ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA
scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016
E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA

CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta" contiene i principi fondamentali cui si ispira l'erogazione del servizio nell'istituzione scolastica.

Essa è costituita da quattro parti riferite ai seguenti argomenti:

1. **Principi fondamentali adottati dalla scuola**
2. **Organizzazione dell'Istituto Comprensivo:**
   - **Servizio scolastico**
   - **Servizio amministrativo**
3. **Valutazione del servizio**
4. **Riferimenti normativi**

ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA
scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016
E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

1. Principi fondamentali della scuola

Cos'è

La CARTA DEI SERVIZI

- è l'insieme degli **impegni** che la scuola assume nei confronti dell'utenza
- è la **guida** per informarsi sui servizi erogati, sulle finalità dei percorsi formativi e le strategie adottate
- è uno strumento per avviare la **verifica sulla qualità** della scuola e attivare strategie per migliorarla
- è un **documento flessibile**, capace cioè di adattarsi alle nuove esigenze o a regole di **trasparenza-pubblicità-partecipazione-efficienza ed efficacia** nella tutela del cittadino che fruisce del servizio e nell'impegno dell'amministrazione

Su cosa si basa

PRINCIPI DELLA COSTITUZIONE ITALIANA (artt. 3, 33, 34)

- **UGUAGLIANZA:** non è consentito compiere nessuna discriminazione dovuta a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psichiche o economiche.
- **IMPARZIALITA' e REGOLARITA':** gli operatori si impegnano ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la continuità e la regolarità delle attività educative, rispetto alle norme e ai principi sanciti dalla legge, in applicazione delle disposizioni contrattuali.
- **ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE:** la scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità (stranieri, alunni in situazione di fragilità).

ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA
scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016
E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

ALTRI PRINCIPI DI BASE

- **SOLIDARIETA':** la responsabilità individuale, la condivisione, la soluzione pacifica dei conflitti, il rapporto con il territorio sono i riferimenti educativi.
- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO e FREQUENZA:** l'obbligo scolastico implica non solo la regolarità della frequenza, ma anche la prevenzione dell'insuccesso scolastico. A tal fine, la scuola presenta il PTOF caratterizzato da flessibilità e diversificazione. La flessibilità è intesa come capacità di rispondere alle esigenze di formazione attraverso una diversa articolazione dei gruppi di apprendimento. La diversificazione - sia dei tempi scuola che delle attività - avviene per rispondere alle diverse esigenze dell'utenza e per promuovere le condizioni per la piena espressione del potenziale individuale.
- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA:** la scuola si costruisce con il consenso di tutti, per cui si impegna a realizzare tutte quelle attività che favoriscono la partecipazione alla gestione nell'ambito degli Organi Collegiali e a valorizzare la funzione dell'istituzione quale centro di promozione culturale, sociale e civile.
  La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo e alle sue competenze. Si garantisce, a tal fine, la massima semplificazione delle procedure, un'informazione completa, improntata al principio della massima trasparenza, un'apertura alla collaborazione con l'utenza, anche attraverso la partecipazione dei genitori ad eventuali Commissioni previste dal Consiglio d'Istituto, e a rapporti con le istituzioni ed organizzazioni presenti sul territorio interessate all'educazione.
- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E DI AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:** la libertà di insegnamento dei docenti, riconosciuta dalla Costituzione Italiana, garantisce la formazione dell'alunno nel rispetto degli obiettivi stabiliti dalle Indicazioni nazionali.
  Inoltre è vincolata dalle scelte collegiali espresse nel PTOF, che contiene finalità, scelte educative e organizzative dell'istituto, e che costituisce, pertanto, un impegno per l'intera Comunità Scolastica, come previsto dai Contratti Nazionali Collettivi del personale scolastico docente e non-docente. L'aggiornamento e la formazione sono un impegno e un diritto per tutto il personale e costituiscono uno strumento fondamentale di ampliamento e approfondimento delle competenze professionali di ognuno. La scuola

aderisce ad iniziative esterne e organizza in proprio, o consorziandosi in rete con altre scuole, attività di formazione per il personale.

2. Organizzazione dell'Istituto Comprensivo

L'istituto Comprensivo si struttura come segue:

- *Dirigenza Scolastica e Uffici Amministrativi:*
  Scuola Media Statale "Campana", via Garibaldi 1, Volvera – segreteria 011.985.30.93
  e-mail: TOIC83800T@istruzione.it PEC: TOIC83800T@pec.istruzione.it
  Sito della scuola: www.icvolvera.edu.it

Scuola dell'Infanzia Statale:

- "Gianni Rodari", via Risorgimento 19, Volvera, tel. 011.985.01.18
- "Arcobaleno", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.36.27
- Scuola dell'infanzia di Gerbole, via Gerbole 12, frazione Gerbole, tel. 011.990.63.03

Scuola Primaria Statale:

- "Primo Levi", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.01.07
- "Don Luigi Balbiano", via Risorgimento 2, Volvera, tel. 011.985.03.05
- "Don Lorenzo Milani", via Gerbole 12, frazione Gerbole, tel. 011.990.63.03

Scuola Secondaria di 1° grado Statale:

- "Campana", via Garibaldi 1, Volvera, tel. 011.985.30.93

❖ SERVIZIO SCOLASTICO:

L'Istituto Comprensivo di Volvera accoglie gli alunni del territorio comunale di Volvera (con le frazioni Gerbole e Zucche) a cui si aggiunge qualche iscritto proveniente dai comuni limitrofi.

SCELTE EDUCATIVE DELLA SCUOLA

L'allievo è posto al centro del processo educativo attraverso la valorizzazione del suo vissuto e delle conoscenze pregresse, nel rispetto della sua individualità e dei suoi ritmi di apprendimento. La scuola si impegna perciò a creare un clima favorevole alle relazioni interpersonali, all'ascolto, al dialogo, al confronto, elementi essenziali per dare motivazione all'apprendimento.

La scuola si propone di educare i ragazzi ad assumere atteggiamenti positivi e di sviluppare in loro le competenze indispensabili a comprendere e ad agire nella realtà contemporanea.

Lo scopo prioritario è declinare le conoscenze essenziali in competenze chiave e di cittadinanza.

La scuola concorre con i genitori alla formazione e allo sviluppo affettivo, cognitivo e sociale degli alunni, promuovendone l'autonomia, l'identità, la conoscenza e la creatività.

FATTORI DI QUALITÀ

Gli insegnanti dell'Istituto si propongono l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, attraverso il raggiungimento dei seguenti fattori di qualità:

- **corresponsabilità educativa e unitarietà dell'insegnamento:** stesura di un progetto educativo unitario da parte di più insegnanti che operano sulla stessa classe, della quale sono responsabili in egual misura;
- **collegialità della programmazione:** a garanzia di un'offerta formativa uniforme nei vari plessi;
- **valutazione formativa:** uso della valutazione non per giudicare ma per conoscere l'alunno, per valorizzare i suoi progressi, per trovare strategie volte a superare le difficoltà riscontrate, per guidarlo all'autovalutazione;
- **competenza professionale del personale:** attività di aggiornamento e formazione in servizio;
- **continuità del percorso formativo:** garanzia di un percorso di formazione graduale e regolare;

- **arricchimento della proposta didattico-educativa:** stesura di progetti particolari, relativi ad aree didattiche o a tematiche educative (personalizzazione dell'insegnamento, educazione alla cittadinanza, accoglienza, star bene a scuola, sviluppo delle competenze);
- **collaborazione con enti esterni:** utilizzo delle risorse e delle competenze di associazioni, esperti e genitori;
- **utilizzo di sussidi didattici:** potenziamento quantitativo e qualitativo della strumentazione, compatibilmente alle disponibilità finanziarie, finalizzata al miglioramento dell'attività didattica.

AREA DIDATTICA

- Gli insegnanti dell'Istituto Comprensivo intendono dedicare particolare attenzione al rapporto con gli allievi, attraverso azioni didattiche efficaci che sono specificate nel PTOF.
- La scuola garantisce l'adozione, l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
  1. PTOF (Piano triennale dell'Offerta Formativa)
  2. Regolamento di Istituto e allegati
  3. Piano della Didattica Digitale Integrata
  4. P.A.I. (Piano annuale di inclusione)
  5. Protocollo di accoglienza alunni stranieri
  6. Protocollo di accoglienza alunni adottati o in affido
  7. Codice deontologico del personale
  8. R.A.V. (Rapporto di autovalutazione)
  9. P. d. M. (Piano di miglioramento)
  10. Programma annuale e conto consuntivo
- Il PTOF costituisce il documento di identità culturale e progettuale della scuola: definisce gli obiettivi generali e specifici della progettazione, organizza ed elabora i criteri per l'attuazione dei percorsi formativi, tenendo conto della normativa, delle Indicazioni nazionali e delle esigenze espresse dal contesto culturale, sociale ed economico del territorio. Viene predisposto con cadenza triennale e rivisto annualmente dal Collegio Docenti entro l'inizio delle iscrizioni all'anno successivo e successivamente approvato dal Consiglio di Istituto.

- Il Regolamento di Istituto integra il piano educativo ed organizzativo generale tenendo conto delle varie componenti scolastiche: il Dirigente, i docenti, il personale non docente, le famiglie, gli alunni. Il Regolamento comprende in particolare le norme relative a:

a. vigilanza sugli alunni;
b. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, visite, ecc.
c. modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di tutti gli organi collegiali;
d. accesso ai locali e loro utilizzo;
e. pubblicizzazione degli atti.

ISTITUTO COMPRENSIVO VOLVERA
scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
Via Garibaldi, 1 – 10040 VOLVERA (TO)
Tel. 011.985.30.93 – Presidenza 011.985.07.37
Cod. fis 94544320016
E-mail: TOIC83800T@istruzione.it – pec: TOIC83800T@pec.istruzione.it
www.icvolvera.edu.it

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

(in base al DPR n. 235/2007 e al DPR n. 249/1998, modificato)

La formazione e l'educazione sono processi continui che richiedono la cooperazione dello studente, della scuola e della famiglia. Perché l'azione educativa abbia successo occorre che tutti gli attori coinvolti sottoscrivano un Patto educativo di corresponsabilità finalizzato a definire in maniera puntuale e condivisa diritti e doveri di studenti, genitori e docenti.
Il rispetto di tale Patto costituisce la condizione indispensabile per costruire un rapporto di fiducia reciproca, per potenziare le finalità dell'Offerta Formativa e per guidare gli studenti alla propria realizzazione scolastica e personale.

Doveri degli Alunni

- arrivare puntuali alle lezioni;
- frequentare con regolarità l'orario scolastico prescelto;
- non assentarsi dalle lezioni se non per seri motivi;
- venire a scuola con un abbigliamento adeguato;
- intervenire in classe con ordine e dopo l'autorizzazione dei docenti;
- chiedere di uscire dall'aula solo in caso di necessità e uno per volta;
- mantenere un atteggiamento corretto durante l'intervallo, il cambio degli insegnanti, gli spostamenti nell'edificio e durante le eventuali supplenze;
- non usare mai in classe il cellulare o altro materiale non scolastico (i-pod, videogames…);
- portare sempre con sé l'occorrente per le attività scolastiche previste (diario, libri, quaderni, appunti, materiale tecnico per il disegno, abbigliamento richiesto per educazione fisica);
- partecipare alle attività svolte in classe senza disturbare e seguendo con attenzione;
- studiare con serietà e svolgere con attenzione i compiti assegnati;
- se assenti, informarsi al più presto delle attività svolte in classe e delle eventuali comunicazioni scuola – famiglia;
- presentare prove di verifica scritte in modo chiaro ed ordinato;
- rispettare le diversità personali e culturali di ciascuno;
- rispettare i compagni e tutto il personale della scuola;
- rispettare i regolamenti predisposti per l'uso dei laboratori e della palestra;
- rispettare gli spazi e gli arredi della scuola;
- rispettare i Regolamenti per la sicurezza in tutte le loro articolazioni;

- mantenere un atteggiamento ordinato e corretto durante le visite guidate e i viaggi d'istruzione, attenendosi alle indicazioni date dagli insegnanti, evitando di porre se stessi e gli altri in situazioni di pericolo.

Diritti degli Alunni

- essere apprezzati per i traguardi raggiunti;
- avere spiegazioni disciplinari coerenti con il proprio livello di preparazione e con i propri bisogni formativi;
- avere spiegazioni e interventi supplementari in caso di mancata comprensione degli argomenti disciplinari proposti durante le lezioni;
- essere ascoltati, aiutati e incoraggiati nelle difficoltà di apprendimento e di relazione;
- ricevere una formazione culturale e professionale qualificata che rispetti e valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee.

Doveri dei Genitori

- instaurare un dialogo costruttivo con i docenti, rispettando la loro libertà di insegnamento e la loro competenza valutativa;
- controllare e firmare quotidianamente il diario/quaderni delle comunicazioni per presa visione;
- consultare il registro elettronico;
- tenersi costantemente informati sull'andamento didattico e disciplinare dei propri figli nei giorni e nelle ore di ricevimento dei docenti;
- far rispettare in modo rigoroso gli orari di ingresso e di uscita dalla scuola (si precisa che non saranno ammesse entrate o uscite fuori orario salvo casi eccezionali preventivamente comunicati);
- giustificare le assenze sul diario, controllare che l'alunno rispetti le regole della scuola, partecipi responsabilmente alle attività didattiche, svolga i compiti assegnati, sia quotidianamente fornito di libri e corredo scolastico;
- invitare il proprio figlio a non far uso in classe di cellulari e di altri dispositivi elettronici o audiovisivi;
- intervenire, con coscienza e responsabilità, rispetto ad eventuali danni provocati dal figlio a carico di persone, arredi, materiale didattico, anche con il recupero ed il risarcimento del danno.

Diritti dei Genitori

- essere informati sull'andamento del proprio figlio;

- avere possibilità di incontro con i docenti (anche in videoconferenza).

Doveri dei Docenti

- considerare l'allievo come centro dell'attività formativa e didattica;
- incoraggiare il processo di formazione di ciascuno, rispettandone i tempi e i ritmi di apprendimento;
- favorire l'accettazione dell'altro e la solidarietà;
- rispettare la cultura e la religione delle famiglie e degli studenti;
- ascoltare i problemi dell'allievo o della classe e offrire la propria collaborazione per risolverli, nell'ambito delle proprie possibilità e competenze;
- offrire un orientamento consapevole e positivo per le scelte future dello studente;
- creare un clima di serenità e di cooperazione con i genitori;
- spiegare gli argomenti previsti secondo la propria metodologia di lavoro, indicando dove i contenuti possono essere studiati e quali esercizi devono essere svolti;
- stabilire un numero di verifiche idoneo ad una valutazione trasparente e i tempi e le modalità di recupero;
- esplicitare i criteri e le modalità di valutazione;
- essere puntuali alle lezioni;
- non usare mai in classe il cellulare;
- essere attenti alla sorveglianza degli studenti in classe e nell'intervallo;
- lavorare in modo collegiale con i colleghi della stessa disciplina, con i colleghi dei consigli di classe e con l'intero corpo docente della scuola;
- osservare le norme di sicurezza dettate dal Regolamento d'Istituto.

Diritti dei Docenti

- rispetto per la propria figura e per la propria funzione;
- libertà di insegnamento;
- osservanza delle consegne assegnate agli alunni.

La scuola, nella figura del Dirigente si impegna a:

- garantire, nei limiti del possibile, un ambiente sereno per gli alunni;
- offrire tutte le opportunità consentite dall'organico per migliorare la preparazione degli alunni, anche con la proposta di attività opzionali;
- essere disponibile ad accogliere i genitori che chiedono un incontro.

In merito al piano di azione che l'Istituzione scolastica intende attuare al fine di prevenire e contrastare eventuali fenomeni di bullismo e cyberbullismo, l'Istituzione scolastica si impegna a:

- Organizzare attività di informazione e prevenzione in rapporto ai fenomeni di bullismo e di cyberbullismo;
- Stimolare un uso consapevole e responsabile degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie;
- Creare un ambiente scolastico accogliente, sereno, fiducioso e rispettoso nei confronti di tutti, anche attraverso il coinvolgimento di associazioni ed enti presenti sul territorio con competenze specifiche;
- Vigilare attentamente riconoscendo le manifestazioni anche lievi di bullismo e cyberbullismo e monitorando le situazioni di disagio personale o sociale.

La famiglia si impegna a:

- Conoscere e accettare l'offerta formativa e i regolamenti dell'Istituto con le relative norme disciplinari;
- Sostenere e promuovere le iniziative della scuola volte a favorire l'autonomia e il senso di responsabilità anche nell'utilizzo degli strumenti digitali e delle nuove tecnologie al fine di prevenire e contrastare efficacemente i fenomeni di bullismo e cyberbullismo;
- Partecipare alle iniziative di prevenzione e informazione previste dalla scuola;
- Segnalare tempestivamente alla scuola e/o alle autorità competenti i casi di bullismo e di cyberbullismo e/o i casi di altre violazioni dei diritti dei minori di cui viene a conoscenza;
- Sostenere e accompagnare le proprie figlie e i propri figli nell'esecuzione delle azioni riparatrici decise dalla scuola;
- Discutere e condividere con le proprie figlie e i propri figli il Patto educativo di corresponsabilità sottoscritto con l'Istituzione scolastica.

L'alunno si impegna a:

- Usare un linguaggio corretto e rispettoso in tutti gli ambienti frequentati fisici e online;
- Utilizzare i dispositivi digitali nel rispetto dei regolamenti dell'Istituto, solo per fini didattici e su autorizzazione esplicita e motivata dell'insegnante;
- Segnalare agli insegnanti e ai genitori episodi di bullismo o cyberbullismo di cui fosse vittima o testimone;

- Accettare, rispettare e aiutare gli altri, impegnandosi a comprendere le ragioni dei comportamenti altrui, evitando di utilizzare gli strumenti digitali e i mezzi di comunicazione per aggredire, denigrare ingiuriare e molestare altre persone, consapevoli che certi comportamenti si configurano come reati perseguibili dalla Legge;
- Accettare e mettere in atto le azioni riparatrici decise dalla scuola nei casi in cui a seguito di comportamenti non rispettosi dei regolamenti dell'Istituto.

La scuola, lo studente e il genitore, presa visione delle regole che la scuola ritiene fondamentali per una corretta convivenza civile, sottoscrivono, condividendone gli obiettivi e gli impegni, il presente "Patto educativo di corresponsabilità".

PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Il rapporto scuola-famiglia è molto importante e numerose sono le occasioni in cui si chiede ai genitori di partecipare alla vita scolastica.

La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo e alle sue competenze.

La famiglia è il primo ed essenziale cardine educativo; scuola e famiglia devono avere come obiettivo la crescita culturale di ogni allievo, trovando momenti di confronto in cui sviluppare strategie di intervento comuni e consolidare rapporti di fiducia. Alle famiglie è richiesta la conoscenza dell'offerta formativa, la partecipazione attiva ai vari incontri e l'espressione di pareri e proposte.

- Tutti i genitori sono invitati a partecipare alle **ASSEMBLEE DI SEZIONE** e **DI CLASSE**, con apposito comunicato diramato con congruo anticipo.

  In tali sedi vengono presentati:

  - la Programmazione annuale delle attività,
  - i Criteri di valutazione,
  - il Patto di Corresponsabilità,
  - il Regolamento di Istituto,

- le varie iniziative (visite, soggiorni, partecipazione a progetti, iniziative, manifestazioni varie…),
- eventuali problematiche di classe.

- I **COLLOQUI INDIVIDUALI CON I DOCENTI** avvengono nei periodi programmati su convocazione degli insegnanti oppure, tramite appuntamento, in qualsiasi momento dell'anno.

Inoltre i genitori possono partecipare attivamente alla vita della scuola attraverso i:

- **RAPPRESENTANTI DI CLASSE**
  Ogni anno nelle varie classi vengono eletti i rappresentanti di classe che si riuniscono con i docenti, in occasione dei **CONSIGLI DI INTERSEZIONE, DI INTERCLASSE** e **DI CLASSE**.

- **MEMBRI DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO**
  Tale organismo, eletto di norma ogni tre anni, è composto dal Dirigente Scolastico (membro di diritto), 8 genitori, 8 docenti e 2 personale ATA. È l'organo che promuove, coordina, regolamenta le attività della scuola.

- **MEMBRI DI COMMISSIONI MISTE** genitori/insegnanti su tematiche specifiche (Commissione Mensa, GLO, ecc…).

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

ORARIO DEGLI UFFICI

PRESIDENZA:

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico o email all'indirizzo TOIC83800T@istruzione.it

SEGRETERIA:

Orario di ricevimento della SEGRETERIA DIDATTICA E AMMINISTRATIVA:

Dal lunedì al venerdì	dalle 08:00 alle 9:00
martedì	dalle 15:00 alle 16:00

Tali orari verranno osservati nei giorni di attività didattica dall'inizio delle lezioni fino al 30 giugno.

Durante il periodo estivo e nei periodi di sospensione dell'attività didattica l'apertura degli uffici al pubblico è fissata dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Su richiesta, è possibile fissare un appuntamento presso gli uffici di segreteria in orario diverso da quello di ricevimento.

3. Valutazione del servizio

La Carta dei servizi comporta una valutazione del servizio fornito all'utenza, al fine di individuarne punti deboli e punti forti e procedere con interventi migliorativi.

In assenza di un sistema nazionale che valuti tutti gli istituti in base ad indicatori comuni, spetta alla singola istituzione definire gli indicatori rispetto al PTOF e raccogliere le informazioni utili agli utenti e agli operatori.

In fase di valutazione del servizio, oltre alle riflessioni condotte a livello degli Organi Collegiali, che vanno comunque formalizzate, si utilizzeranno:

- le riflessioni e le osservazioni emerse durante i Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe, e la relazione sull'attività formativa redatta dal Collegio

dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto in merito all'organizzazione interna, alla qualità della comunicazione interna ed esterna, all'efficienza nell'uso delle risorse;

- forme di indagine presso i docenti, i genitori e gli alunni, (attraverso questionari, interviste…), per raccogliere impressioni e valutazioni sul servizio erogato e sulla qualità dei rapporti con le famiglie e il territorio.
- rapporto di autovalutazione, secondo la normativa vigente.

I risultati emersi saranno resi noti e sottoposti a discussione degli Organi Collegiali e delle assemblee dei genitori.

PROCEDURA PER RECLAMI

Gli utenti insoddisfatti del servizio possono presentare reclamo in forma orale o scritta direttamente ai docenti, se di loro pertinenza, al Dirigente Scolastico e, per situazioni riguardanti il personale ATA, al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

I reclami scritti devono riportare i dati identificativi della persona che esprime la rimostranza e l'oggetto della stessa. Non si accetteranno reclami presentati in forma anonima.

Il destinatario del reclamo, qualora l'oggetto sia di propria competenza, risponderà in forma scritta entro 10 giorni, attivandosi nel contempo a rimuovere le cause che lo hanno provocato; se l'argomento non è di sua competenza, fornirà le indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente presenta annualmente al Consiglio d'Istituto una relazione scritta relativa al numero e alle caratteristiche dei reclami presentati e dei provvedimenti adottati, fatta salva la privacy delle persone coinvolte, al fine di monitorare difficoltà e problemi presentati dall'utenza.

4. Riferimenti normativi

Contesto normativo generale nel quale si inquadra la Carta dei Servizi come strumento giuridico:

· **Legge 07.08.1990 n.241** sulla trasparenza degli atti amministrativi.

· **Decreto legislativo 03.02.1993 n. 23 e successive modificazioni ed integrazioni**. I principi introdotti nella legge 241/90 si concretizzano in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative.

· **Legge 14.01.1994 n.20**. Viene introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni al fine di verificare la legittimità, la regolarità e il funzionamento dei servizi di controllo interno.

· **Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva del 27.01.1994**. Cerca di uniformare l'erogazione dei servizi pubblici, definendo gli strumenti ed offrendo mezzi di tutela più agevoli per rimuovere situazioni pregiudiziali o lesive di diritti o interessi.

· **Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva dell'11.10.1994**. Disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.

· **Decreto Legge 12.05.1995 n.163, convertito in legge n.273/1995**. Obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.

La G.U. n.138 del 15.06.95 pubblica il **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.95** in cui viene ufficialmente presentata la Carta dei Servizi scolastici.

. **Decreto Legislativo 33/14** sulla trasparenza degli atti amministrativi

· **Legge 107/2015 relativa alla Buona Scuola.**

. **Regolamento UE 679/2016**

La Carta dei Servizi si ispira in particolare ai seguenti articoli della **Costituzione Italiana**:

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

Art. 30 - E` dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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 e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

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