



UNIONE EUROPEA

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI **pon**  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



## I.I.S. SELLA AALTO LAGRANGE

Via Montecuccoli 12 - 10121 TORINO

Tel. 011.54.24.70 – Fax 011.54.75.83

[tois037006@pec.istruzione.it](mailto:tois037006@pec.istruzione.it) [protocollo@sellaaltolagrange.gov.it](mailto:protocollo@sellaaltolagrange.gov.it)

C.F. 97666960014

# CARTA DEI SERVIZI

## ***La Carta dei Servizi dell'I .I.S. "Sella Aalto Lagrange "***

### **PREMESSA**

L'Istituto, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, del Decreto legge 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 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 e valutazione del servizio offerto dalla scuola
6. PARTE V: attuazione

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi della scuola ha il suo presupposto nel dettato della Costituzione della Repubblica Italiana, con particolare riferimento agli articoli nei quali direttamente si esprime il tema del diritto allo studio (art. 3,33,34).

Pertanto i principi fondamentali cui si devono attenere i soggetti erogatori e gli utenti del servizio sono i seguenti:

- a) Uguaglianza
- b) Imparzialità e Regolarità
- c) Accoglienza e Integrazione
- d) Obbligo scolastico e frequenza
- e) Partecipazione, efficienza e trasparenza
- f) Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

#### **UGUAGLIANZA**

La Scuola si impegna affinché tutti gli alunni fruiscano 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.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche: *"uguale dignità della persona nelle diversità"*.

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

Inoltre l'Istituto si impegna ad evitare ogni discriminazione a danno dei diversamente abili ed a favorirne l'accoglienza e l'inserimento.

Per realizzare questa parità di opportunità formative, la scuola si attiva attraverso programmi, sussidi didattici specifici e realizzazione di appositi progetti. Particolare attenzione viene dedicata infine all'inserimento e al sostegno degli studenti stranieri e con B.E.S.

#### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

La scuola, operando secondo criteri di obiettività ed equità, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e dell'attività educativa, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

Il Collegio dei Docenti delibera criteri di valutazione oggettivi, strumenti e cadenze temporali il più possibile comuni per le operazioni di erogazione dell'insegnamento e di valutazione dell'apprendimento degli alunni.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sugli alunni 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.

#### **ACCOGLIENZA ED INCLUSIONE**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'Istituto favorisce le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. In particolare viene curata l'organizzazione dell'Accoglienza da parte di tutta l'Istituzione scolastica (D.S., docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- sottoscrizione del patto di corresponsabilità all'atto dell'iscrizione
- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico, le sue regole di funzionamento, le procedure inerenti alla sicurezza, con particolare riguardo alle classi iniziali
- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente
- conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica
- organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe
- sportello psicologico.

Particolare impegno è prestato per l'accoglienza, l'integrazione e il successo formativo di tutti gli studenti ed in particolare degli studenti con B.E.S.

#### **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Data la facoltà dell'utenza di scegliere tra le istituzioni erogatrici del servizio scolastico, l'Istituto si riserva, in caso di eccedenza di domande, il diritto di accettare le iscrizioni secondo i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La Scuola s'impegna a prevenire e controllare il fenomeno del *dropping out* attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza.

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 operando attraverso progetti per il successo formativo e attività di riorientamento, anche in collaborazione con gli Enti locali e le strutture territoriali di riferimento.

#### **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

L'Istituto garantisce modalità organizzative celeri e funzionali, che favoriscono il dialogo scuola-famiglia.

La gestione della scuola avviene, nell'ambito delle disposizioni vigenti, attraverso la collaborazione e la partecipazione di tutte le sue componenti, la trasparenza dei processi per favorire la più ampia realizzazione dei contenuti della presente Carta.

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

- riunioni periodiche dei Consigli di classe
- assemblee di classe degli studenti e assemblee dei genitori, su richiesta delle rispettive componenti
- raccolta dei verbali delle riunioni
- redazione scritta delle informazioni scuola-famiglia con controllo della presa visione
- informazioni alle famiglie sulla situazione didattico-disciplinare degli studenti con avvisi, libretto personale, convocazioni per colloqui, eventuali comunicazioni telefoniche
- archiviazione delle verifiche degli alunni e disponibilità delle medesime per eventuali consultazioni
- affissione all'albo e pubblicazione sul sito del P.T.O.F., a cui sono allegati i Regolamenti in vigore nell'istituto.

La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

#### **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

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

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente ed è funzionale al raggiungimento degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dalle Indicazioni nazionali, dal Collegio Docenti e dalle programmazioni dei Dipartimenti e dei Consigli di Classe. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici. Il DS favorisce l'aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni e/o Enti, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dai competenti organi collegiali.

## **2. PARTE I: AREA DIDATTICA**

L'Istituto di Istruzione Superiore Sella Aalto Lagrange di Torino, 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**

La Scuola 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 Progetto 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..

### **USO EQUILIBRATO DEL TEMPO**

Nell'Istituto, le classi dei diversi indirizzi sono strutturate secondo una scansione temporale che varia tra le 32 e le 30 ore settimanali (come da normativa), ripartite in 5 giorni della settimana, secondo i quadri orari dell'anno scolastico in corso.

### **LIBRI DI TESTO**

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola 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.

### **COMPITI E STUDIO A CASA**

Per consolidare gli apprendimenti e favorire l'acquisizione di un efficace metodo di studio, è prevista l'assegnazione di compiti da svolgere a casa.

I docenti assegnano compiti e lezioni tenendo presente un'equilibrata distribuzione dei carichi di lavoro e pianificano le attività di verifica periodica all'interno della programmazione dei rispettivi Consigli di Classe.

### **ORARIO DELLE LEZIONI**

Si assicura l'utenza che di norma entro 3 settimane dall'inizio delle lezioni sarà a regime l'orario definitivo, compatibilmente con il turn-over degli insegnanti, la non completezza dell'organico ed il completamento del servizio di alcuni docenti in altre scuole.

Nel redigere l'orario si terrà conto prioritariamente delle esigenze didattiche proprie delle singole discipline e dell'uso ottimale delle strutture.

### **CALENDARIO DEGLI IMPEGNI DEI DOCENTI E ATTIVITÀ FORMATIVE**

La definizione del piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento avviene entro il primo mese di ogni anno scolastico. La programmazione educativa e didattica è comunicata all'inizio del mese di novembre.

## ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE

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

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Regolamento di Istituto
- Programmazione didattica dei Dipartimenti disciplinari. Programmazione didattica ed educativa dei Consigli di Classe ed individuale
- Patto educativo di corresponsabilità

### PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)

Ai sensi del D.P.R. 275/99, art. 3, *“il Piano Triennale dell'offerta formativa è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal consiglio di (...) istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori e, (...), degli studenti. Il Piano è adottato dal consiglio di (...) istituto.”*

Il P.T.O.F. costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica e, integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione degli obiettivi formativi, delle scelte educative e delle proposte culturali elaborati dai competenti organi della scuola.

In esso sono precisate:

- le finalità istituzionali che la scuola persegue
- le linee fondamentali della sua azione, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili
- i criteri di formazione delle classi
- la determinazione delle attività curriculari ed integrative
- i criteri di valutazione, promozione, assegnazione del voto di condotta, attribuzione del credito scolastico e formativo

Pianifica altresì le attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione.

- [Informazioni all'utenza sul P.T.O.F.](#)

Il documento definitivo viene esposto all'albo e pubblicato sul sito dell'Istituto subito dopo la sua approvazione.

### IL REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto definisce gli aspetti organizzativi generali e comprende le norme relative al comportamento degli alunni, alla giustificazione dei ritardi, delle uscite anticipate e delle assenze, le norme di vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola, i criteri per l'uso degli spazi e delle attrezzature in orario scolastico e non, i criteri per lo svolgimento di visite guidate e viaggi di istruzione.

- [Informazioni all'utenza sul Regolamento d'Istituto](#)

Il Regolamento d'Istituto, deliberato dal Consiglio di Istituto, è affisso all'albo e pubblicato sul sito d'Istituto; viene consegnato alle famiglie dei nuovi iscritti e ne è depositata copia presso la Segreteria di entrambe le sedi.

## PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DEI DIPARTIMENTI, PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA DEL CONSIGLIO 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.

- Alunni diversamente abili

Per quanto riguarda gli alunni diversamente abili, 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 degli articoli 12 (commi 5 e 6) e 13 (comma 1) della legge 104 del 1992. La valutazione dei disabili è fatta ai sensi della legge 517/1977 e della Circolare Ministeriale n. 80 del 1995.

### PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

È la dichiarazione esplicita e partecipata delle modalità di funzionamento e degli obiettivi del Liceo, 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. Sulla base di tale patto, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

l'allievo è tenuto a:

- frequentare le lezioni
- rispettare il regolamento
- contribuire consapevolmente al suo processo educativo ha il diritto di:
- essere informato degli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, conoscenza dei criteri di valutazione e dei risultati, attraverso valutazioni esplicite e motivate
- essere rispettato per le sue idee etiche-politiche e religiose e per la sua individualità;

il docente è tenuto a:

- formulare il proprio piano di lavoro coordinandolo con quelli dei colleghi all'interno del Dipartimento disciplinare e del Consiglio di Classe, che è l'organo che definisce gli obiettivi e ne verifica il raggiungimento
- motivare il proprio intervento didattico ed educativo
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
- rispettare i tempi di consegna delle verifiche definiti dal P.T.O.F.

ha il diritto di:

- vedere pienamente riconosciuta la libertà di insegnamento

Il genitore è tenuto a:

- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività scolastiche
- informarsi sull'andamento didattico e disciplinare dell'alunno

ha il diritto di:

- conoscere i piani di lavoro dei docenti nell'ambito delle competenze previste dalla legge.

### 3. PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Sella Aalto Lagrange" è costituito dall'ITE Sella sito in Via Montecuccoli 12, dal CAT sito in Via Braccini 11 e dall'IP Lagrange sito in Via Genè 14.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Sella Aalto Lagrange", nel perseguimento dei fini organizzativi, culturali, didattici e formativi previsti dal Progetto Educativo d'Istituto, riceve il contributo Amministrativo dei servizi di segreteria.

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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

- DIRIGENTE SCOLASTICO: Riceve su appuntamento
- DIRETTORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI: Riceve su appuntamento
- SEGRETERIE: Gli orari sono affissi pubblicamente ed pubblicizzati attraverso il sito web dell'Istituto. Tuttavia, l'orario di apertura della segreteria didattica sarà potenziato nei momenti di maggiore affluenza (iscrizioni, esami, ...), previa opportuna e tempestiva informazione all'utenza.

La Scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta, che comprendono il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Durante l'orario di apertura della Scuola è garantito il contatto con tutti gli uffici tramite il centralino telefonico, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Il personale presente ai rispettivi centralini è in condizione di dare le informazioni fondamentali per la fruizione dei vari servizi.

- Nel periodo delle iscrizioni la Segreteria Didattica distribuisce i relativi moduli per le classi successive alla prima
- La procedura per l'iscrizione viene immediatamente attivata all'atto della consegna della relativa domanda
- Le Certificazioni di iscrizione e frequenza sono rilasciate, su domanda dell'interessato entro 5 giorni lavorativi
- Gli Attestati e i Documenti sostitutivi dei Diplomi sono consegnati a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

Per l'informazione l'Istituto ha cura di assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti e pubblicati sul sito :

- organigramma degli uffici e degli organi collegiali;
- albi d'istituto.
- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni agli studenti;
- comunicazioni ai genitori.

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.

Il regolamento d'Istituto è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

#### PUBBLICAZIONE SCRUTINI FINALI

Gli scrutini finali saranno pubblicati all'albo della scuola. Ne sarà dato avviso agli alunni prima della fine dell'anno. La data di pubblicazione sarà comunicata anche all'albo e sul sito web.

Le famiglie dei non ammessi saranno avvisate in appositi incontri, previa convocazione telefonica registrata su fonogramma.

#### ESAMI DI STATO

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 degli esami e delle prove scritte sarà comunicato entro la fine dell'anno scolastico agli alunni.

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

I candidati esterni (privatisti) dovranno presentare la domanda entro la data sopra indicata al competente Ufficio Scolastico Provinciale, il quale provvederà a distribuire i candidati stessi per i vari Istituti.

### **4. PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone.

L'Istituto ha attrezzature scientifiche, informatiche, linguistiche, biblioteca, palestre, Auditorium, servizio bar interno e si avvale di numerose attività per rendere migliore la permanenza a scuola degli studenti. Per la descrizione in dettaglio dei vari laboratori e delle attività presenti in Istituto si rimanda al P.T.O.F..

Non esistono barriere architettoniche per l'accesso ai locali, per cui è possibile l'accoglienza di alunni disabili, che possono usufruire di appositi servizi igienici

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.

Le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità, sono esposti in luogo ben visibile e pubblicati nell'area sicurezza del sito .

## **5. PARTE IV: PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA SCUOLA**

### **PROCEDURE DEI RECLAMI**

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio erogato. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Tuttavia il dirigente scolastico manterrà il riserbo sulle generalità del reclamante quando espressamente richiesto. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il DS tiene conto dei reclami e dei provvedimenti adottati nelle relazioni di accompagnamento del Programma Annuale, del Conto consuntivo, della Verifica semestrale.

## **6. 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 della Pubblica Istruzione.