



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Istituto Comprensivo Statale Duca D'Aosta  
Via Dante, 1 - 20010 OSSONA  
(MI) Tel: 02.9010047 - 02.9010008 Fax: 02 90380635  
e-mail ufficio: [miic85400q@istruzione.it](mailto:miic85400q@istruzione.it) - [miic85400q@pec.istruzione.it](mailto:miic85400q@pec.istruzione.it)  
sito web: [www.icossona.gov.it](http://www.icossona.gov.it)



## Carta dei Servizi

L'Istituto Comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta", al fine di instaurare un rapporto fra la Pubblica Amministrazione e i cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, definisce la seguente Carta dei Servizi (approvazione del Collegio Docenti del 14/03/2017; delibera del Consiglio di Istituto n. 4 del 05 aprile 2017)

### Premessa

#### Cos'è la Carta dei Servizi

E' lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta".

Essa pertanto comprende:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola;
- i fattori di qualità dei servizi erogati;
- i meccanismi di controllo del servizio offerto;
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

*Art. 3. Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.*

*Art. 33. L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. IC Robbiate Carta dei Servizi a. s. 2015-2016 Pag. 2*

*Art. 34. La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

# **Principi Fondamentali**

## **1.UGUAGLIANZA**

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale e etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione e di opinioni politiche.

## **2.IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

2.1 Il servizio scolastico viene erogato secondo criteri di obiettività ed equità, avendo cura che l'insegnamento eviti ogni forma di faziosità. Le metodologie adottate devono consentire a tutti gli studenti il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti.

2.2 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 educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favore dell'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle criticità relative agli alunni stranieri, a quelli con disabilità, con problemi di salute e a quella parte di alunni che evidenzia situazioni di svantaggio o disagio.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, tutti gli operatori dell'Istituto hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

## **4.DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO – DOVERE ALL'ISTRUZIONE E FREQUENZA**

4.1 Tutte le domande di iscrizione presso l'Istituto vengono accolte nei limiti rappresentati da:

- capienza e funzionalità dei locali
- numero degli alunni stabilito dalle normative
- criteri fissati dagli OO.CC. per la formazione delle classi

4.2 L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno; a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

4.3 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo sull'evasione e la dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

L'Istituzione monitora la regolare frequenza delle lezioni.

Nell'ambito della continuità sarà perseguito il coordinamento con gli altri ordini di scuola per evitare le difficoltà di passaggio.

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

5.1 Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dalla presente Carta, l'Istituto comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta" sollecita e promuove la gestione partecipata della comunità scolastica, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti.

5.2 L'Istituto si impegna a valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (Enti Locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed una informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

5.4 L'Istituto organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.

5.5 Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione centrale e periferica e della Pubblica Istruzione.

5.6 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

## **6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 I docenti operanti presso l'Istituto comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta" ispirano la libertà del loro insegnamento all'art.1 del D.L.vo n.297/94 che testualmente recita: "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento". La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato nel Piano dell'Offerta formativa dell'Istituto. L'Istituto, pertanto, formula la programmazione e la traduce in azione educativa nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e delle esigenze di formazione dell'alunno "facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità".

6.2 La formazione del personale scolastico durante tutto l'arco della vita professionale è un fattore decisivo per il miglioramento e per l'innovazione del sistema educativo italiano. La legge 107/15, art. 1, comma 124, stabilisce che la formazione in servizio del personale docente è obbligatoria, permanente e strutturale. Le analisi interne al RAV di Istituto sono la base di partenza per il Piano di Miglioramento, al quale il Piano della formazione fa riferimento per perseguire con successo la strategia di sviluppo e miglioramento dell'Istituto, in coerenza con il PTOF.

6.3 L'istituto permette e favorisce la formazione, partecipando a Reti di scuole, provvedendo ad organizzare percorsi formativi interni e incentivando lo sviluppo professionale anche attraverso l'autoformazione. Il Piano formativo dell'Istituto non prescinde dalle esigenze formative della Scuola, ma raccoglie anche le istanze dei singoli docenti.

## 7. TRASPARENZA: I DOCUMENTI REDATTI DALL'ISTITUTO

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione, sia agli albi delle singole scuole sia sul sito web, dei documenti che sono parte integrante della Carta dei Servizi scolastici:

- Carta dei Servizi;
- Piano triennale dell'Offerta formativa (PTOF) e relativi allegati;
- Regolamento di Istituto;
- Documento sulla valutazione e prevenzione dei rischi (DVR);
- Piano annuale delle attività e relativi allegati;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Piano annuale per l'inclusione (PAI);
- Programmazione Didattica dei Consigli di Intersezione/Interclasse e Classe e del Collegio dei Docenti;
- Delibere del Consiglio di Istituto;
- Organigramma e funzionigramma;
- Orari di servizio e di ricevimento;
- Elenco libri adottati.

### Parte I

#### AREA DIDATTICA

### 8. FINALITÀ

*Attraverso la sua azione, l'Istituto Comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta" intende favorire lo sviluppo armonico e integrale della persona, all'interno dei principi della Costituzione Italiana e della tradizione culturale europea, promuovendo la conoscenza, il rispetto e la valorizzazione delle diversità individuali, con il coinvolgimento attivo degli studenti e delle famiglie.*

*In un contesto così complesso come quello attuale, caratterizzato da grande varietà di esperienze, interazioni, opportunità ed esigenze, l'Istituto in quanto comunità educante intende costruire e mantenere una rete di relazioni con le famiglie, il territorio e più in generale con tutti gli attori del processo educativo e formativo, capace di favorire lo sviluppo e la condivisione di quei valori che fanno sentire gli studenti parte attiva di una comunità vera e propria.*

*A tal fine l'Istituto:*

*- **valorizza la tradizione educativa e didattica**, ponendo attenzione al profilo delle competenze previste al termine del primo ciclo d'istruzione e agli obiettivi disciplinari declinati nel curriculum verticale, al fine di garantire il successo formativo degli alunni;*

*- **sostiene l'innovazione metodologica e tecnologica** come strumenti utili per conseguire il successo formativo degli studenti, guidandoli ad utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie della società dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione.*

*- **valorizza l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente**: la presenza di alunni provenienti da nazioni diverse, con radici culturali diverse, richiede necessariamente interventi tesi a sostenere l'interazione e l'integrazione attraverso la conoscenza della nostra e delle altre culture, in un confronto continuo che rende l'accoglienza della diversità un valore irrinunciabile;*

*- **consolida le pratiche inclusive** nei confronti degli alunni di cittadinanza non italiana promuovendone la piena integrazione;*

*- **favorisce l'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali** attraverso adeguate strategie organizzative e didattiche, come la predisposizione di piani educativi individualizzati e percorsi didattici*

*personalizzati, tesi a garantire il successo formativo degli stessi. A tal fine attiva risorse e iniziative mirate anche in collaborazione con gli Enti Locali e le altre Agenzie educative del territorio.*

8.1 L'Istituto comprensivo "Amedeo Duca d'Aosta", con l'apporto delle competenze del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile persegue la qualità delle attività educative offerte, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi sottesi alle finalità proprie della scuola.

8.2 L'Istituto, dopo aver preso atto, attraverso opportune prove di ingresso, della situazione iniziale in cui si trovano gli allievi, elabora le strategie di intervento a breve, medio e lungo termine, per garantire il proficuo inserimento di tutti gli alunni nella Scuola. In tale compito, il nostro Istituto opera in stretta collaborazione con gli studenti e le loro famiglie, con le associazioni del territorio e con gli operatori degli Enti Locali.

8.3 La Scuola, attraverso una attività coerente e coordinata dei suoi Organi Collegiali, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa nei confronti degli altri segmenti del sistema educativo, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

8.4 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa ed il prezzo. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, compatibilmente con le esigenze di strutturazione dell'orario scolastico, adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione e utilizzo dei testi scolastici nell'arco della settimana, anche al fine di contenere il peso degli zaini degli alunni.

8.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Interclasse/Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Periodicamente vengono realizzate in classe verifiche degli apprendimenti individuali o di gruppo: le verifiche vengono corrette di norma entro una settimana e consegnate ai genitori per presa visione e le più significative vengono inserite nel portfolio.

8.6 Il rapporto con gli allievi è improntato al rispetto della loro personalità in formazione, rispetto che comunque si richiede sia reciproco.

## **9. VIGILANZA ALUNNI**

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento, in classe o all'esterno, da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca.

## **10. PIANO TRIENNALE dell'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)**

Il PTOF contiene le scelte educative e organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Il PTOF definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi dell'Istituto. Regola inoltre l'uso delle risorse di l'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata.

### **10.1 INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.T.O.F**

Stesura, aggiornamento e adozione entro il mese di ottobre di ogni anno.

Pubblicazione mediante affissione all'albo, sul sito web e informazione sintetica a tutte le componenti scolastiche.

Copia depositata presso la Segreteria della Scuola.

A richiesta, duplicazione presso la Segreteria della Scuola dietro pagamento di un rimborso di segreteria.

## **11. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La programmazione educativa didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con difficoltà nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal Consiglio di Intersezione, Interclasse o di Classe e dal Collegio docenti. Essa individua inoltre momenti di verifica e valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano Annuale dell'Inclusività (P.A.I.) redatto dalla Scuola.

### **11.1 INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

Redazione entro il 15 novembre di ogni anno.

Pubblicizzazione mediante affissione all'albo.

Copia depositata agli atti del collegio dei docenti.

A richiesta, duplicazioni presso la Segreteria della Scuola dietro rimborso spese di segreteria.

11.2 La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere didattico tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria, nel rispetto delle norme previste dal D.lvo 196/2003 sulla tutela della diffusione dei dati personali

## **12. CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della Scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi, tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presenti.

## **Parte II**

## **13. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

13.1 L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

13.2 Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato;
- Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura on line, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito;
- In occasione delle iscrizioni l'ufficio di segreteria garantisce supporto e assistenza ai genitori, attraverso la distribuzione e il ritiro delle domande in forma cartacea per la Scuola dell'Infanzia e

aperture straordinarie e assistenza di personale per l'operazione di iscrizione *on line* per le scuola primaria e secondaria

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

13.3 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con valutazione e/o giudizi.

13.4 Gli attestati sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. Il rilascio dei diplomi è effettuato entro due mesi dalla fornitura dei moduli da parte dell'Istituto Poligrafico dello Stato.

13.5 Le schede di valutazione quadrimestrali e finali sono consegnate direttamente dai docenti incaricati in occasione delle apposite assemblee calendarizzate ad inizio anno scolastico.

Il rilascio dei certificati di servizio viene effettuato, previa richiesta formale, in un tempo massimo di sette giorni.

13.6 La segreteria garantisce un orario minimo di apertura al pubblico di almeno 10 ore settimanali comprendenti l'orario dalle ore 10.30 alle ore 13.30 dal lunedì al venerdì.

L'orario flessibile, che prevede rientri pomeridiani, sarà determinato all'inizio di ogni anno scolastico sulla base delle effettive esigenze rilevate, comunicato al pubblico con appositi cartelli nella bacheca scolastica e pubblicato sul sito web.

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

13.8 Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione valgono i seguenti criteri:

La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola [www.icossona.gov.it](http://www.icossona.gov.it) e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:

- Organigramma/Funzionigramma;
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albo pretorio online d'Istituto;
- Sezione Amministrazione trasparente.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni ai genitori;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A.

13.9 Presso l'ingresso e gli Uffici saranno presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione in modo ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

## **14. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

14.1 L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono la permanenza a scuola confortevole sia per gli alunni sia per il personale. I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi e di tutti i locali.

14.2 L'Istituto comprende un plesso di Scuola dell'Infanzia, tre plessi di scuola primaria e tre di scuola secondaria di primo grado ubicati nei Comuni di Ossona, Casorezzo, Santo Stefano Ticino. In ciascun plesso vi sono aule normali e aule dedicate alle attività di sostegno e di laboratorio; le palestre vengono utilizzate in comune tra Scuola Primaria e Secondaria di I grado.

14.3 Per quanto concerne le barriere architettoniche, gli ingressi delle Scuole sono dotate di ascensore, scivolo oppure di apposito elevatore per carrozzelle, per garantire la possibilità di accesso a tutta l'utenza.

## **15. PROCEDURA DEI RECLAMI**

15.1 Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

15.2 Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

I reclami orali devono, successivamente, essere sottoscritti e presentati al Dirigente scolastico. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

15.3 Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile accertamento in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se giustificato.

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

## **16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

16.1 La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere didattico tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria, nel rispetto delle norme previste dal D.lvo 196/2003 sulla tutela della diffusione dei dati personali

16.21 L'autovalutazione di Istituto, riveste un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia poiché consente la rilevazione e l'identificazione di eventuali problematiche esistenti e la riprogettazione delle azioni poste in essere dalla scuola.

Inoltre, ha lo scopo di rilevare dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e dell'efficacia dell'azione didattica, nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa.

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici, per il nostro Istituto si impone come un'attività importante e sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine.

A tal fine è stato predisposto un Piano di miglioramento teso a verificare ed accertare l'efficacia dell'azione dell'Istituzione anche alla luce degli obiettivi e delle priorità stabilite nel Rapporto di autovalutazione.

Pertanto si raccoglieranno informazioni aggiornate sull'azione della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato.

16.3 Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici (*customer satisfaction*)

16.3 Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto. Alla fine di ogni anno, l'organismo scolastico preposto (Commissione per l'autovalutazione di Istituto) analizzerà i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti. I risultati delle indagini sono resi pubblici.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando il Consiglio di Istituto non ne delibererà la modifica o a seguito di disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.