

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO COMPRENSIVO "LUCA BELLUDI"

PIAZZOLA SUL BRENTA

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le scuole dell'Istituto Comprensivo erogano il loro servizio riferendosi ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, accoglienza e integrazione, partecipazione, efficienza, trasparenza.

La "Carta dei servizi" dell'Istituto Comprensivo ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana. Tutte le nostre scuole operano nel rispetto di detti articoli.

Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 30.

È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.

Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

La legge assicura ai figli nati fuori del matrimonio ogni tutela giuridica e sociale, compatibile con i diritti dei membri della famiglia legittima.

La legge detta le norme e i limiti per la ricerca della paternità.

Art. 33.

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34.

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

1 – EGUAGLIANZA

- 1.1. Nell'intento di attuare il principio democratico dell'eguaglianza delle opportunità, assumendo la "differenza" culturale, etnica e fisica come "valore", nessuna discriminazione può essere compiuta, nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.
- 1.2. A questo fine le prestazioni, gli indirizzi metodologici e le strategie didattiche–educative da attivare nell'insegnamento cercano di tenere conto dei tempi e degli stili di apprendimento, delle condizioni e della cultura di appartenenza dei singoli alunni.

2 – IMPARZIALITA', REGOLARITA' E CONTINUITA'

- 2.1. Tutti i soggetti che operano nella scuola e gli Organi Collegiali ispirano i propri comportamenti, le proposte e le decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, coerenza.
- 2.2. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.3. Le scuole, attraverso tutte le loro componenti e con l'impegno delle istituzioni ad esse collegate, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.
Nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, in situazione di conflitto sindacale, curano l'informazione preventiva ai genitori circa l'erogazione del servizio che sono in grado di garantire.

3 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1. La scuola si impegna ad attivare una progettualità collaborativa con la famiglia, garantendo dialogo e scambi propositivi per una corretta informazione e divulgazione delle attività didattico-educative.
- 3.2. Particolare impegno è profuso dalla scuola nel favorire preventivamente incontri formativi, esplicativi e conoscitivi con i genitori nella fase di ingresso alle classi iniziali.
- 3.3. La scuola, nell'attuazione della L. 148, art. 2, per quanto concerne il principio della **continuità educativa** scuola dell'infanzia-primaria-secondaria di primo grado, predispone attività di raccordo didattico-metodologico-organizzativo per favorire la continuità e l'orientamento nel passaggio dell'alunno da un livello di scuola all'altro.
- 3.4. Particolare impegno viene messo dalla scuola, nella soluzione di problematiche relative all'inserimento di alunni diversamente abili o appartenenti ad altre etnie. Ogni attività si svolge nel pieno rispetto dei diritti dell'alunno.
- 3.6 a) L'Istituzione scolastica garantisce il pieno rispetto dei diritti dello studente e richiede altresì a quest'ultimo l'osservanza di alcune fondamentali norme indispensabili al raggiungimento degli obiettivi formativi che la scuola si propone:
 - diritto dello studente di trascorrere il tempo-scuola in un ambiente sano, pulito e sicuro e dovere di utilizzare correttamente attrezzature, materiali e spazi della scuola nel rispetto della proprietà comune e dei diritti degli altri;
 - diritto di usufruire in pieno del tempo scolastico e delle opportunità educative organizzate e dovere di frequentare regolarmente le lezioni e di eseguire puntualmente i compiti assegnati;
 - diritto di essere trattato e valutato in maniera imparziale e dovere di comportarsi in modo corretto e rispettoso del regolamento della scuola. A tale proposito si ricorda il dovere da parte dei genitori di giustificare le assenze, di avvertire preventivamente gli insegnanti nel caso di interruzione della frequenza scolastica per motivi differenti dalla malattia.
- b) Gli insegnanti, per meglio operare nel rispetto degli interessi dei propri alunni:
 - collaborano con la famiglia;
 - attivano opportunità di arricchimento progettuale;
 - usufruiscono delle risorse esterne alla scuola e presenti nel territorio.

4 – DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1. E' garantita la facoltà del genitore di iscrivere il proprio figlio presso la scuola di pertinenza, nei limiti della sua obiettiva capienza e non sarà impedita l'iscrizione o il trasferimento presso altra scuola compatibilmente con le disposizioni di legge.
- 4.2. In caso di eccedenza di domande rispetto ai posti disponibili verranno applicati i criteri già votati dal Consiglio di Istituto.
- 4.3. Nell'Istituto Comprensivo l'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla proficua collaborazione del Dirigente Scolastico con insegnanti e Comune.

Essi operano, con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

In particolare:

- a) il Dirigente Scolastico accerta che tutti gli alunni obbligati alla frequenza frequentino una scuola pubblica o privata, segnalando eventuali inadempienze al Sindaco.
- b) Gli insegnanti comunicano al Dirigente scolastico i nominativi di alunni assenti o da più di 15 giorni o che effettuano ripetute assenze non giustificate da motivi di salute ed accolgono a scuola unicamente bambini regolarmente iscritti presso la Segreteria dell'Istituto anche se solo per brevi periodi di frequenza.

5 – PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione necessaria a conseguire le finalità istituzionali, la gestione organizzativa e didattica della scuola avviene, nell'ambito delle norme vigenti (D.P.R. 416/74 – 517/77 – L. 820/71 – L. 148/90 – L. 59/97 e successive integrazioni), mediante la partecipazione e la collaborazione progettuale e sostanziale di tutte le componenti: istituzioni, enti, opportunità formative presenti nel territorio, genitori, ecc...

I genitori hanno, secondo le modalità disciplinate dalla L. 241/90, diritto di accesso alle informazioni che li riguardano in possesso della Scuola.

Sono garantite scelte organizzative che favoriscano da parte della scuola:

- una presentazione chiara e documentata delle scelte metodologiche e didattiche, degli obiettivi educativi e didattici, delle motivazioni che sottendono particolari tecniche di valutazione, ecc...
- una collaborazione propositiva e valutativa tra scuola e famiglia nell'interesse del minore.

Le famiglie, nei modi e nei limiti stabiliti dalle norme, potranno formulare proposte e osservazioni per il miglioramento del servizio.

Periodicamente sarà raccolto il loro parere sulla qualità del servizio stesso attraverso questionari di valutazione del sistema.

La scuola si impegna a collaborare con gli Enti Locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti nel territorio per l'attuazione di attività extrascolastiche.

5.2 La scuola, in sinergia con gli altri soggetti istituzionali e con altre agenzie educative, promuove o collabora a realizzare attività extrascolastiche che integrano l'offerta formativa. La scuola e l'Ente comunale, per la parte di rispettiva competenza, autorizzano l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni private, agenzie educative e socioculturali senza scopo di lucro che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'uso di edifici e di attrezzature viene disciplinato dal Regolamento dell'Istituto.

5.3 La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'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, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

5.5 La "Carta dei servizi" trova una puntuale attuazione nella gestione partecipata della scuola da parte di insegnanti, genitori, personale non docente. Questi, quali protagonisti e responsabili di detta "Carta", possono chiedere modifiche e/o integrazioni nel rispetto delle procedure vigenti e nell'ambito degli organi collegiali della scuola, cui sono chiamati a partecipare.

Essi sono:

- Assemblea di classe/sezione/plesso
- Consiglio di intersezione/interclasse/ classe
- Collegio dei Docenti
- Consiglio di Istituto

5.6 L'istituzione scolastica realizza, insieme alla progettualità curricolare di base, progetti curricolari specialistici in coerenza con le scelte dell'ampliamento dell'Offerta Formativa.

Il P.O.F consta infatti, oltre che di progetti specifici di Plesso, di aree progettuali comuni.

5.7 Il nostro Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce una informazione completa e trasparente nel seguente modo:

1. Accesso ai verbali del Consiglio di Istituto e del Consiglio di intersezione/interclasse/classe, da parte delle loro componenti.
2. Accesso alla Carta dei servizi e a tutta la documentazione allegata.
3. Accesso al P.O.F.

5.8 I genitori, gli insegnanti, i dipendenti amministrativi che intendono parlare con il Dirigente Scolastico per richiedere informazioni su questioni organizzative, interpretazioni nell'applicazione di norme riguardanti la gestione dell'Istituzione Scolastica, proposte migliorative del servizio, richieste di chiarimenti, ecc., avranno cura di chiedere un incontro con il medesimo, a mezzo di lettera, telefonata o e-mail o altre forma di comunicazione che abbia il requisito della "certezza" e trasparenza, al fine di ottenere le informazioni desiderate **direttamente** dai soggetti istituzionali che hanno contatto immediato con i problemi di cui si tratta.

Nel caso la richiesta sia presentata da un gruppo di genitori, gli stessi devono chiaramente indicare una singola persona o gruppo ristretto di persone, autorizzate a rappresentarli e a sviluppare i contatti con il D.S..

Per specifici argomenti, rientranti nelle competenze delle R.S.U., il D.S. avrà cura di informare tempestivamente anche i rappresentanti delle stesse R.S.U. elette nell'Istituto.

Qualsiasi coinvolgimento di soggetti istituzionali che non abbiano contatti diretti con i problemi di cui si tratta dovrà essere concordato solo successivamente con il Dirigente Scolastico, qualora gli stessi non abbiano trovato risoluzione in ambito istituzionale.

6 – LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La libertà di insegnamento dei docenti si esplica attraverso la definizione e l'attuazione della programmazione educativa e didattica nel rispetto dei principi costituzionali, della coscienza morale e civile degli alunni e dei programmi didattici.

6.2 La scuola organizza le attività di aggiornamento del personale che costituiscono elemento di garanzia per l'efficienza e l'efficacia dell'azione educativa.

6.3 La programmazione assicura la libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, sviluppando le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali (cui si ispira il P.O.F.), degli Orientamenti per la scuola dell'infanzia, dei programmi per la scuola primaria e secondaria di primo grado e improntati alla flessibilità della prassi didattico-disciplinare e alla continuità curricolare.

Part e l

7 – AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, sulla base 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 individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini dell'istruzione.

7.3 Nella scelta dei libri di testo, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la rispondenza ai bisogni educativi dell'alunno. I docenti, con il coinvolgimento delle famiglie, adottano soluzioni atte 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.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti operano in coerenza con la programmazione educativa e didattica approvata dal Collegio dei docenti. I docenti, inoltre, tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni nonché l'esigenza degli stessi di poter contare su tempi liberi da impegni scolastici, evitando anche il sabato per il lunedì.

7.5 I docenti, nel rapporto con gli alunni, si relazionano in modo pacato e rispettoso.

7.6 La scuola elabora, adotta e rende pubblici i seguenti documenti:

A. P.O.F

B. Regolamento di Istituto

C. Patto di corresponsabilità

D. Programmazione educativa di plesso/di classe

E. Programmazione didattica

La programmazione educativa/didattica è elaborata dagli insegnanti ed è approvata nell'ambito degli organi collegiali di competenza.

La programmazione educativa/didattica:

1. delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi;

2. assicura, pur nella diversità degli apporti disciplinari, l'unitarietà dell'insegnamento ed anche l'aderenza alle finalità indicate dai programmi didattici nazionali e dalla programmazione educativa;
3. 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".

7.7 – Informazione all'utenza

All'Albo Ufficiale e a quello di ogni plesso viene affisso un avviso di informazione all'utenza concernente il P.O.F. e la programmazione educativa/didattica e contenente la data di redazione.

7.8 – Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. In apposita assemblea tra docenti e genitori da tenersi, di norma, entro la fine di ottobre:

A) i docenti:

- esplicitano la loro offerta formativa;
- motivano il loro intervento didattico;
- illustrano le strategie, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione.

B) i genitori:

- esprimono pareri e proposte;
- collaborano alle attività della scuola.

P a r t e II

8 – SERVIZI INFORMATIVI E AMMINISTRATIVI

8.1 Costituiscono fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) la celerità delle procedure;
- b) la trasparenza;
- c) l'informatizzazione dei servizi di segreteria;
- d) la flessibilità dell'orario di funzionamento dell'ufficio in relazione alle esigenze dell'utenza.

Standard specifici di alcune procedure

8.2 L'iscrizione degli alunni è effettuata, previa informazione ai genitori, per la quale si rimanda al Regolamento di Istituto.

8.3 Il rilascio di certificazioni e di attestazioni è effettuato nell'orario di apertura al pubblico di segreteria, entro i tre giorni lavorativi decorrenti dal giorno successivo a quello della richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore.

8.4 Gli attestati della frequenza e del giudizio finale sono disponibili presso la segreteria dell'Istituto a partire dal terzo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.5 Il documento di valutazione e l'attestato della frequenza finale, comprensivo della certificazione delle competenze, sono consegnati dai docenti, per tutte le classi entro dieci giorni dalla conclusione delle operazioni di scrutinio.

Il Dirigente scolastico cura la stipula del documento di valutazione e l'attestato e cura la trasmissione alla scuola secondaria di primo grado dell'iscrizione, del fascicolo personale dell'alunno, contenente anche l'attestato della frequenza e della valutazione personale.

8.6 La segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e concordato in sede di contrattazione d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento telefonico o secondo un orario comunicato con appositi avvisi.

8.7 La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico e stabilisce modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde ed, eventualmente, il nome della persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Privacy e sicurezza dei dati personali

8.8 L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinary tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

8.9 Particolare attenzione è posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (Hardware e Software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.

8.10 Il Documento Programmatico della Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è

custodito presso l'ufficio di Dirigenza.

Criteri per l'informazione

8.11 Ogni Scuola è dotata di spazi appositi per l'affissione e la consultazione dei documenti sottocitati.

- All'**Albo Ufficiale** sono affissi:
 - a) orario del personale docente, amministrativo e del personale in servizio nella scuola a qualsiasi titolo;
 - b) organigramma dell'Istituto e degli uffici di segreteria;
 - c) organigramma degli organi collegiali;
 - d) Regolamento dell'Istituto
 - e) Patto di corresponsabilità.
 - f) Carta dei Servizi
 - g) Contratti con gli esperti esterni

Nel sito dell'Istituto www.comprensivobelludi.it, è reperibile, oltre alle informazioni di cui sopra, anche tutta la modulistica per l'utenza interna ed esterna.

- All'**Albo** di ogni plesso, in spazi appositi e distinti (docenti, genitori, comunicazioni sindacali) sono affissi:
 - a) orario del personale in servizio;
 - b) organigramma dell'Istituto e degli uffici di segreteria;
 - c) organigramma degli organi collegiali;
 - d) notizie sindacali;
 - e) comunicazione dei genitori rappresentanti di classe/sezione o rappresentanti di associazioni di categoria;
 - f) Regolamento dell'Istituto
 - g) Patto di corresponsabilità.
 - h) Carta dei Servizi
 - i) Piano di Sicurezza

8.12 All'ingresso di ogni edificio scolastico sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.13 Il personale non docente deve portare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

P a r t e III

9 – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA E SICUREZZA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici o eventuali imprese appaltatrici del servizio di pulizia devono adoperarsi per assicurare la costante igiene dei locali ed in particolare dei servizi.

Per realizzare le condizioni di sicurezza interna degli edifici la scuola segnala, con la dovuta urgenza, ai competenti organi ogni situazione che rappresenti possibile pericolo per l'incolumità degli utenti. La scuola si impegna altresì a sensibilizzare enti, associazioni ed organi interessati per garantire adeguate condizioni di sicurezza nell'ambito scolastico.

9.2 Costituiscono fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e a limiti oggettivi di fattibilità:

- a) numero, dimensione, cubatura, numero degli alunni e dotazioni (cattedra, banchi, lavagna, armadi, ecc...) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- b) numero, tipo, dimensione, superficie e cubatura, dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) dei laboratori e di eventuali aule speciali (artistica, linguistica, musicale, ecc...);
- c) numero, dimensione, superficie e cubatura, numero degli alunni delle mense
- d) numero, dimensione, superficie e cubatura, dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività scolastiche ed extrascolastiche delle palestre o degli ambienti come tali utilizzati;
- e) numero, dimensioni e media delle ore settimanali di utilizzazione delle sale di riunione;
- f) numero dimensione e dotazioni dei locali di servizio (atri, disimpegni, ecc...);
- g) dimensione e dotazioni, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche di plesso e di quelle d'Istituto (Magistrale e Intercultura)
- h) numero, dimensione e dotazioni, orario settimanale di apertura e modalità per l'utilizzo corretto dell'Aula Informatica d'Istituto;

- i) numero dei servizi igienici con l'indicazione dell'esistenza di servizi igienici per diversamente abili;
- j) eventuali barriere architettoniche;
- k) esistenza di ascensori e montacarichi;
- l) esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non;
- m) piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 I fattori di qualità di ogni edificio vengono resi noti mediante affissione all'albo di apposite comunicazioni.

Il Responsabile Sicurezza, nelle singole scuole, predispone un piano di evacuazione dell'edificio, da effettuarsi in caso di necessità.

In corso d'anno vengono eseguite due prove di esercitazione che vedono interessati docenti, alunni ed operatori.

9.4 L'Istituto Comprensivo Statale "Luca Belludi" comprende:

- 1 scuola dell'infanzia: La Gabbianella
- 5 scuole primarie: Camerini, Don Milani, A. da Tremignon, S. Francesco d'Assisi, L. Bottazzo
- 1 scuola secondaria di primo grado: L. Belludi

Parte IV

10 - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Reclami.

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

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

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il problema segnalato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il destinatario competente.

Il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti che è inserita nella relazione annuale del Consiglio di Istituto.

10.2 Valutazione del servizio

Entro il termine delle lezioni e delle attività educative viene consegnato ai genitori dei bambini di 4 anni, delle classi seconde e quarte della scuola primaria, delle classi prime della scuola secondaria, al personale docente e A.T.A. un questionario, opportunamente differenziato, vertente sulla qualità del servizio scolastico. Sarà effettuata una rilevazione di elementi utili alla valutazione del servizio scolastico

A tal fine esso è formulato in maniera da permettere l'elaborazione dei dati agile ed una sintesi leggibile ed efficace.

Il regolamento dell'Istituto individua le modalità operative per la redazione dei questionari e l'elaborazione dei dati.

I risultati derivanti dall'indagine vengono resi noti a tutti gli organi collegiali per le azioni di miglioramento.

Parte V

11 - ATTUAZIONE

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

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.