



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

DISTRETTO SCOLASTICO N. 34

DIREZIONE DIDATTICA STATALE

2° CIRCOLO SAN GIORGIO A CREMANO

Corso Umberto I n. 70 - 80046 - San Giorgio a Cremano (NA)

tel. e fax 081.472383 - cod. SIMPI NAEE176005

sito web www.2circolosangiorgio.it

e-mail naee176005@istruzione.it

Prot. n.° 6911/B3 - D3 - A2 del 29/11/2011



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Anno scolastico 2011/2012

✦ Delibera n.° 33 del Collegio dei docenti del 24 novembre 2011

✦ Delibera n.° 21 del Consiglio di Circolo del 28 novembre 2011

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

INDICE:

- **Finalità**
- **Principi fondamentali:**
 - 1. Uguaglianza**
 - 2. Imparzialità e regolarità**
 - 3. Accoglienza e integrazione**
 - 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**
 - 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**
 - 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**
- **Area Didattica**
 - a) Piano dell'Offerta Formativa**
 - b) Programmazione educativa e didattica**
 - c) Contratto Formativo**
- **Servizi Amministrativi**
- **Servizi –Risorse strutturali**
- **Condizioni ambientali della scuola**
- **Sicurezza**
- **Infortuni**
- **Privacy**
- **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**
- **Attuazione**

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

FINALITÀ

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Circolo dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell' istituzione scolastica.

Con la suddetta Carta il 2° Circolo vuole definire gli impegni che intende assumersi, ispirandosi ai principi fondamentali sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

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 equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

2. Imparzialità e regolarità

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

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.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola promuove incontri tra Dirigenti scolastici per operare una ricognizione dei problemi specifici che vengono posti dall'istanza della continuità:

- La conoscenza del contesto socio - culturale, l'individuazione delle caratteristiche dei soggetti;

- La messa a fuoco di finalità ed obiettivi comuni, l'articolazione delle aree di conoscenza, esperienza, sintonizzazione di metodologie didattiche - strategie d'insegnamento/apprendimento - modalità di verifica/valutazione.

Raccordo scuola infanzia/scuola primaria:

La scuola, attraverso il **Gruppo di Lavoro Unitario** per la **Continuità** educativo - didattica, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente con la distribuzione di brochure illustrative;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni.

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, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti:

- Incontro di presentazione con gli alunni e i genitori delle classi/sezioni in ingresso;
- Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni di scuola vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola.
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola, attraverso il **Gruppo di Lavoro Unitario** per la **Continuità** educativo - didattica, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- Incontri periodici tra insegnanti dell'ultimo anno della scuola primaria ed insegnanti del primo anno di scuola secondaria di 1° grado;
- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- Visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività nel corso dell'anno scolastico.

Il **Gruppo di Lavoro Unitario** per la **Continuità** educativo - didattica si occupa di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- la definizione di verifiche in itinere e revisione del prodotto finale.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni diversamente abili
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà;
- attività integrative e attività di laboratorio;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- utilizzo docenti di sostegno;
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- collaborazione con le psicopedagogiste presenti nelle scuole e con i servizi sociali-assistenziali.

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 e di eventuale recupero.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

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

La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali e non statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

Possono iscriversi al primo anno della scuola dell'infanzia i bambini e le bambine che compiono tre anni entro il 31 dicembre 2012. Possono, altresì iscriversi i bambini e le bambine che compiono tre anni di età dopo il 31 dicembre e, comunque, entro il 30 aprile 2013. Questi ultimi possono frequentare, se autonomi, sin da settembre.

Vista la ricettività delle aule al plesso "C. Capobianco", in caso di esubero si darà priorità a:

1. portatori di handicap residenti nel Comune;
2. orfani di entrambi i genitori residenti nel Comune;
3. bambini in affido;
4. figli del personale dipendente del circolo.

Devono iscriversi alla scuola primaria tutti i bambini e le bambine che abbiano compiuto sei anni entro il 31 dicembre 2012.

Possono iscriversi alla prima classe i bambini e le bambine che compiono 6 anni di età entro il 30 aprile 2013.

Vista la ricettività delle aule al plesso "C. Capobianco", in caso di esubero si darà priorità a:

1. alunni residenti nel Comune;
2. alunni che hanno frequentato la scuola dell'infanzia nello stesso plesso;
3. fratelli di frequentanti già lo stesso plesso;
4. residenza fuori Comune.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni:

- le sezioni di scuola d'infanzia che attuano orario antimeridiano osservano il seguente orario: dalle ore 8,15 alle ore 13,15;
- le sezioni di scuola d'infanzia che attuano orario normale osservano il seguente orario: dalle ore 8,15 alle ore 15,45;
- il tempo scuola per le classi di scuola primaria è di 28 h e 30 minuti settimanali di attività didattiche e 1 ora e 30 minuti per il tempo mensa, organizzate in due giorni di prolungamento (il martedì e il giovedì) dalle ore 8,10 alle ore 15,10 e tre giorni (il lunedì, il mercoledì e il venerdì) dalle ore 8,10 alle ore 13,30.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

5.Partecipazione, efficienza, trasparenza

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

L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche consentendo l'uso delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica fuori dall'orario scolastico.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;

Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica:

<http://www.2circolosangiorgio.it>

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento di 0,25 € da corrispondere mediante applicazione sulla richiesta di marche da bollo da annullare.

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

6. 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 personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

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

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

Area didattica

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- a) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA: elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il P.O.F. è integrato dal **Regolamento d'Istituto.**

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

Funzionamento degli Organi Collegiali

Diritti e Doveri

- Dirigente Scolastico
- Docenti
- Alunni
- Personale ATA
- Collaboratori Scolastici
- Genitori
- Pubblicità degli atti: Circolari interne/notifica/esposizione all'albo
- Assenze e Permessi del Personale Docente e ATA
- Norme in materia disciplinare (DL 27 ottobre 2009, n° 150)

Viaggi, Visite d'istruzione

Igiene e Sicurezza

Prevenzione e Infortuni

Edifici e Dotazioni

Nel Regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con alunni e genitori

La scuola si impegna per la redazione del P.O.F. entro il 30-11 di ogni anno e la pubblicizzazione mediante Affissione all'Albo.

Una copia è depositata presso la Direzione e si può richiedere la duplicazione presso la Segreteria al costo di euro 0,25 a foglio.

b) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La Programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

La Programmazione didattica, elaborata dal Consiglio di Interclasse o di classe, delinea il percorso formativo della classe o del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative ed è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'interclasse. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

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

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

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

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe, d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

c) Il Contratto Formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola.

Sulla base del Contratto Formativo l'**allievo** deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum.

Sulla base del Contratto Formativo il **docente** deve:

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

Sulla base del Contratto Formativo il **genitore** deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

□□l'assemblea d'interclasse e di intersezione ogni due mesi circa;

□□la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (vedi schede quadrimestrali).

Servizi amministrativi

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

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tutela della privacy
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

La scuola *garantisce* che:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti e pubblicizzato in modo efficace.
- il rilascio è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati.
- gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, osserveranno un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- gli uffici di Segreteria assicurano la tempestività del contatto telefonico.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazione per la fruizione del servizio. Essi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento.

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

Le *informazioni* vengono garantite dalla esposizione di una apposita bacheca; in essa sono esposti:

- tabella orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA
- orario delle lezioni
- albi Istituto
- tutte le altre informazioni di carattere generale
- calendario scolastico

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori

Servizi - Risorse strutturali

Il plesso "G. Mazzini" è fornito di:

- aule scolastiche;
- n. 1 palestra attrezzata;
- 6 refettori;
- servizi;
- 1 biblioteca;
- 1 laboratorio di musica;
- 1 aula multimediale;
- 1 archivio;
- 1 aula magna;

- 2 uffici di segreteria;
- 1 ufficio Dirigente Scolastica;
- 1 medicheria;
- 1 terrazzo;
- struttura per disabili:scivolo, ascensore.

Il Plesso "C. Capobianco" è fornito di:

- aule polifunzionali;
- 1 aula multimediale;
- 4 refettori (2 per la scuola primaria e 2 per la scuola dell'infanzia);
- 1 piccola biblioteca;
- 2 patii interni;
- 1 medicheria;
- struttura per disabili:scivolo.

Il Plesso "A. Gramsci" è fornito di:

- aule polifunzionali;
- 3 refettori;
- 1 patio interno.

In tutti i plessi:

Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.

- Spazi aperti e chiusi per svolgere attività di sostegno, recupero e tutoraggio, finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- Spazi aperti e chiusi per svolgere iniziative didattiche e culturali, che sviluppano l'educazione alla legalità, all'ambiente e alla differenza di genere.

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

Sicurezza

Gli operatori del Circolo garantiscono, per quanto di loro competenza, le migliori condizioni di sicurezza:

- Vigilanza del personale in servizio per garantire l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio;
- Affissione in ogni aula, nei corridoi e negli atrii del piano di evacuazione da rispettare in caso di calamità;
- Individuazione dei punti di ritrovo in caso di evacuazione;
- Verifica due volte l'anno del piano di emergenza con prove di evacuazione;
- Formazione del personale per il primo soccorso, per le norme antincendio e per la sicurezza.
- il Circolo si avvale, altresì, della consulenza di un esperto esterno.

La scuola è fornita di: estintori e porte d'uscita con maniglie antipánico, kit antincendio e sirena autoalimentata, dispositivi controllati periodicamente dalle figure sensibili formate.

Il *piano di evacuazione* dell'edificio in caso di calamità è depositato in Direzione.

Infortuni

Per quanto concerne gli interventi di primo soccorso, si effettua la seguente procedura:

- prestare primo soccorso per quanto possibile;
- provvedere alla tempestiva informazione alla Dirigente Scolastica e/o al Docente collaboratore e/o al Docente responsabile di plesso, all'Ufficio di Segreteria, con contestuale avviso alla famiglia;
- assistenza di un docente fino all'arrivo di un genitore;
- se la famiglia rifiuta la visita in ospedale deve produrre dichiarazione scritta da allegare alla relazione del docente;
- in caso di ferite e/o di contusioni di grave entità chiamare il 118 e, qualora non fosse possibile prendere contatti con i familiari, accompagnare direttamente il ferito con l'ambulanza, con i dati sensibili depositati a scuola, facendo attenzione a farsi rilasciare copia del referto dal Presidio di Pronto Soccorso Ospedaliero;
- presentare all'Ufficio di Direzione, sempre e al massimo entro 24 ore dall'accaduto, circostanziata relazione circa le dinamiche, lo svolgimento, i presenti, i testimoni e le cure prime prestate;
- controllare che l'incidente venga appositamente riportato nel Registro degli Infortuni, depositato in Segreteria.

I docenti sono provvisti dei dati sensibili di ciascun alunno, da utilizzare, in caso di necessità, da un operatore medico.

Tali procedure si estendono a tutti i casi di incidenti occorsi durante l'orario di attività a tutti i lavoratori e agli alunni.

Privacy

La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali, rispettosi della riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile che adulta.

Sono state attivate, a tal proposito, sessioni di formazione per il personale, come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di privacy (Lg. n. 675 del 31/12/96).

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

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.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

LA DIRIGENTE SCOLASTICA

Prof.ssa Giovanna Stranges