



# Carta dei Servizi

**ISTITUTO COMPRENSIVO**

**VILAFRANCA TIRRENA**

Anno Scolastico 2023/2024

**Approvato nella seduta del Consiglio di Istituto del 27/09/2023 (Delibera n. 3)**

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(ai sensi art.2 D.P.C.M. 07.06.95 - G.U. 138 del 15.06.95)

- Premessa
- Plessi e orari delle attività didattiche
- Principi fondamentali
- Parte I: Area Didattica
- Parte II: Area amministrativa
- Parte III: Ambiente
- Parte IV: Procedura dei Reclami
- Autovalutazione

## PREMESSA

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici” riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95 adeguandolo ai bisogni dell’utenza scolastica e alle offerte formative che l’Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti.

Si dà la massima diffusione alla presente carta in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori (per quanto concerne l’organizzazione dei servizi) sia per l’utenza (per quanto riguarda la possibilità di confronto e verifica tra proposta di servizio e sua effettiva erogazione).

La presente Carta dei Servizi, ispirata agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana, rappresenta l’impegno di tutto il personale di questa Istituzione Scolastica al fine di rendere efficienti ed efficaci i servizi che la stessa è chiamata ad erogare, nella profonda consapevolezza del ruolo sociale, civile ed etico che essa svolge.

La finalità è quella di migliorare progressivamente l’offerta formativa dell’Istituto, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti di efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche) degli operatori scolastici.

## Plessi e orari delle attività didattiche

L'Istituto Comprensivo Villafranca Tirrena comprende:

- le Scuole dell'Infanzia "L. Puglisi" Castello e "E. Mattei" Divieto

### Orario:

sezioni a turno antimeridiano: 25 ore dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.15 alle 13.15;

sezioni a turno normale: 40 ore (tempo mensa) dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.15 alle 16.15.

Scuola dell'Infanzia	
<b>Orario Attività didattiche</b>	<b>Accoglienza:</b> ore 8:15 <b>Inizio attività didattica:</b> ore 9:15 <b>Fine attività didattiche:</b> ore 13:15 sezioni a tempo ridotto ore 16:15 sezioni a tempo normale
<b>Fascia di entrata</b>	Dalle ore 8:15 (con tolleranza fino alle ore 8:45)
<b>Fascia di entrata con autorizzazione del Dirigente o suo delegato</b>	Fino alle ore 9:30
<b>Chiusura Cancelli</b>	ore 9:30
<b>Fascia di Uscita</b>	<b>Senza mensa:</b> dalle ore 13:00 alle ore 13:15 <b>Con mensa:</b> dalle ore 16:00 alle ore 16:15 Gli alunni che, per comprovate esigenze, non si fermeranno per il consumo del pasto, usciranno alle ore 12:00 -12:15 (data la necessità di garantire, durante la mensa, la compresenza delle due docenti di sezione).

- Le Scuole Primarie "L. Sciascia" Castelluccio, "G. Ungaretti" - Vallonello e "G. Marconi" - Villafranca Centro

### Orario

**Classi Prime, Seconde, Terze:** 27 h settimanali:

dal lunedì al giovedì: 8:00-13:30

venerdì: 8:15-13:15

**Classi Quarte, Quinte:** 29h settimanali (27h + 2h di scienze motorie con esperto)

dal lunedì al giovedì: 08.00 - 14.00

venerdì: 8:15-13:15

La ricreazione alla Scuola Primaria si svolgerà in fasce orarie differenti secondo il prospetto di seguito riportato:

- **Classi Prime, Seconde, Terze**
- dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:50 alle ore 10:10.
- **Classi Quinte**
- da Lunedì a Giovedì: Prima ricreazione dalle ore 9:50 alle ore 10:10.

Seconda ricreazione dalle ore 11:50 alle ore 12:10.

Venerdì: dalle ore 9:50 alle ore 10:10.

<b>Scuola Primaria</b>	
<b>Orario delle lezioni</b>	<b>Classi 1<sup>^</sup>, 2<sup>^</sup>, 3<sup>^</sup></b> Da lunedì a Giovedì: 8:00-13:30 Venerdì: 8:15-13:15 <b>Classi 4<sup>^</sup>, 5<sup>^</sup></b> Da lunedì a giovedì: 8:00-14:00 Venerdì: 8:15-13:15
<b>Fascia di entrata con tolleranza</b>	Per tutte le classi, da lunedì a giovedì: dalle ore 8:00 alle ore 8:10 (10 minuti) Venerdì: dalle ore 8:15 alle ore 8:25 (10 minuti)
<b>Fascia di entrata con autorizzazione del dirigente o suo delegato</b>	Gli alunni che entrano in orario successivo a quello previsto dalla fascia di tolleranza dovranno essere accompagnati da un genitore e autorizzati dal Dirigente o dal suo delegato (Responsabile di Plesso)
<b>Chiusura Cancelli</b>	Alle ore 8:30
<b>Fascia di Uscita</b>	<b>Nessuna</b>
<b>Soluzioni</b>	<p><b>Entrata:</b>                      Alle ore 8:30 si chiuderanno i cancelli della Scuola Primaria per garantire il normale svolgimento dell'attività didattica a tutela di tutti gli allievi presenti e del personale Ata che deve svolgere le consuete mansioni di vigilanza. Non sarà possibile entrare in istituto oltre le ore 10:00.</p> <p><b>Uscita:</b>                      Si consegneranno gli allievi all'interno della fascia stabilita a meno di comprovate motivazioni di cui il docente è a conoscenza (malessere, visite mediche, terapie, comprovate esigenze di famiglia).                      Per altre motivazioni, i genitori si recheranno dal dirigente scolastico (o suo delegato) per le decisioni del caso.</p> <p><b>Eccezioni verranno considerate in base alle reali problematiche degli allievi.</b></p>

- La Scuola Secondaria di Primo Grado "L. Da Vinci"

- dal lunedì al venerdì, dalle 8.10 alle 14.10 in tutte le sezioni (A,B,C,D,E,F,G)

La ricreazione alla scuola secondaria si svolgerà in fasce orarie differenti come di seguito indicato:

- Prima ricreazione dalle ore 10:05 alle ore 10:15.
- Seconda ricreazione dalle ore 12:05 alle ore 12:15.

Il corso ad indirizzo musicale effettuerà le lezioni di strumento in fascia pomeridiana in orario concordato con le famiglie.

<b>Scuola Secondaria di Primo Grado</b>	
<b>Orazio di Inizio</b>	<b>Inizio attività didattica:</b> ore 8:10 <b>Lezioni pomeridiane Indirizzo musicale:</b> ore 14:10
<b>Fascia di entrata</b>	Dalle ore 8:10 alle ore 8:20 (10 minuti)
<b>Chiusura Cancelli</b>	Alle ore 8:30
<b>Fascia di Uscita</b>	<b>Nessuna</b>

<b>Soluzioni</b>	<p><b>Entrata:</b></p> <p>Gli allievi che arrivano in Istituto dopo le ore 8:20 devono essere giustificati personalmente dai genitori a cospetto del Dirigente scolastico o da un suo delegato (1^ e 2^ Collaboratore DS; Responsabile di Plesso). Non saranno ammessi in Istituto gli allievi che non si presentano senza la presenza dei genitori dopo le ore 08:20. Alle ore 08:30 si chiuderanno i cancelli della Scuola Secondaria per garantire il normale svolgimento dell'attività didattica a tutela di tutti gli allievi presenti e del personale ATA che deve svolgere le consuete mansioni di vigilanza. Non sarà possibile entrare in istituto oltre le ore 10:10.</p> <p><b>Uscita:</b></p> <p>Si consegneranno gli allievi all'orario di uscita stabilito a meno di comprovate motivazioni di cui il docente è a conoscenza (malessere, visite mediche, terapie, comprovate esigenze di famiglia). Per altre motivazioni, i genitori si recheranno dal Dirigente scolastico (o suo delegato) per le decisioni del caso.</p> <p><b>Eccezioni verranno considerate in base alle reali problematiche degli allievi.</b></p>
<b>Precisazione</b>	I docenti avranno cura di sensibilizzare i genitori i cui allievi arrivano continuamente in ritardo o escono anticipatamente.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola. La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati all'evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ
- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
- PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA
- APERTURA AL TERRITORIO
- LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
- OBBLIGO DI ISTRUZIONE
- OBBLIGO DI FREQUENZA
- SICUREZZA E PRIVACY
- TUTELA DELLA SALUTE – PREVENZIONE E CONTRASTO DEL RISCHIO DI EPIDEMIA COVID 19

### 1. UGUAGLIANZA

1.1 Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

1.2 Il principio di uguaglianza si realizza attuando percorsi didattici basati su procedure trasparenti che tengano conto dei bisogni formativi dei singoli e della collettività; sull'applicazione di strategie ritenute adatte per favorire l'effettiva integrazione nel sistema scolastico dell'alunno diversamente abile, BES (Bisogni Educativi Speciali); sulla progettazione di un percorso formativo che consenta l'utilizzo delle potenzialità del soggetto, sulla realizzazione di percorsi differenziati al fine di promuovere quanto più possibile i successi scolastici degli alunni.

### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 La scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività ed equità, per far sì che gli obiettivi umani e culturali siano conseguiti dalla totalità degli studenti attraverso attività di potenziamento ed eventuali partecipazioni a stages, concorsi e manifestazioni.

2.2 La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.3 In caso di interruzione del servizio legato a diverse variabili, le famiglie saranno tempestivamente informate nei modi e nelle forme più opportune.

2.4 La scuola fruisce del servizio trasporto alunni e del servizio mensa (Scuola dell'Infanzia), secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del servizio.

2.5 In collaborazione con l'ente locale è stata individuata la figura del Mobility Manager Scolastico al fine di predisporre un piano degli spostamenti casa-scuola-casa del personale scolastico e degli alunni, incentrato su iniziative di mobilità sostenibile.



### 3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli utenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso nella nuova realtà scolastica. Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

3.2 La scuola pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità, come l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di studenti trasferiti da altre scuole o provenienti da Paesi stranieri, o con bisogni educativi speciali e alunni fragili. Per alcune tipologie di disabilità, ove si renda necessario, saranno concordati accomodamenti ragionevoli, sempre nel rispetto delle specifiche indicazioni del Documento tecnico del CTS.

3.3. La scuola si impegna a valorizzare la collaborazione dei genitori anche attraverso la realizzazione di alcuni eventi come "Open Day", ove necessario, nel rispetto delle regole di sicurezza.

3.4 L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente Scolastico su indicazione della commissione formazione classi, seguendo le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, tenuto conto anche delle indicazioni del Comitato Tecnico Scientifico.

3.5. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e questi, naturalmente, deve essere consapevole dei propri doveri, come previsto nel



Regolamento di Istituto .

#### 4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi. L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

4.1 La scuola si impegna a promuovere le iniziative volte a rendere questa Carta partecipata, tramite il coinvolgimento di tutte le componenti della comunità scolastica (genitori, insegnanti, personale A.T.A., enti locali, istituzioni, RSPP Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione, MMG Medico di Medicina Generale, PLS Pediatra Libera Scelta).

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

4.3 La scuola fa proprio il principio del diritto di accesso alla documentazione ufficiale che potrà essere esercitato secondo le modalità indicate nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e ss mm ii.

4.4 L'attività scolastica si ispira a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

#### Publicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

#### 5. APERTURA AL TERRITORIO



5.1 L'Istituzione Scolastica e l'Ente Locale si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che confermino la funzione della scuola finalizzata alla costruzione di un sistema formativo integrato.

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

6.1 La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti ed è funzionale a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione, che garantisce interventi sistematici e annuali.



## 7. OBBLIGO DI ISTRUZIONE

7.1 L'obbligo scolastico, l'orientamento agli studi superiori e la regolarità della frequenza sono perseguiti con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

7.2 Ai fini dell'adempimento dell'obbligo di istruzione da parte degli alunni diversamente abili si fa riferimento a quanto progettato nelle attività didattico - educative.

## 8. OBBLIGO DI FREQUENZA

8.1 L'anno scolastico di ciascun alunno sarà valido solo se la sua frequenza alle lezioni avrà coperto almeno i  $\frac{3}{4}$  del monte ore annuale personalizzato, come previsto dal D.L. 19/02/2004, n. 122 art. 14 comma 7 del 22 giugno 2009. Saranno previste delle deroghe per gli alunni con gravi patologie certificate, per lunghi periodi di assenza per malattia certificata, o per adesione a confessioni religiose che prevedano l'assenza per un periodo di tempo. Il mancato conseguimento del limite minimo di frequenza e/o la mancata valutazione, comporta l'esclusione dallo scrutinio finale e la non ammissione alla classe successiva o all'esame finale del ciclo.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

## 9. SICUREZZA E PRIVACY

L'Istituto – pur essendo dotato di autonomia funzionale e di personalità giuridica – non ha autonomia finanziaria ed opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, ecc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza esclusiva dell'Amministrazione Comunale. L'Istituto dichiara che, il perseguimento degli obiettivi che gli sono propri e di quelli che liberamente si assegna, dipende anche da decisioni e scelte che rientrano nella sfera di competenza del MIUR e dell'Ufficio Scolastico Regionale, quali:

1. L'assegnazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire che una istituzione, articolata in sei sedi scolastiche, dia risposte adeguate ed efficaci in tema di sicurezza e di tutela della privacy;
2. L'Amministrazione Comunale decide autonomamente sia i finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento alle norme di sicurezza delle strutture e degli impianti, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

Il Dirigente designa annualmente il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e individua gli addetti al primo soccorso e antincendio; la RSU elegge al suo interno il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Il Dirigente designa il Responsabile per la Protezione Dati Personali (RPD)

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili:

1. Il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;

2. L'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza;

### 3. PROTOCOLLO DI SICUREZZA

Presso ogni sede scolastica, inoltre, vengono realizzate, in stretta collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile, le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

Presso la sede centrale dell'I.C. è depositato il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;

L'Istituto è attrezzato anche per quanto attiene la configurazione e la struttura del proprio sistema informatico, per garantire il diritto alla riservatezza dei dati personali e sensibili dei quali viene a conoscenza nell'esercizio della propria funzione pubblica. A tal fine Il Dirigente Scolastico nomina il Responsabile Protezione Dati Personali (RPD). All'Albo della scuola, nonché sul sito dell'Istituto, viene pubblicata una nota informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili.



Il Regolamento di Istituto è la carta legislativa scolastica che fissa le modalità logistiche e gestionali della scuola finalizzate a garantire l'attuazione del PTOF in base ai criteri di trasparenza e coerenza. Ha la finalità di:

- Stabilire delle regole per l'andamento generale dell'Istituto Scolastico;
- Contribuire con l'osservanza degli obblighi derivanti dalla convivenza civile al raggiungimento delle finalità educative e formative appartenenti dell'istituzione scolastica
- Regolamentare i comportamenti individuali e collettivi.

### 3. Patto educativo di corresponsabilità

Introdotta dal DPR 24 giugno 1998, n. 249, modificata dal DPR n. 235 del 21 novembre 2007-art. 5-bis, il Patto educativo di corresponsabilità è il documento che definisce in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica, famiglie, studenti. E' stipulato di concerto con la famiglia dell'alunno; impegna la famiglia a condividere con la scuola i nuclei fondanti dell'azione educativa.



## PARTE II

### AREA AMMINISTRATIVA

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

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
  - Standard specifici delle procedure:

L'iscrizione degli alunni alla Scuola dell'Infanzia viene prodotta in formato cartaceo e l'iscrizione degli alunni alla scuola primaria e alla scuola secondaria di 1° grado, avviene entro i termini di legge fissati dalla C.M. attraverso le iscrizioni on line; il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura degli Uffici di segreteria, previo appuntamento.

- Modalità di comunicazione AMMINISTRAZIONE-FAMIGLIA

Tempestività del contatto telefonico con modalità di risposta diretta o con centralino automatico; comunicazione tempestiva alle famiglie in caso di necessità e su segnalazione dei docenti; ricevimento, da parte del Dirigente, previo appuntamento.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti: Organigramma degli uffici

Organigramma degli Organi Collegiali

Organigramma del personale docente e ATA.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Ai sensi della Legge 7 Agosto 1990 n. 241, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto del diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti o con rilascio di copie conformi. Le limitazioni del diritto di accesso sono regolate dal Decreto M.P.I n. 60 del 10/01/1996 a cui si rinvia

### **PARTE III**

#### **AMBIENTE**



11.1 La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

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

## **AUTOVALUTAZIONE**



L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

### **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dopo l'approvazione da parte del Collegio dei docenti e successivamente del Consiglio d'Istituto e può essere modificata a seguito di deliberazioni seguendo le procedure previste dalla legge.

**Approvato nella seduta del Consiglio di Istituto del 27/09/2023 (Delibera n. 3 )**