



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA  
Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”  
Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo  
Tel. 091/244310 Fax 091/6791363  
C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U  
E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

I.C. - "LEONARDO SCIASCIA"-PALERMO  
Prot. 0010991 del 13/09/2023  
I (Uscita)



Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al DPR 138/95 si definisce la seguente Carta dei Servizi, documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

**IL DOCUMENTO E' STATO APPROVATO**

**DAL COLLEGIO DEI DOCENTI**

**CON DELIBERA N.10 DEL 04.09.2023**

**DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO**

**CON DELIBERA N° 28 DEL 11.09.2023**



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

## OBIETTIVO

La **Carta dei Servizi** rappresenta un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza al fine di favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia” .

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali, ai quali l'Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia” si ispira, sono i Principi Costituzionali di cui agli articoli 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale che l'Istituzione promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

### Uguaglianza

Nell'offerta del servizio scolastico non può esservi alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio - economiche.

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.

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 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 ed articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curriculari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

### Imparzialità

Gli operatori scolastici nell'espletamento delle loro funzioni, agiscono secondo criteri di obiettività



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: [PAIC870004@istruzione.it](mailto:PAIC870004@istruzione.it) - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

ed equità. Il servizio curricolare è gratuito. La scuola, in collaborazione con l'Ente Locale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

E' 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.

### Regolarità

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme di legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto Scuola.

In caso di interruzioni del servizio legate a scioperi o ad assemblee sindacali, le famiglie sono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

### Accoglienza e Integrazione

La scuola s'impegna a favorire **l'accoglienza degli alunni e la partecipazione dei genitori.**

Si cerca di facilitare l'inserimento e l'integrazione degli alunni soprattutto nelle fasi d'ingresso alle classi iniziali della scuola dell'Infanzia, alla prima classe della Primaria e alla prima classe della Secondaria di I Grado. Nel Piano dell'Offerta Formativa la Scuola elabora progetti di accoglienza, progetti di continuità per le classi di passaggio e attività di orientamento per le classi finali.

Particolare attenzione viene prestata alla soluzione delle problematiche, eventualmente presenti, relative a studenti stranieri e a quelli in situazione di disabilità e di bisogni educativi speciali.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

L'obiettivo dell'inclusione è perseguito:

- + assicurando il diritto all'istruzione e all'educazione del bambino in situazione di svantaggio con la predisposizione, attuazione e verifica congiunta del progetto educativo e socio assistenziale, agevolando forme di integrazione tra attività scolastiche e quelle extrascolastiche presenti sul territorio;
- + definendo progetti educativi sulla base della Diagnosi Funzionale e del Profilo Dinamico Funzionale di ogni soggetto in condizione di svantaggio da realizzare, in via prioritaria, nell'ambito scolastico;
- + utilizzando i Gruppi di lavoro per l'inclusione come supporto di consulenza;
- + prevedendo nell'elaborazione del PEI una modalità organizzativa adeguata ai percorsi proposti che preveda anche la formazione di piccoli gruppi, nel rispetto delle capacità, degli interessi e delle attitudini degli alunni in situazione di svantaggio.

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

Sono previsti incontri con le famiglie al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione dei vari segmenti di Scuola e viene consegnata una sintesi del Piano dell'Offerta Formativa.

Ogni operatore della scuola svolge la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello studente.

### Diritto Di Scelta

I genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse.

Qualora le domande di iscrizione siano superiori alle possibilità di capienza della scuola, si dà precedenza in base ai criteri stabiliti dall'Organo Collegiale preposto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

### Obbligo Scolastico e Frequenza

**Le assenze frequenti, i ritardi e i permessi d'uscita** arrecano disturbo alla classe, oltre che all'alunno stesso, e vanno pertanto limitati ai casi necessari.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

**La presenza sarà regolarmente controllata.** Il regolamento d'Istituto prevede l'obbligo dal rientro dalle assenze con giustificazione e di preavviso scritto in caso di assenze per motivi familiari.

## Partecipazione, Efficienza e 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 preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con l'Amministrazione Comunale e nel rispetto delle norme vigenti.

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.

**Gli organi preposti (Consiglio d'Istituto, Consiglio di Interclasse e di Classe, Collegio docenti ecc) le istituzioni, il personale, i genitori e gli alunni partecipano alla realizzazione di quanto definito dalla Carta dei Servizi.**

L'Istituzione Scolastica promuove un'informazione completa e chiara al fine di favorire ogni forma di partecipazione, garantendo la semplificazione di tutte le procedure inerenti l'organizzazione e la fruizione del servizio.

L'attività didattica viene puntualmente programmata dagli insegnanti ogni inizio anno scolastico e la verifica in itinere viene svolta durante le sedute del Consiglio d'Intersezione, d'Interclasse e di Classe.

Scuola e famiglia concorrono insieme, ciascuna nel proprio ambito, all'educazione dei bambini/ragazzi. La collaborazione scuola-famiglia è fondamentale per il successo scolastico dell'alunno: i migliori risultati si hanno quando i genitori e gli insegnanti collaborano.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

## **Efficacia**

Ogni operatore lavora per la realizzazione del Piano dell’Offerta Formativa e della Carta dei Servizi.

Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## **Libertà Di Insegnamento ed Aggiornamento Del Personale**

La programmazione delle attività educative e didattiche avviene nel rispetto degli obiettivi formativi definiti dalle norme vigenti, assicurando la libertà d'insegnamento di ciascun docente, garantendo la formazione dell'alunno e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità

Nei confronti dell'alunno la libertà di insegnamento si traduce nel rispetto della sua personalità e nel riconoscimento del diritto dello stesso all'istruzione.

La libertà d'insegnamento ricerca e trova specifici spazi di corresponsabilità tra docenti.

In collaborazione con istituzioni ed enti culturali, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale affinché la qualità del servizio sia il più possibile adeguata alle esigenze cui deve rispondere.

## **AREA DIDATTICA**

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, si impegna a perseguire la qualità e l’adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola, delle delibere degli Organi Collegiali e delle Linee di Indirizzo del Dirigente Scolastico.

La scuola individua ed elabora gli 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.

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 rispondenza alle esigenze dell’utenza.

Nel piano dell’Offerta Formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un’equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA  
Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”  
Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo  
Tel. 091/244310 Fax 091/6791363  
C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: [PAIC870004@istruzione.it](mailto:PAIC870004@istruzione.it) - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

## DOCUMENTI DELLA SCUOLA

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

### A) Piano Triennale Dell'Offerta Formativa

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. E' redatto in previsione per tre anni scolastici, viene rivisto ed eventualmente aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il PTOF è reso pubblico alle famiglie e al territorio mediante la pubblicazione all'albo della Scuola, sul sito web istituzionale e su Scuole in chiaro.

### B) Regolamento di Istituto

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- regolamento di disciplina;
- regolamento uso del cellulare;
- regolamento indirizzo musicale
- regolamento laboratori ed aule speciali;
- regolamento uscite, visite didattiche e viaggi di istruzione d'istruzione;
- regolamento per la Didattica Digitale Integrata (DDI).

### C) Progettazione Didattica

La progettazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è presentata al Consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe, sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

#### D) Patto Educativo di Corresponsabilità (DPR N. 235 Del 21/1/07)

All’inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro dell’anno scolastico (periodo Settembre/Novembre), nell’ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano 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 ambito di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad 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).

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.

#### Punti di erogazione del servizio

I punti di erogazione del servizio sono 3:

- Scuola dell’Infanzia Smith 15 (n. 4 sezioni)
- Scuola Primaria e dell’infanzia Smith 17 (n. 5 sezioni e n. 12 classi 1<sup>^</sup>-2<sup>^</sup>-3<sup>^</sup>)
- Scuola Primaria e Secondaria di I grado De Gobbis ( n. 8 classi primaria 4<sup>^</sup>e 5<sup>^</sup> e n. 9 classi Secondaria di I grado 1<sup>^</sup>-2<sup>^</sup>-3<sup>^</sup>)

Il plesso principale, situato in Via De Gobbis 13, ospita l’ufficio del Dirigente e gli Uffici di Segreteria.

Ogni plesso fa capo ad un responsabile di plesso individuato in seno al Collegio dei docenti.

#### Servizi in collaborazione con l’Ente Locale

Servizi dell’Istituto Comprensivo in collaborazione con il Comune di Palermo:

- servizio assistenza specialistica





REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

## 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

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

## 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 per rispondere alle famiglie che richiedono supporto.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati i documenti mancanti per perfezionare l'iscrizione.

## 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 previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono trasmessi in modalità telematica attraverso l'accesso al registro elettronico in uso dalla scuola. Il rilascio di certificati e di 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 le norme vigenti.

## 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.

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.

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; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.



REPUBBLICA ITALIANA – REGIONE SICILIANA

Istituto Comprensivo “Leonardo Sciascia”

Via Francesco De Gobbis, 13 - 90146 Palermo

Tel. 091/244310 Fax 091/6791363

C.F.: 80020100824 Codice Unico: UFH90U

E-mail: PAIC870004@istruzione.it - [paic870004@pec.istruzione.it](mailto:paic870004@pec.istruzione.it)



Regione Siciliana

## CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale tutto (ausiliario ed esterno) si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna, per quanto di sua competenza, a sensibilizzare l'Ente Locale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma di legge) ed esterna.

E' stato nominato un responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e tutte le altre figure previste nel D. Lgs. 81/2008 per gli adempimenti di legge.

## PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, o via fax e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta al reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi e autovalutazione di Istituto. Una specifica figura strumentale si occupa di definire modalità e tempi. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.