



Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia,

L' ISTITUTO ADOTTA LA SEGUENTE

CARTA DEI SERVIZI

(approvato con delibera n°170 verbale n°6 del 23.06.2023)

*Documento che esplicita i servizi offerti dalla Scuola,
sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione*

PREMESSA

L'Istituto, tenuta presente la legislazione vigente e le direttive degli organismi preposti, nel richiamo all'osservanza ed al rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", dispone la Carta dei Servizi della Scuola. Essa vuol far conoscere all'Utenza i principi a cui si ispira l'attività della Scuola, la sua struttura e il suo funzionamento, i mezzi e le risorse di cui dispone, la qualità e la quantità dei servizi erogati, le procedure per la verifica dell'attività svolta, gli strumenti di valutazione.

La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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.

Presentazione dell'istituto

L'Istituto fornisce il servizio di ISTITUTO TECNICO (Indirizzo Economico e Tecnologico) e PROFESSIONALE (Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera).

L'Ufficio del Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Segreteria sono ubicati nella sede centrale di Via SP52 per Sannicola a Gallipoli.

L'Istituto elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e i suoi allegati, interpretando i bisogni formativi del territorio e attivando le sue risorse professionali, strutturali e finanziarie per la realizzazione dell'offerta curricolare ed extracurricolare in esso contenuta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'ambito dei servizi erogati, l'Istituto garantisce il rispetto dei principi fondamentali dell'uguaglianza, dell'imparzialità e della regolarità del servizio, dell'accoglienza e dell'integrazione degli alunni, dei diritti degli alunni, dell'orientamento per la prosecuzione degli Studi post diploma, della regolarità della frequenza e della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza, della libertà d'insegnamento e dell'aggiornamento del personale, riconoscendo come validi, e facendoli propri, i principi di fondo dello schema di riferimento di cui al D.P.C.M. che fa parte integrante della presente Carta dei Servizi.



La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 - 33 - 34 della Costituzione della Repubblica 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. L'IIS A. Vespucci, nei limiti delle sue possibilità di intervento, è impegnato per rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona.

Ne deriva che la Scuola opera 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, ma anche 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.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2.2. È compito della Scuola informare l'utenza sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del 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.

2.2. L'IIS A Vespucci, 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 sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione.

3.1. L'IIS A Vespucci si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, in attuazione delle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e secondo quanto stabilito dal Piano dell'Offerta Formativa, 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 ed al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo. Per la formazione dei gruppi classe iniziali dei corsi sono adottati criteri diretti a favorire le aggregazioni funzionali al maggiore successo scolastico possibile. La Scuola elabora progetti di accoglienza per gli alunni che si iscrivono alle Prime Classi.

3.2. 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 al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti a livello territoriale, nazionale e



comunitario. Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche, eventualmente presenti, relative a studenti stranieri e a quelli in situazione di disabilità; per questi ultimi la Scuola aggiorna annualmente il P.A.I. (Piano Annuale Inclusione).

- 3.3. L'IIS A Vespucci e ogni operatore scolastico, nello svolgimento della propria attività, hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi secondo quanto stabilito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria (DPR n.235/07).

In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sulle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione;
- Diritto alla riservatezza dei propri dati personali e sensibili;
- Diritto all'autonoma organizzazione delle attività derivanti dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal DPR 196/1999.

4. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

- 4.1. Il Dirigente Scolastico ed il personale docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni dell'IIS A Vespucci, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti sono finalizzati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica. Il rispetto dei doveri da parte degli alunni, la loro partecipazione consapevole alle attività e la collaborazione fra la famiglia e la scuola costituiscono un elemento fondamentale della partecipazione dei genitori e degli alunni ai processi di insegnamento e di apprendimento che si realizzano nella scuola.
- 4.2. L'IIS A Vespucci si impegna a favorire tutte le attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'utilizzo dei locali e delle attrezzature per finalità di istruzione, formazione ed educazione di tutti i soggetti del territorio.
- 4.3. L'IIS A Vespucci si impegna a collaborare e cooperare con i tutti soggetti impegnati per lo sviluppo socio-economico, culturale e civile del territorio.
- 4.4. L'IIS A Vespucci, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e didattiche ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente;
- 4.5. L'IIS A Vespucci tutela il diritto alla riservatezza dei dati personali (Dlvo 196/2003) e li utilizza secondo i principi fissati dalla legge;



- 4.6. L'attività scolastica dell'IIS A Vespucci 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.
- 4.7. La Scuola si impegna, inoltre, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", ad agevolare le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile nel rispetto delle norme e dei provvedimenti attualmente vigenti, in seguito all'emergenza sanitaria internazionale.

5. Libertà di insegnamento e formazione ed aggiornamento del personale.

- 5.1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto dei traguardi formativi nazionali e comunitari.
- 5.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito dell'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.
- 5.3. La Scuola, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali e/o in rete, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, tenendo conto del Piano di Formazione contenuto nel PTOF.
- 5.4. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi programmati, continui ed organici, e ne cura il monitoraggio e la valutazione.

PARTE I

6. Area didattica.

- 6.1. L'IIS A Vespucci con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, è responsabile della qualità delle attività educative e 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.
- 6.2. L'IIS A Vespucci individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 6.3. Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici l'IIS A Vespucci assume come criteri di riferimento la validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa e la convenienza economica con particolare riguardo agli obiettivi formativi stabiliti dal Piano dell'Offerta Formativa, dalla programmazione di istituto e dai profili professionali di ciascun indirizzo d'ordinamento.



- 6.4. Nella formulazione dell'orario delle attività l'IISS A Vespucci segue criteri che rispettano la progressività nello sviluppo dei ritmi di apprendimento degli alunni, la continuità degli apprendimenti e il loro diritto alla integrità psicofisica.
- 6.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti dell'IISS A Vespucci utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica ed operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli allievi garantendo, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno, organizzando i processi su criteri individualizzati ed effettuando il loro monitoraggio e la loro valutazione.
- 6.6. L'IISS A Vespucci garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione di tutti i documenti di natura didattica prodotti attraverso il sito web della scuola.

In particolare:

A1 *Il Piano dell'Offerta Formativa*

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dai regolamenti d'Istituto, definisce, in modo razionale e volto alla loro realizzazione, gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola. In particolare indirizza l'uso di tutte le risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero, di integrazione, di orientamento e di formazione integrata al raggiungimento di obiettivi esplicitati, monitorati e valutati

Il Piano Triennale è pubblicato su "scuola in chiaro" e nella sezione dedicata del sito scolastico Home/Didattica/Offerta Formativa.

A2 *Il Regolamento d'Istituto*

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- usi degli spazi, dei laboratori e della biblioteca e dell'ASD "ITN Vespucci";
- conservazione delle strutture e delle dotazioni; modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- modalità di funzionamento degli organi collegiali e degli organismi di partecipazione degli alunni e dei genitori;
- protocolli di sicurezza
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/1998; DPR n.235/07;

A3 *La Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe.*



La progettazione didattica del Consiglio di Classe discende dall'adeguamento della progettazione d'Istituto ai livelli di partenza della classe, è elaborata ed approvata dal Consiglio di classe e delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad esso i processi di insegnamento apprendimento. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti. È sottoposta sistematicamente a momenti di monitoraggio e valutazione e attraverso la valutazione dei risultati è modificata al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative.

A5 *Il Patto di Corresponsabilità*

Il patto di corresponsabilità chiarisce le responsabilità del Capo d'Istituto, dei Docenti, del Personale ATA e Ausiliario, degli Alunni e delle loro Famiglie nel dialogo educativo. Stabilisce convenzioni e regole per meglio finalizzare le attività della Scuola.

Sulla base di tale patto educativo lo studente deve:

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

il docente deve:

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

il genitore deve:

- 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.

Gli atti di cui ai punti A1, A2 e A5 sono pubblicati sul sito web d'Istituto.

La programmazione educativa e didattica del consiglio di classe (punto A3) è illustrata a tutti gli alunni dai docenti della classe.

Il patto di corresponsabilità (punto A5) deve essere formalizzato per iscritto ed essere sottoscritto dai soggetti che lo stipulano.

- 6.7 L'IISS A Vespucci si impegna a garantire la regolarità delle attività didattiche e delle lezioni. Lo studente può ottenere un regolare svolgimento delle lezioni ed un'efficace realizzazione delle attività didattiche, formative ed educative solo grazie alla collaborazione ed alla cooperazione di tutti gli allievi della classe.
- 6.8 L'IISS A Vespucci si impegna a garantire agli studenti del percorso ITTL opzione CAIM, CAIE e CMN la validità del titolo secondo gli standard previsti dalle norme nazionali ed internazionali (STCW 2010)



- 6.9 L'ISS A Vespucci è inserito nel Sistema Quali.For.Ma. (Qualità per la Formazione Marittima), coordinato dal Ministero dell'istruzione – Direzione generale ordinamenti scolastici e valutazione del sistema nazionale di istruzione – ai sensi dell'art. 3, comma 4, del decreto legislativo 71/2015, che ha lo scopo di dare piena ed effettiva attuazione alle normative internazionali (STCW amended Manila 2010) e comunitarie che regolano gli standard formativi per le figure professionali del personale marittimo. Le predette disposizioni, rese cogenti nell'ordinamento italiano dalla legge n. 739/85 e dai decreti legislativi n. 136/2011 e n. 71/2015 e successivi decreti attuativi, hanno lo scopo di garantire livelli adeguati di formazione del personale che svolge attività lavorativa a bordo delle navi per la sicurezza in mare delle persone, delle merci e dell'ambiente. (Home/Servizi/SGQ)
- 6.10 L'ISS A Vespucci si impegna a sviluppare la progettualità. Nell'istruzione tecnica e professionale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo tecnico/professionale indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica, riforniti di materiale per le esercitazioni.
- 6.11 L'ISS A Vespucci si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. La percezione dell'utenza rispetto alla qualità complessiva del servizio ricevuto viene monitorata ed è oggetto di analisi.

L'indagine, riferita a campioni statistici rappresentativi della popolazione complessiva di studenti iscritti, ha lo scopo di monitorare il livello di soddisfazione riferito al servizio nel suo complesso, sia il livello di soddisfazione riferito ai fattori specifici di qualità del servizio.

PARTE II

7. Servizi Amministrativi.

- 7.1 L'ISS A Vespucci individua, le procedure gestione garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, dei servizi amministrativi:
- celerità delle procedure;
 - semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
 - trasparenza;
 - riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
 - flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
 - competenza del personale di sportello;
 - fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.n.241/1990, L.n.15/2005);
 - riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto secondo quanto previsto dal Dlvo n.196/2003.



- 7.2 Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.
- 7.3 **Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione. **Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.
- 7.4 **Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. 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 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.
- 7.5 I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sulla bacheca del registro elettronico entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 7.6 Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- 7.7 L'ufficio del dirigente scolastico e del direttore dei servizi generali e amministrativi, nel rispetto dei protocolli discendenti dalla vigente normativa "COVID-19", ricevono il pubblico, previo appuntamento, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 11:00 alle ore 13:00, salvo casi di impedimento legati a motivi istituzionali. In casi gravi anche senza preavviso è garantita la possibilità di relazionarsi al docente responsabile della sede.
- 7.8 L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 7.9 Il responsabile del procedimento, nel caso in cui non sia indicato espressamente personale della scuola, è il Dirigente Scolastico.
- 7.10 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, sono pubblicati anche all'albo fisico:
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - ATA);
 - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, direttore dei servizi e servizi);
 - organigramma Sistema Gestione Qualità



- organigramma degli organi collegiali;
- organigramma sicurezza;
- organico del personale docente e ATA.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali;
- bacheca degli studenti ed altri utenti;

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

- 7.11 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 7.12 Ai regolamenti d'istituto viene data pubblicità mediante pubblicazione sul sito web della scuola, in Albo on line e in Amministrazione Trasparente.
- 7.13 L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è affisso presso la bacheca fisica ed è pubblicato sul sito sotto la voce Home/Servizi
- 7.14 La circolazione delle informazioni all'interno dell'Istituto e i suoi utenti, di circolari, documenti e altro materiale informativo è assicurata mediante:
- pubblicazione in bacheca del registro elettronico
 - pubblicazione sul Sito Web della Scuola
 - pubblicazione sul canale Telegram riservato alla comunicazione interna e/o sul canale Telegram riservato alla comunicazione con le famiglie e gli studenti.
 - mail sul dominio istituzionale @avespucci.edu.it

La Scuola garantisce la più ampia informazione sull'organizzazione della struttura scolastica mediante pubblicazione sul Sito di tutto ciò che è di interesse delle parti (nel rispetto della normativa sulla privacy)

PARTE III

8. Condizioni ambientali dell'IIS A Vespucci.

- 8.1 L'IIS A Vespucci si impegna affinché l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi sono volte a garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli utenti e per il personale. In particolare, la scuola è impegnata a sensibilizzare tutte le istituzioni e le associazioni interessate al fine di garantire agli utenti la sicurezza interna ed esterna ai sensi del D. Lgs 81/08 (ex Legge 626/94), ai sensi della normativa anticovid e a dare applicazione alla legge sul divieto di fumo.
- 8.2 La scuola individua i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza.



PARTE IV

9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio erogato.

- 9.1. Il reclamo può essere ricevuto in qualsiasi forma, anche verbale, ma è opportuno che lo stesso venga reso attraverso una Scheda Reclamo "Scheda Reclamo" - GQ 03/10.01 scaricabile dal sito web dell'Istituto nel menu "Sistema Qualità". I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.
- 9.2. Il Dirigente Scolastico, 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto in modo analitico dei reclami e dei successivi provvedimenti.
- 9.3. 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 ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
- 9.4. Il Dirigente Scolastico presenta periodicamente agli OO.CC. motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi dell'istituzione scolastica.

PARTE V

10. Attuazione e revisione

- 10.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge oppure se gli organi collegiali della scuola non procedano a modifiche o integrazioni.
- 10.2 Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di alunni o genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei Servizi. Le proposte saranno sottoposte alla valutazione del Consiglio di Istituto che deciderà in merito all'avvio del processo di revisione e alle relative modalità.

DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non previsto dalla presente carta dei servizi si applicano le norme contenute nelle vigenti disposizioni nazionali e comunitarie in materia.



VALIDITA'

Tale Carta dei Servizi ha validità fino a diversa disposizione dell'Organo deliberante.

IL PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO D'ISTITUTO
Katia GIANNONE

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Paola APOLLONIO

IL DSGA
Giulia De Nicoli