ISTITUTO COMPRENSIVO
GINO CAPPONI

Ministero della Pubblica Istruzione
Istituto Comprensivo Statale "Gino Capponi" · Via Pestalozzi 13 – 20143 Milano
Tel. 02 88444729 · Fax 02 89123381 · Cod. Mecc. MIIC8CY00P · C.F. 80152350155
E-mail: miic8cy00p@istruzione.it · PEC: miic8cy00p@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

Parere del Collegio dei Docenti espresso con delibera n° 7 del 25 ottobre 2016
Adottata dal Consiglio d'Istituto con delibera n° 12 del 23 novembre 2017

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/6/95, e nel rispetto di tutta la normativa in vigore, compresa l'autonomia delle istituzioni scolastiche, si definisce la seguente Carta dei Servizi che é un documento che esplicita i servizi offerti dal nostro istituto, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione

Indice

Principi fondamentali 3
- Uguaglianza 3
- Imparzialità e regolarità 3
- Inclusività: accoglienza e integrazione 4
- Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza 4
- Partecipazione, efficienza, trasparenza 4
- Regolarità del servizio 5
- Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale 5
- Sussidiarietà 5

Parte I Area didattica 6
- Il Piano triennale dell'Offerta Formativa 7
- Il Regolamento d'Istituto 7
- Patto educativo di corresponsabilità 7

Parte II Regolamento dei servizi amministrativi 8

Parte III Condizioni ambientali della scuola 9

Parte IV Procedura dei reclami e valutazione del servizio 9
- Reclami 9
- Valutazione del servizio 9

Parte V Attuazione 9

Parte VI Le risorse strutturali 10

Parte VII Il calendario scolastico 10

Allegato Procedura reclami 11

Allegato 1 Modulo di reclamo 12

Principi fondamentali

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

> **Art. 3:** E' 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. 21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.
>
> **Art. 30:** E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal 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.
>
> **Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.
>
> **Artt. 117 e 118:** "…favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

Tali principi ispiratori sono identificabili in:

Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, oratori, organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

Imparzialità e regolarità

Tutto il personale della scuola ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia ed è tenuto ad agire con imparzialità ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'auspicabile impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio dei personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni, sulle attività didattiche in corso, sui progetti, sulle iniziative educativo-didattiche, su uscite, visite e viaggi d'istruzione, su eventi o concorsi a cui le scuole dell'istituto aderiscono, ecc.

Inclusività: accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene consegnata copia della sintesi del PTOF.

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

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con BES (disabilità, DSA, alunni di lingua madre diversa dall'italiano). La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, dei CTI, delle reti di scuole attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

A tale scopo il dirigente si avvale dalla collaborazione del Coordinatore dell'area BES, che coordina il lavoro delle Funzioni strumentali per alunni con BES.

Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici, in particolare ricorrendo al sito web dell'istituto comprensivo.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature, su progetto, richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nel limite della normativa vigente.

Il PTOF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

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

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto, il Regolamento di disciplina, il Patto educativo di corresponsabilità, il Programma annuale, il Conto Consuntivo, i documenti in materia di sicurezza e trattamento dei dati sono i documenti fondamentali della nostra istituzione scolastica. Essi sono accessibili a chiunque nel rispetto della normativa vigente e sono resi pubblici attraverso il sito web dell'istituto.

Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative normate dalla legge, le famiglie vengono avvisate con anticipo della riorganizzazione del servizio o della specifica situazione che potesse venire a crearsi per eventi straordinari e/o non programmabili.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative e didattiche definite dal Collegio Docenti.

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

L'aggiornamento del personale è garantito come diritto-dovere e l'istituto autonomamente o in rete favorisce in tutti i modi possibili l'aggiornamento del personale docente e ATA in servizio.

Sussidiarietà

Il concetto di sussidiarietà (recepito dal nostro ordinamento costituzionale dopo la riforma del Titolo V del 2001) diventa fondamentale nell'attuale contesto sociale nostro, nel quale i ruoli e i compiti delle istituzioni preposte all'educazione e all'istruzione delle giovani generazioni hanno subito profonde trasformazioni:

- lo Stato ha ridotto per motivi di contenimento della spesa pubblica le risorse di personale e finanziarie da destinare alle scuole autonome;
- l'autonomia conferisce ad ogni scuola la caratteristica di istituzione aperta e dinamica che persegue i propri obiettivi nell'ottica della sussidiarietà, della promozionalità, della cooperazione e partecipazione;
- le famiglie e le "nuove forme di genitorialità" chiedono di poter adempiere la loro funzione educativa in compartecipazione con altre istituzioni;
- i comitati dei genitori e le associazioni dei genitori assumono il ruolo della rappresentanza, che comporta fatica e assunzione di responsabilità;
- molte agenzie educative del territorio si sono inserite nelle reti sociali per co-decidere e co-operare con gli altri enti;
- gli enti locali, i Comuni, sono attenti promotori di servizi sociali, educativi e scolastici sempre più complessi in termini di richieste da parte delle scuole e dell'utenza, in un momento storico contingente caratterizzato dalla ristrettezza delle risorse finanziarie disponibili;
- le organizzazioni private, le cooperative sociali, il sistema aziendale possono intensamente collaborare in un'ottica di rete territoriale integrata;
- gli studenti (seppur minorenni) chiedono di essere guidati in un'esperienza di socialità che li gratifichi, ma nel contempo li accompagni.

Dati questi presupposti, il nostro istituto comprensivo ritiene strategico e necessario adempiere il suo mandato, promuovendo in tutto i modi una logica di integrazione con gli altri soggetti territoriali, internazionali, nazionali e locali, pubblici o privati attraverso accordi di rete, convenzioni, partenariati, scritture private, contratti di vario genere, tavoli territoriali, Servizi sociali comunali o sovracomunali, tavoli di Ambito, adesione al CTI, partecipazione a bandi, avvisi pubblici, concorsi, ecc.

Parte I Area didattica

L'ISTITUTO COMPRENSIVO "G. Capponi" si è costituito il 1° settembre 2000, comprende 2 plessi di scuola primaria e 2 plessi di scuola secondaria di 1° grado; ha lo scopo di coordinare in un'unica struttura amministrativa e didattica il ciclo di istruzione primaria, rivolto agli alunni compresi fra i 6 e i 14 anni.

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nel proprio intervento la scuola si avvale della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica esistente a livello di Istituto, per ordine di scuola, in collaborazione con i colleghi tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare opportunamente al gioco, all'attività sportiva o ad altre attività extrascolastiche.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti si caratterizzano per l'assunzione di modalità colloquiali e di relazione pacate, tese al convincimento, non coercitive.

A fronte di eventuali problemi attinenti la sfera emotivo-relazionale di un alunno, l'insegnante è tenuto ad adottare opportune metodologie d'intervento, circostanziate e programmate.

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

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa

Il P.T.O.F. è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate. Integrato dal Regolamento di Istituto, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, orienta l'uso delle risorse di istituto, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione.

E' il documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. E' consultabile sul sito web della scuola.

Il Regolamento d'Istituto

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento del Consiglio di Istituto;
- diritti e doveri del personale scolastico;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uscite e viaggi d'istruzione
- norme disciplinari
- uso dei cellulari e altri dispositivi mobili a scuola

Patto educativo di corresponsabilità

(DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto educativo di corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano a esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, ha il diritto / dovere di:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo;
- conoscere il percorso per raggiungerli e le metodologie di studio relative;
- conoscere le fasi del suo curricolo di formazione;

Il docente deve:

- illustrare la propria offerta formativa;
- comunicare alle famiglie le strategie didattiche che utilizza nel proprio insegnamento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

Il genitore ha il diritto/dovere di:

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

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto educativo di corresponsabilità.

Parte II Regolamento dei servizi amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

E’ in fase di attivazione la Segreteria digitale, pertanto, tutti i servizi di segreteria saranno informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono opportunamente informate rispetto alla procedura relativa alle iscrizioni, attraverso apposito dispositivo informativo pubblicato sul sito Web www.icscapponi.gov.it. A partire dall’a.s. 2012-2013 l’iscrizione è telematica con utilizzo dell’apposita piattaforma online ministeriale. In contingenza l’Ufficio Amministrativo osserva orari dedicati all’utenza specificatamente interessata.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati sono consegnati "a vista" previa comunicazione agli interessati.

I documenti di valutazione degli alunni, con l’attivazione del Registro Elettronico, saranno stampati direttamente dai genitori. Chi fosse impossibilitato a stampare il documento può presentare una richiesta alla scuola, che provvederà a consegnare una copia.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Questi gli orari di ricevimento:

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

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. Compatibilmente con il numero di unità di personale e con l’espletamento del restante servizio, presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Tutto il personale non docente della scuola indosserà cartellini di riconoscimento per l’intero orario di lavoro.

Parte III Condizioni ambientali della scuola

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 si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Per ogni edificio scolastico sono predisposti i DVR (documento di valutazione rischi) e Piano di Emergenza.

La documentazione relativa è consultabile presso l’Ufficio di segreteria.

Parte IV Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; a richiesta l'identità può essere mantenuta riservata al solo Dirigente scolastico.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta o mediante telefono/ colloquio diretto, con celerità e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo (se motivato). Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, pre-post-scuola sono comunicate tramite la Dirigenza scolastica agli enti competenti e al Comitato genitori attivando specifiche procedure. Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari predisposti dalla Commissione Autoanalisi del Collegio dei Docenti, rivolti ad un campione di genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione di Istituto redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

Parte V 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.

Parte VI Le risorse strutturali

Tutti gli Spazi nelle varie sedi pur mantenendo una Organizzazione chiara sono utilizzati in modo flessibile nel rispetto delle esigenze emerse durante la Programmazione delle Attività e della realizzazione di particolari Progetti.

Parte VII Il calendario scolastico

Con deliberazione annuale, la Giunta Regionale approva il calendario per l'anno scolastico che deve iniziare. Il Consiglio di Istituto delibera eventuali adattamenti che devono essere sempre conformi alla normativa vigente. Il Calendario Scolastico viene pubblicato sul sito web della scuola. Se fossero necessarie modifiche anche in corso d'anno, secondo le esigenze dell'Offerta formativa programmata, viene garantita un'informazione anticipata alle famiglie.

Nel calendario vengono indicate:

- le festività obbligatorie;
- le vacanze scolastiche;
- l'inizio ed il termine dell'attività didattica;
- le giornate di adattamento deliberate dagli OO.CC.

Allegato Procedura reclami

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato che deve trovare la sua più utile applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo svolto dalla famiglia e dalla scuola.

Consapevole della funzione essenzialmente regolativa delle azioni dei singoli attori del processo formativo l'istituzione scolastica ritiene regolare la materia come segue :

E' sempre preferibile, prima di procedere ad inoltrare un reclamo scritto, rivolgersi direttamente agli interessati, possibilmente in termini di segnalazione e di richiesta di chiarimento, utilizzando il metodo del dialogo. I reclami devono riferirsi a fatti accaduti, circostanziati in tutti gli aspetti e non devono mai contenere giudizi lesivi della dignità di chiunque.

Se ci sono problemi, incomprensioni, disguidi per quanto riguarda l'attività didattica (compiti per casa, motivazione dei figli per lo studio, comprensione del lavoro scolastico, rapporti con i compagni) è opportuno chiedere un incontro ai docenti della classe o attendere le periodiche riunioni della scuola.

Le segnalazioni rivolte ad un singolo insegnante vanno portate all'attenzione del team docente per individuare nel caso di segnalazione di problemi, quale sia la migliore soluzione.

Nel caso si incontrassero delle difficoltà a causa della delicatezza o gravità del caso, i docenti predispongono una sintetica relazione e informano il Dirigente Scolastico.

Dei reclami riguardanti l'attività degli insegnanti, presentati direttamente al Dirigente Scolastico vengono, comunque, informati dal Dirigente Scolastico, i diretti interessati.

Il Dirigente Scolastico risponde ai reclami, in forma scritta, di norma non oltre 15 giorni.

È cura della istituzione scolastica tenere la registrazione scritta dei reclami scritti ricevuti, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti.

Nel caso di problemi o disguidi nell'attività amministrativa (documenti, certificati, iniziative, funzionamento dei servizi) è opportuno fare la segnalazione al Direttore dei servizi amministrativi per telefono a voce o per iscritto, chiedendo i chiarimenti del caso.

I reclami, a voce o telefonici (non le richieste di chiarimento) possono essere accettati solo se, in tempi brevi, sono successivamente sottoscritti con indicazioni delle generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per tutte le soluzioni e le risposte fornite a seguito di reclamo viene chiesto al proponente di esprimersi in termini di soddisfazione.

Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto al termine di ogni anno scolastico sui reclami pervenuti sulle soluzioni adottate e sulla soddisfazione o non soddisfazione del proponente.

Un reclamo scritto deve essere inoltrato al Dirigente scolastico con il modulo reclamo allegato (Allegato 1) o utilizzando il modulo online, reperibile nella sezione CARTA DEI SERVIZI.

Allegato 1 Modulo di reclamo

Gentile Signora, Egregio Signore, se ritiene che il servizio ricevuto da questa scuola non è stato rispondente a quanto indicato nella carta dei servizi di questa istituzione scolastica e se intende per questo proporre reclamo, la invito a compilare il presente modulo.

A seguito del suo reclamo sarà aperta un'istruttoria i cui esiti le saranno comunicati entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Il Dirigente scolastico
(dott.ssa Lucia Cavallo)

Reclamo presentato da:

Cognome e nome	
Luogo e data di nascita	
Indirizzo (Via, n. civico, città)	
Genitore dell'alunno/a	
Frequentante la classe	
Plesso	

Motivo del reclamo

(si prega di fornire il maggior numero di elementi utili):