



## DIREZIONE DIDATTICA STATALE SETTIMO CIRCOLO "SALVATORE DI GIACOMO"

Via Bartolo Longo, 22 - 80014 – GIUGLIANO IN CAMPANIA (NA)  
E-mail: [naee361005@istruzione.it](mailto:naee361005@istruzione.it) – PEC: [naee361005@pec.scuoleitaliane.it](mailto:naee361005@pec.scuoleitaliane.it)  
Cod. Mecc. NAEE361005 - C.F. 95049700636  
Tel. 081.894.50.73 Tel/Fax 081.330.18.99

PROT. 3727/A32 del 09/09/2016

### CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA ANNO SCOLASTICO 2016/2017

#### Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3,33 e 34 della 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 e socio-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 sindacali 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 stipulando particolari convenzioni con enti pubblici e privati.  
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 e non statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari...)  
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, 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 extrascolastiche che realizzano 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 una 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, della 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 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**

#### **7. Area didattica**

7.1.La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative 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.

7.2.La scuola garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni attraverso il progetto continuità.

7.3.Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criterio 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, con il coinvolgimento delle famiglie, adottano 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.

7.4.Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse;.

7.5.Nel rapporto con gli allievi non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

#### **7.6.Progetto educativo e programmazione.**

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

##### **A) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.T.O.F., elaborato dal collegio docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

##### **PRESENTAZIONE DELL' ISTITUTO**

L'istituto "S. Di Giacomo" si articola in tre plessi, la scuola primaria sita in via B. Longo n. 22, la scuola dell'infanzia "Rodari" in via San Francesco d'Assisi, il plesso di scuola dell'infanzia denominato "B. Longo" in via San Giuliano.

Le scuole sono inserite in un territorio ad alta concentrazione demografica, caratterizzato da una marcata disomogeneità urbanistica e socio-culturale, che comporta la coesistenza di utenze differenziate accomunate dalla necessità di gravitare sulla scuola per soddisfare le esigenze educative, culturali e ricreative.

L'istituto opera per contenere i rischi di mancata frequenza e di conseguente abbandono scolastico precoce tramite l'attuazione di vari progetti di accoglienza e accompagnamento delle situazioni di alunni a rischio italiani e stranieri per questo scopo all'interno dell'istituto operano alcune figure strumentali che coordinano tutti i progetti della scuola e del territorio in sinergia con enti e istituzioni presenti nella zona:

- Servizi Sociali del Comune di Giugliano
- ASL Na2
- Associazione di volontariato "S. Gerardo", doposcuola
- Associazione onlus " Mondo in cammino" educativa territoriale
- Volontari esperti ceramica/teatro
- Figure del Servizio Civile (Nonni civici/avog)
- Associazioni sportive

- Presenza nell'istituto di una psicologa volontaria

## **SCELTE EDUCATIVE ED ORGANIZZATIVE E CRITERI DI UTILIZZAZIONE DELLE RISORSE**

### **Visione e finalità del rapporto educativo**

Impostazioni di orientamento condiviso sulle metodiche che fondano strategie comuni su:

#### **a) L e modalità di insegnamento**

- Raccolta dati
- Analisi della situazione di partenza per predisporre strategie d'insegnamento, strettamente collegate alle modalità d'apprendimento, per motivare i bambini e per instaurare un rapporto di distensione e di fiducia tra alunni, famiglie e scuola

#### **b) Il metodo del Problem solving**

- Porre un problema agli alunni nell'affrontare un argomento da trattare
- Fornire gli elementi necessari per poterlo risolvere (notizie, documentazioni cui seguiranno analisi e discussione collettiva)

#### **c) Uso dei laboratori**

- Necessità di laboratori per lavori di gruppo (materiali di vario genere da usare e consultare, utilizzo di esperti)

#### **d) Utilizzo della Biblioteca**

La predisposizione di un ambiente motivante è una delle prime strategie da mettere in atto per far sì che l'alunno si trovi a suo agio, in un ambiente sereno, accogliente, rassicurante e motivante, indispensabile per l'apprendimento e la crescita globale.

#### **e) Laboratori di recupero /potenziamento**

La scuola utilizza una quota-parte di banca ore compresenze per offrire agli alunni l'opportunità di recupero /potenziamento degli apprendimenti.

#### **f) Progetti curriculari ed extracurriculari**

Agli alunni è offerta l'opportunità di partecipare in orario curriculare e/o extracurriculare ad attività di teatro, musica, ceramica, sport (tennis), nuoto.

#### **e) Il rispetto dei ritmi della persona e dell'apprendimento**

- Conoscenza della realtà classe
- Anamnesi personale e familiare di ciascun alunno
- Osservazioni sistematiche
- Prove di ingresso
- Programmazione educativo didattica
- Verifiche e adeguamenti della programmazione
- Predisposizione di lavori di gruppo ,di lavori individuali e di percorsi individualizzati e personalizzati per recuperare e/o sviluppare, secondo le necessità di ciascuno
- Attività di potenziamento delle eccellenze
- Attività di recupero
- Rispetto, quindi, delle individualità, dei processi e dei tempi di apprendimento
- Accettazione di sé, autostima e atteggiamento positivo nei confronti della scuola

#### **f) L'interazione verbale e non**

- Importanza degli atteggiamenti, della gestualità e dell'adeguamento del linguaggio verbale dell'adulto a quello del bambino, affinché si stabilisca un rapporto di comunicazione e di reciproca comprensione
- Importanza della capacità di ascolto dell'alunno da parte dell'insegnante
- Importanza del potenziamento della capacità di ascolto tra alunni

Si avverte ancora di più l'esigenza di valorizzazione dei linguaggi verbali e non, quando sono presenti in classe alunni svantaggiati e stranieri di prima accoglienza

#### **g) La centralità dei comportamenti della valutazione**

- Valutazione in itinere, formativa e non sommativa
- Il modo di valutare riflette lo stile di insegnamento
- La valutazione è un punto centrale di tutto il processo educativo
- La valutazione vista anche come verifica dell'operato dell'insegnante
- La valutazione come educazione all'autovalutazione da parte dell'alunno
- La valutazione come adeguamento della programmazione
- L'istituto partecipa al monitoraggio nazionale sulla valutazione organizzato dall'INVALSI
- L'istituto partecipa al monitoraggio nazionale sulla valutazione organizzato dall'INDIRE attraverso il RAV e il PdM

#### **h) La gestione di contitolarità, corresponsabilità, collegialità verso l'unitarietà nell'equilibrio degli stili di insegnamento**

- Nell'osservanza della legge 148/90 tutti i docenti contitolari del team devono mirare, pur nel rispetto degli stili di insegnamento di ciascuno, a garantire un modo di procedere che sia il più unitario possibile.

h) Educazione dei comportamenti (ossia educazione morale) degli alunni verso la "socialità regolata"

- L'unitarietà di intenti del team docente deve trovare riscontro nei sistemi organizzativi che si intendono adottare per il gruppo classe.

Il modo di procedere unitario faciliterà la conquista e l'interiorizzazione delle norme, scritte e non, che regolano la convivenza civile

i) Considerazione e rilievo da attribuirsi al rapporto con le famiglie degli alunni

- il team deve assumere un comportamento univoco e corretto, sia per quanto concerne le comunicazioni e le informazioni relative al bambino sia per quanto riguarda le richieste educative didattiche della scuola

## **TEMPO SCUOLA**

Le attività didattiche si svolgono, nella scuola primaria nell'arco di cinque giorni, dal lunedì al Venerdì con un prolungamento il mercoledì fino alle 15,30, secondo un tempo scuola stabilito dal Consiglio di Istituto, per la scuola dell'infanzia su cinque giorni, dal lunedì al venerdì 8,15-16,15

**Per la scuola primaria** il seguente :

classi prime classi seconde classi terze, quarte e quinte 8,20-13,20 accoglienza nel cortile della scuola secondo le postazioni assegnate, suono della campanella 8,25, inizio delle lezioni 8,30 lunedì ,martedì, giovedì e venerdì Mercoledì prolungamento per tutte le classi fino alle 15,30

In uno spirito di collaborazione e di scambio, nelle ore extrascolastiche, la scuola è aperta a promuovere attività parascolastiche, culturali e ricreative quali strumenti integrativi della crescita culturale e civile delle sue componenti.

Le persone interessate possono inviare al Consiglio di Istituto richiesta scritta, specificando i contenuti, le finalità, le modalità e gli orari di svolgimento.

## **SPAZI DISPONIBILI**

**Sede Centrale scuola elementare:**

Edificio sito in Via B. Longo n.22

Struttura per disabili: scivolo

Cortile

Una Palestra

Aule scolastiche

Laboratori ( ceramica, informatica,linguistico, scienze,musica,audio-visivi)

Biblioteca

Terrazzo

Servizi

**Plesso scuola infanzia "RODARI":**

Edificio sito in Via S. F. D'Assisi

Strutture per disabili: scivolo, ascensore

Aule scolastiche

Servizi

Terrazzo

**Plesso scuola infanzia "B. LONGO":**

Edificio sito in Via S. Giuliano

Cortile

Aule scolastiche

Servizi

## **COLLEGIO DOCENTI :**

E' formato da tutti i docenti dell'istituto diviso in dipartimenti e opera unitariamente per deliberare le linee comuni della scuola o nelle sue articolazioni per definire l'organizzazione specifica delle singole realtà.

Il PTOF pianifica :

- I contenuti degli apprendimenti secondo la normativa vigente

- Le attività di sostegno, di recupero, di formazione integrata,di potenziamento

- I progetti

- I criteri relativi alla formazione delle classi :

- Le modalità di valutazione
- Il PdM
- Il PAI

- Elegge i membri del Comitato di valutazione L 107

Vengono fornite informazioni attraverso una scheda di passaggio elaborata all'interno del progetto accoglienza

Il tempo scuola (primaria) di 27 ore è richiesto dai genitori. in caso di eccedenza di richieste, il Consiglio di istituto stabilirà i criteri di ammissione. per la scuola primaria,

- I criteri relativi all'assegnazione delle classi ai docenti

Il Dirigente Scolastico assegna le classi ai docenti seguendo i seguenti criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto su indicazione del Collegio Docenti:

- a) Continuità didattica
- b) professionalità
- c) compatibilità di team
- d) anzianità di servizio

- I criteri relativi alla formulazione dell'orario del personale docente e ATA:

L'orario dei docenti deve coprire gli orari di presenza degli alunni, favorire al massimo l'utilizzo dei laboratori con una maggior rotazione possibile delle contemporaneità.

Per quanto riguarda il personale ATA :la segreteria rimane aperta al pubblico: martedì e venerdì dalle 14,00 alle 16,00; lunedì e giovedì dalle ore 9,30 alle ore 11,30 con turnazione fino all'esaurimento dell'orario di ciascuno.

Turni e carichi di lavoro sono concordati annualmente con i lavoratori e le RSU

- I criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico:

Il collegio docenti nel mese di giugno valuta il lavoro svolto attraverso commissioni specifiche.

Il PTOF è integrato dal **REGOLAMENTO D'ISTITUTO** che comprende le norme relative a :

- Vigilanza sugli alunni
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni
- Modalità di comunicazione con alunni e genitori con riferimento ad incontri con i docenti
- Modalità rispetto all'uso dei laboratori

Il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti varia di anno in anno e viene redatto dal Dirigente scolastico e condiviso dal Collegio all'inizio dell'anno

#### **INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL PTOF**

Redazione entro il 30 novembre di ogni anno

Pubblicizzazione mediante AFFISSIONE ALL'ALBO/SITO/SCUOLA IN CHIARO entro il 15 dicembre

Copia depositata presso la DIREZIONE

Duplicazione presso la segreteria al costo di euro 0,25 a foglio

#### **B) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

##### **Programmazione educativa**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio Docenti progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di interclasse e intersezione individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di istituto, il collegio docenti elabora le attività riguardanti la formazione integrata, il recupero, gli interventi di sostegno.

##### **INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

Redazione entro il 30/11

Pubblicizzazione mediante AFFISSIONE ALL'ALBO/SITO entro il 15/12

Copia depositata presso la DIREZIONE

Duplicazione presso la Segreteria al costo di euro 0,25 a foglio

##### **Programmazione didattica**

Elaborata dal consiglio di interclasse o di intersezione:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari/campi di esperienza per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di interclasse o di intersezione e dal Collegio Docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere"

##### **INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

Redazione entro il 30/11

Pubblicizzazione mediante AFFISSIONE ALL'ALBO/SITO entro il 15/12

Copia depositata presso la DIREZIONE  
Duplicazione presso la segreteria al costo di euro 0,25 al foglio

### **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse e la classe, gli organi d'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

#### **l'allievo deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

#### **il docente deve:**

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

#### **il genitore deve:**

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

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA DELLE PRORITA' STRATEGICHE DEL P.d.,M.**

Inserito nel PTOF

Pubblicizzazione mediante AFFISSIONE ALL'ALBO/SITO/SCUOLA IN CHIARO

## **PARTE SECONDA**

### **8. Servizi amministrativi**

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

### **Standard specifici delle procedure**

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" per la scuola dell'infanzia nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, Online per la scuola primaria

8.4 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e/o i documenti sostitutivi sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8 - Compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Gli uffici di Segreteria sono aperti al pubblico il lunedì e il venerdì dalle ore 14:30 alle ore 16:00 e il martedì e giovedì dalle ore 9,30 alle ore 11:30; Il Dirigente scolastico riceve il giovedì dalle ore 10,00 alle ore 11,00 Il D.S.G.A. riceve per appuntamento.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

8.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 Nell'istituto vengono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti: orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);

- organigramma degli uffici (presidenza e servizi)
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli alunni
- bacheca dei genitori.
- bacheca personale ATA

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

8.12 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il regolamento d'istituto è pubblico mediante affissione.

## **PARTE TERZA**

### **9. Condizioni ambientali della scuola**

9.1. L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono 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, 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)

9.2 I fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali sono contenuti nel piano di rilevazione dei rischi depositato in direzione

Il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità è depositato in direzione e affisso in spazi ben visibili.

## **PARTE QUARTA**

### **10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

10.1 Procedura 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 quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il capo d'istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

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.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

## **PARTE QUINTA**

### **11. Attuazione**

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

