



# "Istituto Comprensivo "Don Lorenzo Milani"

Via Castel Campanile Km 11,800 - 00050 -  
Cerveteri - I Terzi (Roma)



## Carta dei Servizi

(D.P.C.M. del 07/06/95 - G.U. n 138 del 15/06/95)

Delibera del Consiglio d'Istituto n° 12 del 10/01/2007 modificata con delibera n° 57 del 07/11/2013  
Delibera del Collegio Docenti del 30/10/2013

## Sommario

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
Il territorio .....	3
Finalità della Carta dei Servizi .....	3
Principi fondamentali .....	3
<b>PARTE PRIMA- AREA DIDATTICA .....</b>	<b>5</b>
Configurazione dell'Istituto comprensivo .....	5
Strutture e servizi .....	5
Continuità educativa .....	6
Libri di testo .....	6
Compiti a casa .....	7
Clima di classe .....	7
Piano dell'offerta formativa .....	8
<b>PARTE SECONDA- SERVIZI AMMINISTRATIVI .....</b>	<b>9</b>
La comunicazione interna ed esterna.....	9
Celerità delle procedure .....	10
<b>PARTE TERZA- CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA .....</b>	<b>11</b>
Igiene degli ambienti scolastici .....	11
Pubblicazione e visibilità documentazione .....	11
Sicurezza degli ambienti scolastici .....	11
<b>PARTE QUARTA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>12</b>
Procedure per i reclami .....	12
Valutazione del servizio .....	12
Attuazione .....	12
Privacy .....	12

# **PREMESSA**

## **IL TERRITORIO**

L'Istituto Don Lorenzo Milani ha una storia recente come Istituto Comprensivo, Infatti la sua istituzione risale all'anno scolastico 2000-2001, tuttavia i singoli ordini di scuola, che oggi lo compongono, sono presenti sul territorio già dagli anni '50. Attualmente l'Istituto Comprensivo "Don Lorenzo Milani" è costituito da tre ordini di scuola:

- Scuola dell'Infanzia
- Scuola Primaria
- Scuola Secondaria di I Grado.

La scuola opera su un territorio molto vasto (la zona sud est) del Comune di Cerveteri, comprendente realtà socio ambientali molto diverse fra loro che vanno da nuclei abitativi sparsi per la campagna quali I Terzi, Casetta Mattei, San Martino, Quartaccio e Ceri al centro residenziale Poggio Valcanneto che, sorto negli anni '70 come comprensorio turistico ambientale, si è progressivamente ampliato senza alcuna pianificazione, divenendo residenza stabile di oltre 5000 abitanti. La popolazione scolastica proviene da tre realtà socio-ambientali ben definite:

- I. Borgo San Martino, Ceri e Quartaccio (a sfondo prevalentemente agricolo e terziario);
- II. I Terzi e Casetta Mattei (a sfondo prevalentemente agricolo);
- III. Valcanneto (a sfondo prevalentemente terziario avanzato).

L'Istituto, inoltre, accoglie ragazzi anche dai Comuni limitrofi (Fiumicino, Roma, Bracciano ed Anguillara Sabazia).

Caratteristica comune a tutte le zone è la carenza di luoghi di aggregazione organizzati e di strutture sociali decentrate (oltre la piazza, la chiesa ed il bar) e lontananza dagli Enti (Sede comunale, ASL, altre scuole ...).

## **FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto comprensivo "Don Milani".

Essa contiene:

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

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della legge 27 dicembre 1947 (Costituzione italiana).

### **1. Uguaglianza**

- 1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche esocio-economiche.

## **2. Imparzialità e regolarità**

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla Legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3. Accoglienza e integrazione**

- 3.1. 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, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.  
Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.
- 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

## **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

- 4.1. 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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.
- 4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

## **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

- 5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 5.2. L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola, come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.3. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

- 6.1. 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 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 compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE PRIMA – AREA DIDATTICA**

### ***CONFIGURAZIONE DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO***

**Alunni n° 680** (di cui 32 diversamente abili)

**Classi n° 32** (6 sezioni di scuola dell'infanzia, 15 classi di scuola primaria, 11 classi di scuola secondaria di I grado)

**Insegnanti n° 85** (di cui 17 di sostegno)

**Personale 16** (di cui 1 Direttore S.G.A., 3 assistenti amministrativi e 12 collaboratori scolastici)

**Dirigente Scolastico Reggente prof.ssa Giulia Orsini**

### ***STRUTTURE E SERVIZI***

#### **SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO SEDE CENTRALE “I TERZI**

Gli Uffici amministrativi sono ubicati nella sede de' I Terzi che ospita sei classi di scuola secondaria di primo grado ( I – II – III U ; I V – II V – III V a tempo normale) e dove è posto l'Albo dell'Istituto.

L'edificio è distribuito su un piano interrato ed un piano terra. Al piano inferiore vi sono gli uffici della segreteria e l'ufficio del Dirigente Scolastico.

Al piano superiore sono ubicate sei aule, una sala professori, una biblioteca e i servizi.

È annesso alla sede un edificio al cui piano inferiore è ubicato il laboratorio di Scienze e di Informatica, composto da due vani.

In questa sede è presente un'ampia area esterna utilizzata come campo di pallavolo ed un giardino che circonda la scuola.

La scuola, inoltre, ha accesso al campo sportivo comunale limitrofo e alla palestra comunale (25x15 m2) ristrutturata ed inaugurata nel 2006.

#### **SCUOLA PRIMARIA E SCUOLA SECONDARIA DI “VALCANNETO”**

Il plesso di Valcanneto è formato da un unico edificio (ampliato a più riprese) che ospita:

- I. cinque classi di scuola primaria (classi I – II – III – IV -V N a tempo pieno);
- II. cinque di Scuola Secondaria di primo grado (sezione S completa e II T a tempo normale e I R a tempo prolungato – 36 h.)

L'edificio è distribuito su un piano seminterrato, un piano terra, un piano rialzato e un piano superiore, attualmente non utilizzato.

Il piano interrato accoglie, oltre ai servizi, la sala di refezione scolastica (compreso lo spazio per la preparazione delle porzioni), un'aula per attività di progetto e laboratorio e un'aula professori.

Al piano terra sono ubicate le classi I – II – III S e II T, l'aula d'informatica e i servizi. Nel piano rialzato sono ubicate le classi della scuola primaria, la I R, le aule di strumento musicale, l'aula di sostegno, la biblioteca e i servizi.

La sede è dotata di televisore, lettori DVD e VHS, videoproiettore, proiettore per diapositive, materiale audiovisivo, materiale scientifico didattico, fotocopiatrice.

Nel plesso in due aule sono posizionate due lavagne interattive multimediali.

La sede non è attualmente dotata di spazi adeguati alle attività di educazione motoria e fisica. In tutto l'Istituto è possibile l'accesso ad Internet tramite la rete wireless.

### **SCUOLA PRIMARIA “CASETTA MATTEI”**

Il plesso di Casetta Mattei è formato da un edificio su un unico piano, ospita 5 classi di scuola primaria (sezione O tempo normale, 27 ore settimanali) e servizi. La sede è dotata di fotocopiatrice e di un grande spazio all'aperto per attività ludiche, nonché di televisore e videoregistratore, lettori DVD e VHS donati dai genitori.

### **SCUOLA PRIMARIA E DELL'INFANZIA “SAN MARTINO**

Il plesso di San Martino è formato da un edificio nuovo su un unico piano che ospita 5 classi di scuola primaria (sezione M tempo pieno). La sede è dotata di una palestra al suo interno, della sala mensa e di un'aula - laboratorio.

L'edificio è collegato al suo interno con la scuola dell'infanzia, posta su un unico piano (sezioni A e B a tempo pieno), un locale adibito a refettorio e i servizi.

La sede è dotata di fotocopiatrice e di un piccolo giardino all'aperto per attività ludiche, nonché di televisore e videoregistratore, lettori DVD e VHS donati dai genitori.

### **SCUOLA DELL'INFANZIA “CERI”**

Il plesso di Ceri è formato da un edificio, su un unico piano che ospita 2 sezioni di scuola dell'infanzia (sezioni C e D a tempo pieno), due locali di supporto e servizi. La sede è dotata di fotocopiatrice e di un grande giardino all'aperto per attività ludiche, nonché di televisore e videoregistratore, lettori DVD e VHS donati dai genitori.

### **SCUOLA DELL'INFANZIA “QUARTACCIO”**

Il plesso di Quartaccio è costituito da un edificio, su un unico piano che ospita 2 sezioni di scuola dell'infanzia (sezioni F e G a tempo ridotto), una sezione primavera e servizi. La sede è dotata di fotocopiatrice, di un piccolo giardino all'aperto per attività ludiche e di un campo cementato, nonché di televisore e videoregistratore, lettori DVD e VHS donati dai genitori.

## ***CONTINUITÀ EDUCATIVA***

La continuità educativa, affermata negli Orientamenti della scuola dell'Infanzia, nei Programmi della Scuola Primaria e in quelli della Secondaria di I Grado, permea l'intero sistema formativo, sottolineando il diritto di ogni bambino e ragazzo ad un percorso scolastico unitario, organico e completo. Essa si pone, inoltre, l'obiettivo di attenuare le difficoltà che spesso si presentano nel passaggio tra i diversi ordini di scuola e di orientare la scelta migliore degli studi superiori.

Un progetto di continuità prevede che siano avviate forme di comunicazione continua tra scuole, fra loro e con i servizi formativi del territorio e che siano progettate iniziative didattiche comuni tra i diversi ordini di scuola.

## ***LIBRI DI TESTO***

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti devono adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

## **COMPITI A CASA**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di intersezione, di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

## **CLIMA DI CLASSE**

### **Diritti dello studente**

- I. Gli studenti hanno diritto ad una formazione culturale che rispetti e valorizzi, anche attraverso l'orientamento, l'identità di ciascuno e sia aperta alle pluralità di idee.
- II. Gli studenti hanno diritto di essere informati sulle decisioni e sulle norme che regolano la vita della scuola, attraverso la lettura e il commento del Regolamento di Istituto e/o un suo estratto, attuati nei primi giorni di scuola con i Docenti.
- III. Gli studenti hanno diritto alla partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola.
- IV. Gli studenti hanno diritto alla libertà di apprendimento ed esercitano autonomamente con le loro famiglie il diritto di scelta tra le proposte del Piano dell'Offerta Formativa della scuola.
- V. Gli studenti stranieri hanno diritto al rispetto della vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartengono. La scuola promuove e favorisce iniziative volte all'accoglienza e alla tutela della loro lingua e cultura.

### **Doveri dello studente**

- I. Gli studenti sono tenuti a frequentare regolarmente i corsi: fermo restando il principio di un adattamento articolato dell'orario delle lezioni da concordare annualmente e sulla base di esigenze particolari (autotrasporto, ecc.), l'ingresso degli alunni deve avvenire nei cinque minuti precedenti l'inizio delle lezioni.
- II. Gli studenti sono tenuti ad assolvere assiduamente agli impegni di studio.  
Lo studente assolve tali impegni quando:
  - a) Porta il materiale necessario per ogni disciplina e, ove previsto, il libretto scolastico delle comunicazioni.
  - b) Non introduce in classe il telefono cellulare o in caso di possesso lo tiene spento.
  - c) Usa correttamente gli strumenti e le attrezzature.
  - d) Interviene in modo ordinato e pertinente.
  - e) Esegue sistematicamente i compiti assegnati.
- III. Gli studenti sono tenuti ad avere nei confronti del Dirigente Scolastico, dei Docenti, del Personale tutto della scuola e dei loro compagni lo stesso rispetto, anche formale, che chiedono per se stessi.
- IV. Nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri, gli studenti sono tenuti a mantenere un comportamento corretto e coerente.  
Per comportamento corretto si intende:
  - a) Dimostrare un'adeguata capacità di autocontrollo.
  - b) Mantenere rapporti interpersonali corretti.
  - c) Dimostrare disponibilità all'aiuto dei compagni in difficoltà, nel rispetto dei ritmi di
  - d) apprendimento di tutti

- e) Accettare, rispettare ed aiutare i diversi da sé per cultura e capacità evitando
  - f) Atteggiamenti discriminatori.
  - g) Coltivare la corretta abitudine all'ascolto dell'insegnante, dei compagni e proporre interventi controllati e pertinenti.
  - h) Dimostrare senso di responsabilità, mediante l'adozione di un corretto e costante metodo di lavoro a scuola e a casa.
  - i) Accettare la rilevazione dell'errore inteso anche come strumento per la costruzione di un sapere corretto.
  - j) Rispettare il materiale proprio, altrui, della scuola e dell'ambiente in generale.
- V. Gli Studenti sono tenuti ad osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza dettate dal Regolamento di Istituto. Anche gli studenti sono chiamati a segnalare tempestivamente eventuali anomalie o infrazioni alle regole di sicurezza.
- VI. Gli studenti sono tenuti ad utilizzare correttamente le strutture, i macchinari e i sussidi didattici e a comportarsi nella vita scolastica in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola
- VII. Gli studenti condividono la responsabilità di avere cura dell'ambiente scolastico e lasciare le aule, gli spazi scolastici e la mensa in condizioni tali da permetterne l'utilizzo nelle attività successive.

## ***PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA***

Il **POF (Piano dell'Offerta Formativa)**, elaborato dalla scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Il POF viene redatto entro il 31 dicembre dell'anno scolastico precedente a quello di riferimento e pubblicizzato sul sito web della scuola entro la stessa data. Una copia è depositata presso la direzione scolastica, nella sede principale de I Terzi. La duplicazione è eseguibile presso la segreteria al costo previsto dalla normativa vigente, per il rilascio di copie di atti da parte della Pubblica Amministrazione.

## **PARTE SECONDA – SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA**

#### **Comunicazione scuola – famiglia:**

▪ **con i genitori**

- Libretto delle giustificazioni per assenze o ritardi Scuola Secondaria di I Grado
- Avvisi attraverso il quaderno delle comunicazioni o il diario
- Avvisi telefonici nel caso di malori improvvisi dell'alunno

▪ **con i docenti**

- Colloqui secondo l'orario stabilito per Scuola Secondaria di I Grado
- Colloqui per motivi urgenti, anche al di fuori dell'orario stabilito, per tutti gli ordini di scuola

▪ **con il Dirigente**

- Per appuntamento

▪ **con l'Ufficio di Segreteria**

L'Istituto individua, fissa e pubblica gli standard specifici delle procedure amministrative, garantendone l'osservanza e il rispetto.

Gli uffici di segreteria sono aperti (eccetto quanto previsto dal Regolamento di Istituto) tutti i giorni dalle ore 07:30 alle ore 16:30. La Segreteria riceve martedì-mercoledì-giovedì dalle ore 11:00 alle ore 13:00, mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00, potranno essere adottati ulteriori orari di apertura indicati dal DSGA.

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

## **CELERITÀ DELLE PROCEDURE**

La scuola ha individuato e fissato come segue gli standard dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e ne garantisce l'osservanza ed il rispetto:

<b>a.</b>	distribuzione dei moduli di iscrizione :	<b>a vista</b>
<b>b.</b>	svolgimento della procedura d'iscrizione :	<b>15 minuti circa</b>
<b>c.</b>	rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza :	<b>max 5 gg.</b>
<b>d.</b>	rilascio dei certificati con votazione e/o giudizi :	<b>max 5 gg.</b>
<b>e.</b>	certificato di servizio in questo Istituto:	<b>max 10 gg.</b>
<b>f.</b>	Certificato di servizio cumulativo:	<b>max 30 gg.</b>
<b>g.</b>	Contratto individuale docenti TD	<b>max 10 gg.</b>
<b>h.</b>	TFR previa consegna della documentazione di rito	<b>max 10 gg.</b>
<b>i.</b>	DS 88/86 bis	<b>max 10 gg.</b>
<b>j.</b>	DS 22	<b>max 10 gg.</b>
<b>k.</b>	rilascio attestati e documenti sostitutivi del diploma :	<b>a vista</b>
<b><i>a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali</i></b>		
<b>l.</b>	consegna delle schede :	<b>entro 10 gg.</b>
<b><i>dal termine delle operazioni di scrutinio</i></b>		

## **PARTE TERZA – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **IGIENE DEGLI AMBIENTI SCOLASTICI**

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

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

### **PUBBLICAZIONE E VISIBILITÀ DOCUMENTAZIONE**

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti nella sede centrale e sul sito web:

- I. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);
- II. organigramma degli uffici (presidenza, vice-presidenza e servizi);
- III. organigramma degli organi collegiali;
- IV. organico del personale docente e A.T.A.

È inoltre reso disponibile un apposito spazio per:

- I. Albo d'Istituto;
- II. bacheca sindacale.

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione in tutte le aule, in tutte le sedi e sul sito web della scuola.

### **SICUREZZA DEGLI AMBIENTI SCOLASTICI**

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

## **PARTE QUARTA – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **PROCEDURE DEI RECLAMI**

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, se non circostanziati.

Il capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

### **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.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

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

### **ATTUAZIONE**

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.

### **PRIVACY**

L'Istituto attuerà, in base al D.lgs. 196/03, le misure minime di prevenzione sui dati personali di tutta l'utenza.