

## **Carta dei servizi scolastici**

1) La presente carta dei servizi scolastici è redatta ai sensi del D.P.R. 07-06-1995 e rappresenta un quadro programmatico unitario dell'offerta formativa e culturale disponibile presso l'I.I.S. "CESARE BARONIO" di Sora.

La carta ha come fonti di ispirazione gli artt. 3, 21 comma 1, 33, 34, 97 comma 1 della Costituzione della Repubblica italiana e i principi fondamentali enunciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio del 27-01-1994, nel quadro della trasparenza delle attività amministrative stabilita dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive.

2) La carta dei servizi scolastici offerti dal I.I.S. "CESARE BARONIO" di Sora costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica, dei quali delinea diritti e doveri.

Essa attesta pertanto la concorde volontà dei componenti la comunità dell'Istituto di ispirare la propria attività ai principi sopra ricordati sanciti dalla Costituzione in materia di educazione, libertà di insegnamento, di pensiero, di diritto allo studio, imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione, nel quadro più generale del rispetto della persona umana.

<b>PARTE PRIMA (norme generali) .....</b>	<b>pag. 2</b>
<b>PARTE SECONDA (area didattica) .....</b>	<b>pag. 5</b>
<b>PARTE TERZA (servizi amministrativi) .....</b>	<b>pag. 7</b>
<b>PARTE QUARTA (condizioni ambientali e sicurezza della scuola).....</b>	<b>pag. 9</b>
<b>PARTE QUINTA (procedure dei reclami e valutazione del servizio) ....</b>	<b>pag. 10</b>

**PARTE PRIMA**  
**(norme generali)**

**Art. 1 – Uguaglianza e imparzialità**

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi e di integrazione culturale tra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse;
- iniziative didattiche curriculari (in termini di modifiche e integrazioni dei programmi) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate;
- stipula di convenzioni con ASL, Enti locali ed altri organismi allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, nonché assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap sensoriali.

**Art. 2 – Regolarità del servizio**

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo dell'Istituto, stampa locale, diario dello studente,) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica;
- presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- mezzi organizzativi (sale riunione, amplificazioni, ecc.) e proposte operative (assemblee di corso, di piano, di sezione, di classe, ecc.) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.

## **Allegato 3**

### **Art. 3 – Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento d'Istituto, Piano dell'Offerta Formativa, a tutti gli alunni nuovi iscritti entro la prima decade dell'anno scolastico, anche attraverso la collaborazione degli alunni delle ultime classi;
- iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari (sulla personalità, sociologici, psicologici, socio-affettivi, cognitivi, culturali, ecc.) per impostare una corretta programmazione annuale educativa didattica;
- la conoscenza, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, del P.O.F., della Carta dei Servizi e del Regolamento interno;
- iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti lavoratori, agli stranieri, ai degenti negli ospedali, ai giovani presenti nelle istituzioni carcerarie (insegnanti di lingua madre, formazione a distanza, registrazione di lezioni, riproduzione di materiale didattico, garanzie di riservatezza ecc.).

### **Art. 4 – Diritto di scelta obbligo scolastico e frequenza**

L'Istituto garantisce criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande e si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica;

- l'Istituto svolgerà interventi di informazione e di scelta dell'indirizzo dell'utenza idonei a favorire la scelta dell'indirizzo di studi sulla base di elementi oggettivi di conoscenza circa i quadri orari, i contenuti dei programmi e i possibili sbocchi successivi al conseguimento del titolo di studio finale;
- danno diritto di precedenza all'iscrizione in caso di eccedenza di domande: la residenza, il domicilio, la sede di lavoro di uno dei familiari, specie se separati legalmente o divorziati, la presenza di un familiare nell'Istituto;
- l'Istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (ASL, associazioni di volontariato, equipe socio-psico-pedagogiche) tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso quelle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica, anche al di fuori dell'obbligo;
- l'Istituto garantisce, mediante l'azione dei Consigli di Classe, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione, con conseguenti strategie didattiche mirate di classe.

## **Allegato 3**

### **Art. 5 – Trasparenza, Partecipazione, Efficienza**

- l'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, curerà la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente;
- verrà garantita una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta ed emendamento, anche con specifiche assemblee di classe e d'istituto, sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento d'Istituto e sul P.O.F.;
- è presente nell'Istituto una bacheca in cui sono affissi in maniera permanente:
  - 1) copia del Regolamento d'Istituto, della carta dei servizi, del POF, degli atti del Consiglio d'Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta esecutiva, nonché dei servizi offerti alla Scuola da soggetti esterni, quali iniziative sportive, teatrali, culturali ecc;
  - 2) l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio per i tempi di vigenza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali (quali assistenza ai diversamente abili, servizi esterni alla scuola ecc.);
  - 3) l'organigramma dei coordinatori didattici, dei direttori di laboratorio, di biblioteca, dei responsabili delle riviste e delle palestre, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio e quello delle lezioni;
- è presente nell'Istituto una bacheca per tutti i dipendenti contenente informazioni sindacali, una bacheca degli studenti e dei genitori e una bacheca per comunicazioni d'ufficio;
- l'Istituto, nel perseguire i fini educativi e culturali presenti in questa carta, sollecita e promuove la gestione partecipata della comunità scolastica, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti, nonché attraverso iniziative di docenti, non docenti, genitori e studenti;
- sarà cura dell'Istituto stimolare, nei limiti del possibile, il coinvolgimento degli Enti locali e delle associazioni di maggiore rilevanza presenti sul territorio, nelle iniziative di orientamento, di rapporti scuola-lavoro, di educazione alla salute, curando altresì la partecipazione dei propri allievi ed anche delle componenti genitori, docenti e non docenti, ad iniziative esterne alla scuola che vengano giudicate idonee ad una promozione culturale, sociale e civile;
- l'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, sarà improntata a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata;
- la Scuola definirà forme e 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;

### **Art. 6 – Libertà d'insegnamento e di servizio del personale**

- la libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno;
- l'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con altri operatori;
- l'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

**PARTE SECONDA**  
**(Area didattica)**

**Art. 1 – Funzioni e responsabilità**

- il Collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di autorganizzazione, si articola in commissioni di lavoro; le commissioni verranno presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina dal Dirigente Scolastico; ogni laboratorio, con le stesse modalità, verrà affidato ad un responsabile;
- entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili di laboratorio, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materie e da affiggere all'albo di Istituto;
- i responsabili di laboratorio: 1) organizzano l'inventario dei materiali e delle attrezzature del reparto con l'assistente tecnico; 2) fissano le procedure per un corretto, efficace e pieno utilizzo del laboratorio; 3) convocano e presiedono le riunioni degli operatori del settore per le attività di coordinamento; 4) coordinano il personale assegnato al reparto e garantiscono una razionale ed efficiente utilizzazione; 5) rispondono, unitamente all'assistente tecnico, delle attrezzature di laboratorio; 6) propongono al Consiglio d'Istituto, sentiti gli operatori del reparto, progetti di manutenzione, recupero, aggiornamento ed integrazione delle attrezzature; 7) relazionano al Dirigente Scolastico e al Consiglio d'Istituto sulle attività svolte;
- le commissioni: 1) contribuiscono all'elaborazione del P.O.F.; 2) curano la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale; 2) propongono al Collegio dei docenti progetti di sperimentazione metodologico-didattica e di orientamento;
- l'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile tutta, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- l'Istituto individua e realizza interventi ed iniziative per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza;
- nell'assegnazione dei compiti a casa i docenti dell'Istituto operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo degli alunni; nell'osservanza degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, l'organizzazione delle attività curriculari assicura agli studenti dell'Istituto la possibilità di fruire anche di uno spazio temporale, al di fuori delle ore di lezione e di studio domestico individuale, da dedicare ad attività parascolastiche, alla pratica sportiva e, più in generale, al riposo ed al divertimento;

## **Allegato 3**

**Art. 2 – Piano dell'Offerta Formativa** (documento di impegni per tutta la scuola, rispetto a scelte educative, organizzative e ai criteri definiti per l'uso delle risorse) esso ispira e regola la programmazione e la realizzazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata; contiene inoltre i criteri relativi alla formazione delle classi; insieme al regolamento d'Istituto definisce i criteri e le modalità organizzativo-funzionali delle attività scolastiche, con particolare riferimento a: 1) vigilanza sugli alunni; 2) regolazione ritardi, uscite anticipate, assenze, giustificazioni; 3) uso degli spazi, dei laboratori, delle aule speciali, della biblioteca; 4) conservazione delle strutture e delle dotazioni; 5) modalità di comunicazione con le famiglie; 6) modalità e procedure di convocazione e svolgimento delle riunioni.

### **Art. 3 – Programmazione educativa e didattica**

#### **- Programmazione educativa**

La programmazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, per la programmazione dei Consigli di classe e dei singoli docenti, nel rispetto della libertà d'insegnamento. La programmazione educativa del Collegio dei docenti definisce le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, il recupero, il sostegno e la promozione delle eccellenze.

- **Informazione all'utenza sulla programmazione educativa contenuta nel POF**
- **Aggiornamento entro il mese di ottobre**
- **Pubblicizzazione mediante affissione all'albo entro il 15 novembre**
- **Copia depositata presso la segreteria didattica**

#### **- Programmazione didattico-disciplinare**

La programmazione didattica viene elaborata ed approvata dai singoli Consigli di Classe e, per esplicito dettato ministeriale:

- delinea il percorso formativo della classe, adeguando ad essa gli interventi operativi;
  - utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
  - 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;
- 
- **Informazione all'utenza sulla programmazione didattica**
  - **redazione entro il mese di ottobre**
  - **pubblicizzazione mediante affissione all'albo entro il 15 novembre**
  - **copia depositata presso la segreteria didattica**

## **Allegato 3**

### **Art. 4 - Contratto formativo**

Il termine "contratto", previsto dalla normativa annessa al DPCM del 07-06-1995, esprime l'intenzione di instaurare un rapporto di trasparenza nel quale tutte le componenti del processo di formazione (chi fa apprendere, chi apprende e coloro che sono interessati in quanto genitori ai risultati dell'apprendimento) prendono coscienza delle varie fasi del processo stesso.

Tale contratto si esplicita nei seguenti punti:

- l'allievo deve conoscere gli obiettivi didattici, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo curriculum;
- il docente, dal canto suo, deve esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.

Al fine di rendere operativo tale contratto e per responsabilizzare sempre più i genitori, vengono resi pubblici i seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa d'Istituto;
- Programmazione Educativa e Didattica dei Consigli di Classe e personale di ciascun docente;
- i genitori prenderanno atto della proposta formativa offerta dalla scuola, esprimeranno pareri ed eventuali suggerimenti, potranno assumere impegni di collaborazione a talune attività ai sensi del regolamento d'Istituto.

## **PARTE TERZA** **(servizi amministrativi)**

### **Art. 1 - servizi e orari**

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

**a-** l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. Se le ore di straordinario prestate saranno superiori ai recuperi, verranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni.

L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente Scolastico e dal Responsabile amministrativo, secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione del personale assente);

**b-** L'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 9,15 e dalle 12,00 alle 13,40 - il sabato dalle 8,00 alle 14,00.

### **Allegato 3**

**c-** Il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane è il martedì dalle 14.30 alle 18,30

**d-** Nel periodo delle iscrizioni, per distribuzione di moduli, ricevimento delle iscrizioni stesse "a vista" e procedure entro 10 minuti dalla consegna, l'orario di ricevimento è stabilito dalle 8,00 alle 14,00 di tutti i giorni lavorativi;

**e-** Durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato:

1- entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;

2- entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazioni o giudizi, purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative, se trattasi di certificati di diploma;

3- i diplomi originali saranno consegnati purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;

4- le pagelle saranno consegnate dal Dirigente o dal vicario;

**f-** la Dirigenza scolastica riceve il martedì e il giovedì, compatibilmente con gli impegni di servizio;

**g-** tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere ben in vista per tutta la durata del servizio;

**h-** l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà smistata pertanto all'ufficio competente e abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste;

**i-** il responsabile amministrativo garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio di copia entro 30 giorni dalla richiesta:

1- testo aggiornato della Carta dei servizi, del POF, del regolamento d'Istituto, del piano di attività annuali (PAA);

2- testo dei piani didattici annuali dei consigli di classe;

3- copia delle deliberazioni dei consigli d'istituto;

4- copia delle deliberazioni della giunta esecutiva;

5- copia delle deliberazioni del collegio dei docenti;

6- copia delle proposte di deliberazione dei consigli di classe.



**PARTE QUARTA**  
**(condizioni ambientali della scuola)**

**Art. 1 - Condizioni ambientali**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, per il personale docente e per il personale ATA. Il personale responsabile deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

**Art. 2 –Informazioni sulla sicurezza in ambito scolastico**

Il tema della sicurezza è oggetto di attenzione e considerazione da parte della nostra scuola. Lo scopo è quello di promuovere una "cultura della prevenzione" finalizzata a:

- Garantire la conoscenza a tutti gli operatori scolastici sulle tematiche relative alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/08.
- Garantire la diffusione della programmazione della prevenzione e la sua collocazione all'interno delle normali attività didattiche e non.
- Garantire la massima sicurezza negli ambienti di lavoro
- Garantire la diffusione e divulgazione delle misure e procedure di emergenza da attuare in caso di: primo soccorso, incendio e terremoto.

**MANSIONI**

- Il Dirigente Scolastico insieme al Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione, si attivano per concretizzare gli adempimenti normativi previsti.
- I Docenti si impegnano a portare a conoscenza degli alunni le fonti di pericolo presenti a scuola, a casa e nel territorio e la corretta modalità di evacuazione dall'edificio scolastico in caso di calamità naturale.
- Il Personale Ausiliario si adopera al fine di rendere possibile l'evacuazione.

Il Responsabile della Sicurezza insieme agli addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione, stabilisce il calendario delle prove di evacuazione (due volte all'anno viene posta in essere un'esercitazione applicativa, previa adeguata sensibilizzazione del personale docente e non docente, degli alunni e delle loro famiglie).

- La Scuola è fornita di un Albo per la Sicurezza contenente tutte le informazioni utili per chiunque entri nell'edificio scolastico.

-

**COMPORAMENTI**

- In caso di calamità naturali, gli alunni, dopo l'evacuazione dell'istituto, saranno condotti nelle apposite aree di raccolta dove sosterranno fino a nuovo ordine. Sarà possibile ai genitori prelevare i propri figli dopo aver apposto la firma sul registro fornito dall'insegnante.

### **Allegato 3**

- In situazioni di emergenza o di pericolo è fondamentale evitare il panico.

#### **OBBLIGHI NORMATIVI: ADEMPIMENTI PROCEDURALI E AZIONI DI INTERVENTO**

- Designazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione
- Designazione degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, dei lavoratori incaricati delle misure di prevenzione incendi e di pronto soccorso.
- Organizzazione dei necessari rapporti con i servizi pubblici competenti in materia di primo soccorso, lotta antincendio e gestione dell'emergenza
- Adozione delle misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione degli alunni e dei lavoratori.
- Richiesta dell'osservanza da parte dei lavoratori e degli alunni delle procedure tecniche in caso di evacuazione immediata dall'edificio
- Organizzazione di prove di evacuazione.
- Informazione capillare del piano di evacuazione dell'istituto ad alunni ed operatori della scuola
- Diffusione delle procedure di emergenza in termini di comportamenti corretti ed appropriati
- Diffusione della modulistica relativa agli incarichi di responsabilità.
- Segnalazione di carenze strutturali agli organi di competenza
- Riunioni periodiche di informazione e aggiornamento.
- Programmazione di incontri di informazione e formazione dei lavoratori.

#### **SOGGETTI COINVOLTI**

Tutti gli operatori scolastici: Dirigente Scolastico, insegnanti, personale ATA, alunni, genitori, Comune, associazioni di volontariato di protezione Civile, responsabile del Servizio di protezione e prevenzione, addetti alla sicurezza, rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, addetti al servizio antincendio, addetti al servizio di primo soccorso.

**PARTE QUINTA**  
**(procedure dei reclami e valutazione del servizio)**

**Art. 1 - Reclami**

Il reclamo va visto in un'ottica costruttiva per offrire soluzioni più agevoli e rapide rispetto ad altre pur previste dall'ordinamento (ricorsi amministrativi, ricorsi giurisdizionali) per rimuovere situazioni lesive di diritti e interessi;

**1) Procedura dei reclami**

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

I reclami, se telefonici, devono successivamente essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e, comunque, di norma, non oltre trenta giorni, attivandosi, quando possibile, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

**Art. 2 - Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti, da sottoporre all'approvazione del Collegio dei docenti e del Consiglio d'istituto prima della somministrazione.

Nella formulazione delle domande possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola che viene sottoposta all'attenzione del consiglio d'Istituto.

**ATTUAZIONE DELLA CARTA**

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

2) Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

## **Allegato 3**