendimenti; il secondo per verificare gli apprendimenti, oltre alla disponibilità settimanale per brevi incontri individuali.

#### Disabilità e Integrazione

L'integrazione rappresenta la finalità educativa a cui la scuola tende nella progettazione e nello svolgimento di tutte le attività rivolte agli alunni in situazione di disabilità.

L'Istituto, in tutti gli ordini di scuola, favorisce, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e di disuguaglianza, delle iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, nei confronti di:

1. alunni in situazione di handicap;
2. alunni di lingua madre diversa dall'italiano;
3. alunni con svantaggio culturale e sociale.

Essa si realizza attraverso:

- la predisposizione delle migliori condizioni di accoglienza, nel rispetto dell'individualità dell'alunno;
- l'attuazione di percorsi laboratoriali, individuali e con l'intero gruppo classe, anche con il contributo di esperti esterni;
- la presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- la progettazione di percorsi formativi individualizzati e personalizzati, in collaborazione con la famiglia e in raccordo con i Servizi socio- sanitari del territorio;
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- la verifica periodica delle attività e dei risultati conseguiti.
- Accoglienza degli alunni con BES (Bisogni Educativi Speciali):

La scuola applica un protocollo di accoglienza degli alunni con Bisogni Educativi Speciali

che prevede, dopo la consegna della diagnosi da parte della famiglia, le seguenti azioni:

- il protocollo della diagnosi;
- l'inserimento nel fascicolo riservato;
- l'informazione al Consiglio di Classe della presenza di un alunno con difficoltà di apprendimento tramite referente;
- la stesura del Piano Didattico Personalizzato;
- l'aggiornamento del fascicolo personale riservato con l'inserimento del PDP compilato.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato. In questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento, di eventuale recupero o di ampliamento dell'offerta formativa.

#### *Raccordo Scuola Secondaria di I Grado/Scuole Secondarie di II Grado:*

La Scuola, per favorire la scelta del percorso formativo dopo il Primo Ciclo di istruzione, attraverso la Commissione per la Continuità Educativa e per l'Orientamento Scolastico, elabora e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere meglio il proprio futuro e per favorire il successo scolastico, attraverso:

1. attività specifiche di orientamento;
2. somministrazione di test attitudinali;
3. l'organizzazione di incontri con Studenti e Docenti delle Scuole Secondarie di II Grado;
4. la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati.

#### Diritto di scelta e frequenza

L'utente ha diritto di scegliere se iscrivere il figlio a quest'istituzione scolastica, se avvalersi di eventuali attività opzionali offerte dalla scuola e dei servizi erogati. L'Istituto s'impegna ad elaborare strategie per prevenire e contenere fenomeni di dispersione scolastica, per favorire l'orientamento degli alunni e per controllarne la regolare frequenza.

#### Partecipazione, efficienza e trasparenza

Le istituzioni, il personale, i genitori, in forma singola e associata, e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, secondo le funzioni ed i ruoli di competenza loro attribuiti dal DPR 416/1974 e nel rispetto del patto educativo di corresponsabilità.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione docenti e dirigente scolastico s'impegnano a garantire momenti di scambio e confronto. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Saranno affisse in apposite bacheche in ogni sede scolastica o sul sito della scuola copia della presente Carta, dei Regolamenti di Istituto e del Piano dell'Offerta Formativa.

L'istituto, in collaborazione con gli enti locali, promuove ed attiva progetti e s'impegna ad utilizzare al meglio strumenti e risorse per favorire attività, scolastiche ed extrascolastiche, che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Ai sensi della Legge 241/90 e del Decreto Legislativo 33/2013 sono garantiti all'utenza il diritto all'accesso agli atti ed il diritto all'accesso civico.

### Efficacia

Ogni operatore lavora per la realizzazione del P.T.O.F. e della Carta dei Servizi. Il raggiungimento di tali obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## **PARTE III – STRUTTURE**

L'IC "Matteotti-Rignon", si articola nelle seguenti sedi così strutturate:

Scuola dell'Infanzia "Corso Matteotti" - Corso Matteotti 6 bis - Torino - tel. 011 535809.  
Nell'edificio sono presenti 2 sezioni, 1 aula polifunzionale, 1 salone ludico.

Scuola Primaria "Giosuè Carducci" - Via Biancamano 10 - Torino - tel. 011 545656.  
Nell'edificio sono presenti 6 classi, 1 laboratorio informatico, 1 laboratorio scientifico, 2 aule per attività laboratoriali, 1 palestra, 1 sala insegnanti, 1 sala per gli operatori.

Scuola Primaria "Felice Rignon" - Via Massena 39 - Torino - tel. 011 532430.  
Nell'edificio sono presenti 10 classi, 1 laboratorio informatico, 1 aula cinema, 1 aula musica, 1 biblioteca, 1 aula per attività pre/post scuola, 2 aule per il sostegno, 2 palestre, 1 sala mensa, 1 aula "magna", 1 sala insegnanti, la segreteria e la dirigenza.

Scuola Secondaria di Primo Grado "Lorenzo il Magnifico" - Corso Matteotti 9 - Torino - tel. 011 545782.

In tutte le sedi l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna

### Sicurezza

Il responsabile della sicurezza, consulente esperto esterno nominato annualmente, è incaricato di redigere il documento di valutazione dei rischi prescritto dal decreto Lg.vo 81/2008. Ogni scuola è dotata di piano di emergenza e piano di primo soccorso. Per individuare la figura di RSPP, si fa riferimento alle procedure selettive per ciascuna annualità.

### Referenti di Plesso a. s. 2019/2020

Vedi nomine annuali

### Azioni di routine dei referenti di plesso

Organizzare la sostituzione dei docenti secondo le modalità concordate.

Effettuare comunicazioni telefoniche di servizio.  
Ritirare la posta e i materiali in direzione e, viceversa, provvedere alla consegna.  
Diffondere le circolari - comunicazioni - informazioni al personale in servizio nel plesso, organizzando un sistema di comunicazione interna funzionale e rapida.  
Riferire sistematicamente al Dirigente Scolastico circa l'andamento ed i problemi del plesso.  
Controllare le scadenze per la presentazione di relazioni, domande, concorsi.  
Gestire le relazioni con i colleghi e con il personale in servizio.  
Essere punto di riferimento organizzativo.  
Riferire comunicazioni, informazioni e/o chiarimenti avuti dal Dirigente o da altri referenti.  
Raccogliere e farsi portavoce di proposte.  
Mediare, se necessario, i rapporti tra colleghi e altro personale della scuola.  
Gestire le relazioni con gli alunni rappresentando il Dirigente in quanto responsabile di norme e regole ufficiali di funzionamento della propria scuola.  
Organizzare l'entrata e l'uscita delle classi all'inizio e al termine delle lezioni.  
Raccogliere, vagliare adesioni ad iniziative generali.  
Gestire le relazioni con le famiglie.  
Essere punto di riferimento per i rappresentanti di classe.  
Gestire le relazioni con persone esterne, controllando che le persone esterne abbiano un regolare permesso del Dirigente per poter accedere ai locali scolastici.  
Organizzare gli spazi comuni.  
Coordinare gli incontri di classe, interclasse, intersezione quale sistema interno di comunicazione e condivisione circa le principali questioni di plesso.  
Essere referente in caso di furti, incidenti, calamità nella scuola; visionare perdite, rotture, danni vari dell'edificio e notificarle alla Dirigente; segnalare rischi, con tempestività.  
Essere punto di riferimento nel plesso per iniziative didattico-educative promosse dall'Ente Comunale.

## STRUTTURA DELL'ISTITUTO a.s. 2019/2020

Dati Generali Scuola Infanzia aggiornati al 18/12/2019

La struttura delle classi per l'anno scolastico è la seguente:

Numero sezioni con orario a 40 ore	Totale sezioni	Totale bambini frequentanti	Di cui diversamente abili	Media bambini per sezione
2	2	48	1	24

L'orario di apertura del plesso è definito nell'ambito delle scelte organizzative, mentre l'erogazione del servizio è riferito alle 8 ore giornaliere di funzionamento dell'attività didattica. I servizi extra scolastici sono interamente a carico dei proponenti.

Dati Generali Scuola Primaria "Carducci" aggiornati al 18/12/2019

La struttura delle classi per l'anno scolastico è la seguente:

	Numero classi funzionanti a 40 ore	Totale classi	Totale alunni frequentanti	Di cui diversamente abili	Media alunni per classe
Prime	1				
Seconde	1				
Terze	1				
Quarte	2				
Quinte	1				
Totale	6	6	110		18

L'orario di apertura del plesso è definito nell'ambito delle scelte organizzative, mentre l'erogazione del servizio è riferito alle 8 ore giornaliere di funzionamento dell'attività didattica. I servizi extra scolastici sono interamente a carico dei proponenti.

Dati Generali Scuola Primaria "Rignon" aggiornati al 18/12/2019

La struttura delle classi per l'anno scolastico è la seguente:

	Numero classi funzionanti a 40 ore	Numero classi funzionanti a 27 ore	Totale classi	Totale alunni iscritti	Di cui diversamente abili	Media alunni per classe
Prime	2		2			
Seconde	2		2		1	
Terze	2		2			
Quarte	2		2		1	
Quinte	2		2			

Totale	10	0	10	238	2	23
--------	----	---	----	-----	---	----

L'orario di apertura del plesso è definito nell'ambito delle scelte organizzative, mentre l'erogazione del servizio è riferito alle 8 ore giornaliere di funzionamento dell'attività didattica. I servizi extra scolastici sono interamente a carico dei proponenti.

#### Dati Generali Scuola Secondaria di Primo Grado "Lorenzo il Magnifico"

aggiornati al 18/12/2019

La struttura delle classi per l'anno scolastico è la seguente:

	Numero classi funzionanti a 30 ore	Totale alunni iscritti	Di cui diversamente abili	Media alunni per classe
Prime				
Seconde				
Terze				
Totale	13	314		24

L'orario di apertura del plesso è definito nell'ambito delle scelte organizzative, mentre l'erogazione del servizio è riferito alle 6 ore giornaliere di funzionamento dell'attività didattica. I servizi extra scolastici sono interamente a carico dei proponenti.



## **PARTE IV - SERVIZI**

Servizi svolti in collaborazione con enti o associazioni.

### **MENSA**

Servizio gestito direttamente dalle Amministrazioni comunali.

### **SERVIZIO PRE/POST SCUOLA PRIMARIA**

Carducci: pre dalle 7:30 alle 8:30; post dalle 16:30 alle 18:00, gestito dall'associazione appositamente individuata.

Rignon: pre dalle 7:30 alle 8:30; post dalle 16:30 alle 17:30, gestito dall'associazione appositamente individuata.

## **PARTE V - SERVIZI AMMINISTRATIVI E RAPPORTI SCUOLA - FAMIGLIA**

Dal punto di vista amministrativo la scuola si impegna a fornire:

- celerità delle procedure,
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria

Per le procedure, gli standard specifici vengono così fissati:

- Le iscrizioni alle classi intermedie (primaria e secondaria di primo grado) viene fatta d'ufficio.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, dietro richiesta, entro la settimana dalla richiesta.
- I certificati di licenza secondaria di primo grado verranno consegnati in tempo utile per l'iscrizione alle scuole superiori.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio

### Orari di ricevimento:

Il Dirigente Scolastico prof. Fabio Falvo riceve su appuntamento.

Orari di apertura della segreteria al pubblico: si fa esplicito riferimento alla comunicazione annuale resa pubblica attraverso il sito e il registro elettronico.

Presso l'ingresso della sede e dei vari plessi scolastici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L' Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione (albi d'istituto) oltre la pubblicazione delle informazioni sul sito della scuola. Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per: bacheca sindacale, bacheca dei genitori, bacheche alunni, bacheca Organi Collegiali

### Colloqui con le famiglie:

A partire dal mese di ottobre 2019 i docenti saranno disponibili per i colloqui individuali come da Piano Annuale delle Attività.

## PARTECIPAZIONE

### Componenti del Consiglio di Istituto - triennio 2019-20 2020-21 2021-22

#### Genitori

Borghesio	Chiara	
Donvito	Massimiliano ( <i>vicepresidente</i> )	
Furnari	Francesca	
Galluzzi	Marco	
Ledda	Alessia	
Messina	Carola ( <i>presidente</i> )	
Ostano	Daniela ( <i>segretaria</i> )	
Perego	Desire'	

#### Dirigente Scolastico

Prof. Fabio	Falvo	
-------------	-------	--

#### Docenti

De Biasi	Grazia	Rosa
Ferraris	Amelia	
Marrese	Daniela	
Murgi	Beatrice	
Ratti	Luisa	Sabina
Sgandurra	Giovanna	
Simone	Tiziana	
Siniscallo	Anna	Maria

#### Personale ATA

Del Buono	Monica	
Venturi	Antonietta	

## **Rappresentanti dei genitori a.s. 2019/2020**

Scuola dell'Infanzia

Si vedano gli esiti delle procedure di elezione

Scuola Primaria Carducci

Si vedano gli esiti delle procedure di elezione

Scuola Primaria Rignon

Si vedano gli esiti delle procedure di elezione

Scuola Secondaria di Primo Grado

Si vedano gli esiti delle procedure di elezione

## RELAZIONE

Il principio della corresponsabilità legittima, la partecipazione e la cooperazione tra famiglia e scuola, collocandoli in una prospettiva pedagogica, pertanto nella scuola della partecipazione cooperativa e corresponsabile, genitori e insegnanti possono e devono agire all'insegna dello scambio di contributi.

Alla luce del patto di corresponsabilità i genitori non intervengono nella scuola semplicemente come "utenti" né come meri rappresentanti dei loro figli, ma essi assumono una piena responsabilità circa la definizione e l'attuazione dell'offerta formativa della scuola.

Essi partecipano alla vita della scuola in forma associata o singola, attraverso gli organi collegiali, nei momenti istituzionali, ma anche in occasioni di ricorrenze e feste, o di attività laboratoriali.

Come genitori e cittadini essi sono stakeholder privilegiati, destinatari di progetti di ascolto e di formazione.

### **PARTE VI - FIGURE GESTIONALI A.S. 2019/20 STAFF**

Si vedano le specifiche nomine

### **PARTE VII - AREA DIDATTICA - a.s. 2019/2020**

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a promuovere azioni di continuità tra gli ordini di scuola, ad organizzarsi in modo tale da rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed assicurare il tempo da dedicare ad attività extrascolastiche, assume inoltre modalità relazionali centrate sul colloquio e sul rispetto.

#### I docenti devono:

esprimere la propria offerta formativa,  
motivare il proprio intervento didattico,  
esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

#### Le famiglie devono:

conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum ed il percorso per raggiungerli. Per quanto riguarda il progetto educativo di Istituto, la programmazione educativa, didattica e la valutazione, si rimanda al PTOF ed alle singole programmazioni.

### **PARTE VIII - TEMPO SCUOLA - A.S. 2019/20 CALENDARIO SCOLASTICO**

Si rimanda al sito della regione Piemonte e alla comunicazione di inizio anno.

### **PARTE IX - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### Procedura dei Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in

forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. 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 valutazione del servizio e delle attività educative e didattiche viene svolta da parte degli Organi Collegiali, ed è finalizzata a misurarne l'efficienza, efficacia ed economicità impostando, se necessario, automatismi correttivi e proposte innovative. Tale valutazione viene svolta con il supporto delle Funzioni Strumentali e delle altre figure di sistema, con l'utilizzo di specifici strumenti e modalità in appositi incontri del Gruppo di valutazione di sistema.

### **PARTE X ATTUAZIONE**

La presente Carta dei Servizi ha validità annuale e si intende tacitamente rinnovata fino a quando non intervengono delle variazioni ritenute necessarie dal Consiglio d'Istituto o disposizioni modificative intervenute nei contratti collettivi o in norme di legge.