



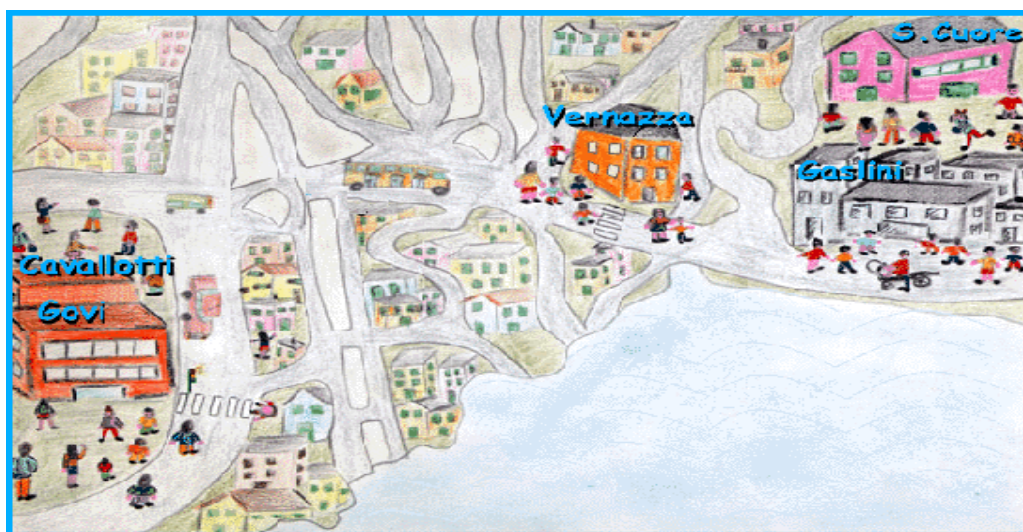
Circolo Didattico di GENOVA STURLA



DIREZIONE DIDATTICA GE - 18 STURLA

POLO DELLA REGIONE LIGURIA PER LA SCUOLA IN OSPEDALE
Via Vittorino Era , 1/B - 16147 - G E N O V A - Distretto n. 16

☎010-387504 - Fax 010-3071038 - ✉E-mail : ddsturla@libero.it





Circolo Didattico di GENOVA STURLA

Con la Legge n.138 del 15-06-95 la Carta dei Servizi è diventata la legge, che attuando i principi generali di efficienza e trasparenza amministrativa, tutela i diritti dei cittadini nelle pubbliche istituzioni.

Nel concetto di "servizio" come prestazione efficace da rendere all'utente, si sottolinea la distinzione fra mezzi e fini dell'azione amministrativa: diritti dei bambini e della famiglia nella scuola statale, sulle regole che disciplinano i rapporti fra sistema scolastico e contesto territoriale, fra esigenze della persona e responsabilità degli operatori scolastici.

Fra la scuola e i suoi utenti si stipula pertanto un vero e proprio "contratto" che chiama in causa esigenze e bisogni, diritti e doveri di tutte le componenti, interne ed esterne.

Esplicitare con chiarezza le scelte che la scuola fa vuol dire mettere in evidenza la propria specificità consentendo ai cittadini - utenti di sapere su quanti e quali servizi possono contare, che cosa possono chiedere e che cosa si possono aspettare.

La presente Carta dei Servizi, espressione di responsabilità professionale ed autonomia organizzativa, rappresenta il modello di servizio scolastico realizzato nel Circolo Didattico di Sturla, quale strumento di garanzia per i bambini e le famiglie che hanno scelto le scuole di tale Circolo.

L'insieme delle proposte costituisce un profilo funzionale dal quale emergono i punti di forza, i principi generali e le scelte di fondo operate dalla Comunità scolastica, attraverso il coinvolgimento di tutti i soggetti che cooperano nell'impresa di educare gli alunni.

Scuole del Circolo



E. Vernazza



G. Govi



Sacro Cuore

Scuola in Ospedale G. Gaslini
Primaria e dell'Infanzia



Scuola dell'Infanzia
F. Cavallotti





Circolo Didattico di GENOVA STURLA

INDICE

N . PAG	TITOLO	Edizione 1995-96	Aggiornamento 2004
1	Copertina		
2	Introduzione		
3	Indice		
4	Principi fondamentali		
5	Scuole del Circolo		
6-7	Parte 1° - Area Didattica		
8-9-10- 11	Parte 2° - Servizi amministrativi		
12	Parte 3° - Condizioni ambientali della scuola		
13	Parte 4° - Procedura segnalazioni e valutazione del servizio		
13	Parte 5° - Attuazione		



Circolo Didattico di GENOVA STURLA

Scuole Primaria



E. VERNAZZA

Via Era 1B - 16147 - Genova

Tel. 010 387504 - fax 010 3071038

e-mail ddsturla@libero.it

e-mail vernazza@circolodidatticogenovasturla.it

G. GOVI

Via Cavallotti 12 - 16146 Genova

Tel/fax 010311875

e-mail govi@circolodidatticogenovasturla.it

SACRO CUORE

Via Sciaccaluga 4 - 16147 Genova

Tel/fax 010 396303

e-mail sacrocuore@circolodidatticogenovasturla.it

Scuola dell'infanzia:



CAVALLOTTI

Via Cavallotti, 10 - 16146 Genova -

Tel/ fax 010 3629543

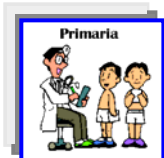
e-mail cavallotti@circolodidatticogenovasturla.it

Sezione presso scuola Vernazza

attiva dal 2001-2002

Tel. 010 387504 - fax 0103071038

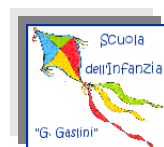
Scuola in Ospedale "G.GASLINI"



Largo G. Gaslini 5 - 16147 Genova

tel. 010 5636538 fax 0103071101

e-mail Primaria@ospedale-gaslini.ge.it



tel. /fax 0103071101

e-mail matgaslini@tin.it



PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta dei servizi** della scuola si ispira fundamentalmente agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Uguaglianza

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

Imparzialità e regolarità

La scuola agisce secondo criteri di obiettività e di equità. Attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, e si impegna ad avvisare l'utenza prontamente in caso di qualunque possibile interruzione del servizio a causa di conflitti sindacali.

Accoglienza e integrazione

Il personale della scuola si impegna, con opportuni comportamenti ed azioni, 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 alunni stranieri e agli alunni in situazione di svantaggio. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande viene comunque considerato i criteri stabiliti dal Consiglio di Circolo. La scuola si impegna a favorire tutte le forme di collaborazione possibile tra le varie istituzioni al fine di prevenire la dispersione scolastica e controllare eventuali evasioni.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

I soggetti erogatori del servizio scolastico partecipano alla gestione della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Le strutture scolastiche sono aperte e disponibili per le esigenze formative della comunità territoriale nel rispetto dell'art. 96 del D.L. 297/94 e nella salvaguardia delle funzionalità qualitative dell'attività didattica. I tempi della scuola, del bambino, dell'insegnante e dei servizi indispensabili all'attuazione del progetto educativo, costituiscono dimensioni interattive e si informano a criteri di flessibilità indispensabili a rendere l'organizzazione efficace ed efficiente.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione e il diritto all'apprendimento dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari. 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 1° Area didattica



La scuola - con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e con il supporto delle famiglie, delle istituzioni e della società civile - è responsabile della qualità delle attività didattiche, e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Il Circolo individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra scuola dell'infanzia e la scuola elementare e scuola elementare e scuola media, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, il Collegio dei Docenti 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del team, tenendo presente la necessità di assicurare razionali e ragionevoli tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si tenderà ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, un congruo tempo per il gioco e l'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti mirano ad instaurare un clima pedagogico volto a favorire il rispetto delle regole della convivenza, ma anche l'ascolto, l'autostima, l'autonomia di tutti i soggetti.

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

✚ **POF (Piano Offerta Formativa)**

Il POF definisce le scelte, gli obiettivi educativi e didattici del Circolo e indica le modalità di organizzazione dei plessi e le utilizzazioni delle risorse.

- ✚ **Regolamento di Circolo**
- ✚ **Le progettazioni di Circolo**
- ✚ **I progetti di plesso**
- ✚ **Schede delle scuole del Circolo**
- ✚ **Organigramma del Circolo**
- ✚ **Orari scuole Infanzia e Scuole Primaria**
- ✚ **Piano di aggiornamento dei docenti.**

Il POF costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

✚ **PUBBLICIZZAZIONE ALL'UTENZA DEL POF:**

- ✚ Copia sintetica consegnata al genitore al momento dell'iscrizione
- ✚ Informazione mediante incontri con i genitori e OPEN DAY
- ✚ Pubblicizzazione mediante affissione all'Albo di ogni scuola del Circolo
- ✚ Copia depositata presso la Direzione Didattica
- ✚ Copia del regolamento presso ogni scuola del Circolo
- ✚ Visione sul sito della Scuola www.circolodidatticogenovasturla.it



✚ PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali.

Declinare le finalità nella **scuola dell'infanzia e primaria** significa progettare pratiche didattiche che mirano in concreto a:

- ✚ fornire uguali opportunità di apprendimento
- ✚ elevare gli standard di apprendimento
- ✚ contenere il rischio di insuccesso scolastico

✚ PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

L'attività didattica ed educativa è progettata dai docenti in momenti appositi di programmazione, che hanno cadenza settimanale per i docenti della Primaria e mensile per i docenti della scuola dell'Infanzia.

Le ore di compresenza non impiegate per la sostituzione dei colleghi assenti sono utilizzate: ai fini del recupero, del sostegno e del potenziamento delle abilità degli alunni, in attività di laboratorio, per le uscite didattiche, per l'organizzazione delle attività alternative alla religione cattolica, per attività e gruppi di età omogenea (scuola dell'infanzia)

✚ CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo costituisce "la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola".

Il concetto di contratto inteso è quello che viene dalla ricerca educativa, più che sotto il profilo strettamente giuridico, e sta a significare il reciproco impegno che docenti - genitori - alunni assumono a fronte delle finalità e degli obiettivi che si debbono perseguire e realizzare in un percorso formativo.

L'espressione contratto-formativo, insomma sta a significare che il rapporto docente-discente-genitore deve essere impostato sulla base di una effettiva reciprocità e di una assunzione di responsabilità che costituiscono il nucleo portante di una attività formativa che in un Paese democratico quale il nostro, trova il suo fondamento negli articoli 2 e 3 della Costituzione, che intendono assicurare a tutti i cittadini il diritto primario dell'educazione.

Esso è una sorta di carta della classe, di carta degli impegni reciproci, invitare i genitori a divenire effettivamente partecipi, ricordare ai docenti di saper comunicare nel migliore dei modi il progetto educativo della classe.

Il genitore, conosciuta l'offerta formativa s'impegna a collaborare per la riuscita dell'iter educativo. Cura che l'alunno rispetti puntualmente gli orari della scuola e che giunga a scuola nelle condizioni migliori per una buona partecipazione alle attività di classe.

In modo particolare si adopera al fine che l'alunno esiga e dia rispetto, rigettando la furbizia e l'inganno a favore della sincerità e dell'aiuto reciproco. Incoraggia il figlio mettendo l'accento su quanto c'è di buono in lui, accettandolo così com'è e dando esempio di positività nelle parole e nei comportamenti.

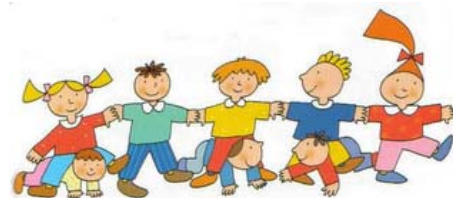
Riconoscerà il miglioramento, lo sforzo e l'impegno del figlio non solo il risultato finale o il successo.

Si è convinti che per fare il bene dei figli, oltre che volere loro bene, sia indispensabile evitare di:

- esprimere aspettative negative
- proporre mete troppo alte
- promuovere la competitività
- avere troppa ambizione nei loro riguardi

Per incoraggiare occorre invece:

- accettare sempre i figli
- dare fiducia
- metter in luce le azioni positive
- prendere atto dello sforzo e del miglioramento





In particolare nei confronti della scuola i genitori si impegnano:

- ❖ a fornire corrette informazioni sull'alunno;
- ❖ a partecipare alle assemblee di classe assumendo impegni coerenti con le scelte didattico-educative della programmazione;
- ❖ a prendere visione sistematica dell'esito del lavoro scolastico e di rinforzare educativamente l'opera dei maestri;
- ❖ a mantenere i rapporti costruttivi e regolari con la pluralità dei docenti;
- ❖ a rapportarsi al team docente completo nelle sedi e nei tempi convenuti per qualsiasi problema o difficoltà;
- ❖ a provvedere a mantenere i contatti con la scuola per contenere le conseguenze di una forzata inoperosità in caso di assenza prolungata dell'alunno

■ PARTE 2° - SERVIZI AMMINISTRATIVI



Gli Uffici di Direzione e di Segreteria della sono ubicati nell'edificio sede della scuola primaria



E. VERNAZZA
Via Era 1B - 16147 - Genova
Tel. 010 387504 - fax 010 3071038
e-mail ddsturla@libero.it



Gli uffici di segreteria e la Direzione Didattica rispondono al numero telefonico 010 387504

dal lunedì al giovedì dalle 7.30 alle 17.00 e il venerdì dalle dalle 7.30 alle 13.30

La segreteria riceve il pubblico:

dal Lunedì al Venerdì
dalle 7.45 alle 8.45 e dalle 12.00 alle 13.00
Lunedì anche dalle ore 15.30 alle 16.30

E' possibile comunicare via fax al numero 010 3071038 oppure inviare messaggi di posta elettronica al seguente indirizzo: ddsturla@libero.it



La scuola ha individuato i seguenti standard nell'ambito dei Servizi Amministrativi,
e ne garantisce il rispetto da parte dei dipendenti.

Gli standard di qualità comprendono:

- ✚ Celerità delle procedure
- ✚ Trasparenza
- ✚ Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✚ Tempi di attesa negli uffici
- ✚ Flessibilità degli orari di apertura degli uffici per il ricevimento del pubblico.

Per le procedure, gli standard specifici vengono così fissati:

- ✚ La distribuzione dei moduli di iscrizione verrà effettuata presso la segreteria della scuola, nell'orario di apertura al pubblico.
- ✚ Per sapere l'orario di apertura della segreteria si prega di chiedere informazioni a gennaio, dopo le vacanze di Natale.
- ✚ Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta, entro il termine di tre giorni dalla data successiva alla presentazione.
- ✚ Gli attestati e i loro sostitutivi sono consegnati in tre giorni.
- ✚ L'orario di apertura della scuola è comunicato al pubblico con appositi cartelli nella bacheca scolastica.

Altre certificazioni :

- certificato di frequenza verrà rilasciato entro 3 gg.,
- il certificato di studio entro 3 gg.,
- il nullaosta entro 3gg.,
- il certificato di servizio dei docenti entro 7 gg.
- altri certificati che richiedono ricerche entro almeno 15 gg.
- ricostruzione di carriera del personale della scuola entro 6 mesi
- domande di riscatto ricongiunzione e computo entro 6 mesi
- TFR dei docenti non di ruolo entro in 15 giorni



ACCESSO AI DOCUMENTI

- ❖ **L'accesso** ai documenti ai documenti costituisce un diritto del cittadino che può essere esercitato nei confronti di tutte le Pubbliche Amministrazioni e degli Enti pubblici (art. 22 Legge 241/90).

L'esercizio di tale diritto può consistere sia nella richiesta di prendere visione dei documenti, sia nella richiesta di copia dei documenti stessi . Il diritto si esercita con riferimento agli atti del procedimento e durante lo svolgimento dello stesso.

✚ **Modalità di accesso.**

L'accesso può essere di due tipi:**informale e formale.**

L'accesso informale si esercita mediante richiesta, anche verbale all'ufficio che ha formato l'atto conclusivo del procedimento o che lo detiene stabilmente. La richiesta viene evasa senza particolari formalità.

L'accesso formale si ha quando non né possibile l'accoglimento immediato della richiesta informale, ovvero quando sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse ad accedere alla documentazione.

La richiesta dei documenti deve contenere la motivazione e deve essere indirizzata all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

Trascorsi 30 giorni dalla richiesta senza che l'amministrazione abbia provveduto a soddisfare la richiesta dell'interessato, questa s'intende rifiutata. Contro il rifiuto l'interessato può produrre ricorso giurisdizionale al TAR entro 30 giorni. Il TAR deciderà in camera di Consiglio entro 30 giorni. La decisione del TAR può essere impugnata davanti al Consiglio di Stato nei successivi 30 giorni.

Il giudice amministrativo, in caso di accoglimento del ricorso, può ordinare l'esibizione dei documenti richiesti.

Diritto di accesso.

La legge riconosce il diritto di accesso solo a coloro che siano titolari di un interesse giuridicamente rilevante.

Per questa ragione è previsto che la richiesta di accesso sia motivata: ciò per consentire all'amministrazione destinataria della richiesta di accertare se effettivamente chi ha avanzato la richiesta sia il titolare del diritto ed abbia motivo. Non sono infatti consentite richieste finalizzate a semplice desiderio di conoscenza.

1. la richiesta di accesso deve essere formulata dal soggetto titolare dell'interesse giuridicamente rilevante o dal suo legale rappresentante;
2. la richiesta deve essere adeguatamente motivata;
3. l'ufficio al quale viene rivolta la richiesta deve accertare che il richiedente sia effettivamente il titolare del diritto;
4. qualora un documento si riferisca a più persone, l'accesso è consentito limitatamente alla parte del documento che si riferisce al soggetto richiedente, cancellando la parte del documento che si riferisce ad altre persone;
5. la richiesta va redatta in carta da bollo (in carta semplice se la richiesta avviene nell'ambito del rapporto di pubblico impiego);
6. se l'istanza è consegnata personalmente dall'interessato all'ufficio competente, questi è tenuto a lasciare ricevuta apponendo sulla richiesta il timbro con la data di presentazione dalla quale decorre il termine di 30 giorni per la conclusione del procedimento;
7. l'istanza deve essere compilata in modo da rendere possibile:
 - l'identificazione del documento oggetto dell'accesso;
 - l'identificazione del richiedente;
 - la prova dell'interesse personale.
8. il rilascio di copia del documento è sottoposto al pagamento di un corrispettivo di legge. Sarà corrisposto mediante applicazione di marche da bollo ordinarie da annullare con il datario a cura dell'ufficio ricevente l'istanza di accesso.
9. il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente;
10. qualora la richiesta sia irregolare o incompleta, l'amministrazione entro 10 giorni è tenuta a darne tempestiva comunicazione al richiedente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o altro mezzo idoneo ad accertare la ricezione.:
11. non possono essere prese in considerazione richieste generiche.

Casi di esclusione del diritto di accesso

I casi di esclusione del diritto di accesso, cui possono essere interessate le istituzioni scolastiche secondo quanto stabilito dall'art. 8 del DPR n. 352/92, sono solo i documenti riconducibili ad una delle seguenti categorie:

1. quelli riguardanti la sfera privata e la riservatezza delle persone fisiche giuridiche, gruppi, imprese, associazioni;
2. la corrispondenza epistolare;
3. motivi sanitari;
4. motivi professionali;
5. motivi finanziari;
6. motivi industriali;
7. motivi commerciali.

Pertanto a titolo esemplificativo, tra i documenti trattati dalle istituzioni scolastiche per i quali non è consentito l'accesso, possiamo citare:

1. rapporti informativi sul personale;
2. accertamenti medico-legali e relativa documentazione;
3. documenti ed atti attinenti alla salute della persona ovvero concernenti le condizioni psico-fisiche della medesima;
4. documentazione concernente situazioni private dell'impiegato
5. documentazione attinente ai procedimenti penali e disciplinari;
6. documenti attinenti alle richieste ispettive, finché l'inchiesta non sia stata conclusa;
7. documenti attinenti alla dispensa dal servizio;
8. documentazione relativa alla corrispondenza epistolare di privati, alle attività professionali, commerciali, industriali, nonché alla situazione economica, finanziaria, patrimoniale;
9. rapporti alla procura della Corte dei Conti;
10. azioni di responsabilità promosse di fronte alla procura della Corte dei Conti o dall'autorità giudiziaria;
11. L'esclusione opera anche quando i relativi dati siano stati forniti all'Amministrazione dagli stessi interessati.
12. Deve comunque essere garantita ai richiedenti la visione degli atti del procedimento amministrativo la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro interessi giuridici.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione valgono i seguenti criteri:

- ✚ Saranno disponibili appositi spazi per albo docenti, albo ufficio, albo sindacali, albo genitori.
- ✚ Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.



■ PARTE 3° - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola in quanto spazio dedicato all'educazione, ha bisogno di una struttura edilizia che permetta quello che gli specialisti chiamano "sviluppo ecologico del bambino".

Gli operatori scolastici si impegnano ad assicurare, per quanto possa dipendere da loro, condizioni di igiene e sicurezza.

Le notizie riguardanti superfici e cubature dei vari tipi di locali di tutte le scuole sono contenute in schede a parte, appositamente predisposte dal Ministero, che si accludono alla Carta.

I locali, sono stati messi tutti a disposizione delle scolaresche.

Si precisa che è l'amministrazione comunale che ha il compito, assegnato dal legislatore, di rendere i locali scolastici idonei e funzionali.

Per ogni plesso è stato steso un documento, che è stato inviato al Comune, al Provveditorato e alla U.S.L. ove sono state messe in evidenza tutte le carenze degli edifici scolastici chiedendo l'intervento degli appositi Uffici comunali. Un particolare e urgente appello è stato fatto perché tutte le scuole siano dotate delle regolari certificazioni di agibilità, abitabilità e sicurezza.

Presso ogni plesso del Circolo sono operativi gruppi formati per l'antincendio, per l'evacuazione e il primo soccorso. Ogni scuola possiede il piano dei rischi e di evacuazione rapida in caso di calamità che viene effettuata due volte l'anno.

Le biblioteche di scuola sono curate dagli insegnanti; l'attività di biblioteca, pertanto, rientra nella normale attività didattica prevista dalle programmazioni.

■ PARTE 4° - PROCEDURA DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

✚ Segnalazioni e reclami

Segnalazioni e reclami sono forme semplificate e rapide di tutela dei diritti che possono contribuire a migliorare la qualità del servizio scolastico.

- ☞ La segnalazione è una forma collaborativa e partecipativa utile al buon andamento della scuola, perché consente agli operatori di venire a conoscenza di fatti, circostanze e situazioni potenzialmente negative o pericolose.
- ☞ I reclami devono essere presentati per iscritto alla Segreteria indirizzati al Direttore Didattico, il quale trasmetterà eventualmente la nota ai responsabili diretti dei diversi settori operativi. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- ☞ Annualmente il D.D. riferisce al Consiglio di Circolo sui reclami e sui successivi provvedimenti adottati.
- ☞ Tale informativa è inserita nella relazione finale del Consiglio di Circolo.

✚ Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o tramite fax, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità, e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo, attivandosi per risolvere le cause che hanno provocato il reclamo stesso.

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, possono essere effettuati rilevazioni mediante questionari, rivolti ai genitori e al personale oppure saranno suggerite altre forme di indagine.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono la possibilità di formulare proposte.

■ PARTE 5° – Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative dei vigenti contratti collettivi, di norme di legge o delibere degli Organi Collegiali d'Istituto.

