



Istituto Comprensivo Marina di Cerveteri

via Satrico, 27/E – 00052 Marina di Cerveteri – Cerveteri - (Roma)

Ambito 11 - Tel. +39.06.99.02.422 – Cod. Fisc. 91017180588 – Codice Mecc.: RMIC891007

PEO: [rmic891007@istruzione.it](mailto:rmic891007@istruzione.it) – PEC: [rmic891007@pec.istruzione.it](mailto:rmic891007@pec.istruzione.it) – SITO: [www.icmarinadicerveteri.gov.it](http://www.icmarinadicerveteri.gov.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Deliberazione del Consiglio d'Istituto n. 199 del 6 marzo 2017

## **PREMESSA**

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di *trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia*, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente *Carta dei Servizi* che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

La presente Carta dei Servizi costituisce il punto di riferimento della qualità dei servizi offerti dalla scuola. Considerata la peculiarità del servizio scolastico, tale documento si integra con il P.T.O.F., il Regolamento d'Istituto e il Patto di Corresponsabilità, insieme ai quali definisce la base del rapporto di collaborazione, di trasparenza e di fiducia reciproca tra la scuola e i suoi utenti, principalmente docenti, personale ATA, alunni e famiglie.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione Italiana, che realizza nelle finalità educative e nella operatività quotidiana:

- *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.*
- *Art. 21 - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.*
- *Art. 30 - E' 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.*
- *Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.*
- *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.*

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano allo spirito e alla lettera espressi nella Costituzione e nelle norme legislative inerenti l'istruzione.

## **UGUAGLIANZA**

La scuola garantisce il riconoscimento delle differenze e l'uguaglianza delle opportunità. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni di carattere socioeconomico, psicofisico, linguistico, sessuale, etnico, religioso e per le opinioni espresse.

L'azione educativa della scuola si realizza in un'offerta formativa che tiene conto delle specificità e delle situazioni di partenza di ciascuno.

La scuola, pertanto, opera con ogni mezzo per:

- individualizzare la proposta formativa;
- dare la possibilità a tutti gli alunni di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

- aprirsi al territorio valorizzandone le risorse sociali (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, nonché operatori privati in ambiti e per attività non confliggenti con le finalità dell'istituto), allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato e affinché l'offerta formativa della scuola, oltre alle attività curricolari, sappia assumere un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

## **ACCOGLIENZA E INCLUSIONE**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire il superamento di eventuali situazioni di disagio da parte degli alunni.

I docenti elaborano appositi progetti di accoglienza e inclusione al fine di favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di *conoscenza*, *accoglienza* e *continuità*, per accompagnare e sostenere il passaggio degli alunni da un ordine di scuola al superiore, ovvero da infanzia a primaria e da primaria a secondaria. Tali passaggi sono curati sia dal punto di vista della progettazione e programmazione del curricolare verticale, sia dal punto di vista organizzativo mediante trasferimenti di informazioni, redazioni di documentazione di supporto, incontri dei docenti come stabilito dalle diverse articolazioni del Collegio docenti (sezione, intersezione, classe, interclasse, dipartimenti, commissioni), deliberate dal Collegio medesimo.

Durante l'anno scolastico, possono essere svolti diversi momenti di incontro con i genitori, con diverse finalità:

- *inizio dell'anno scolastico*, per la conoscenza dell'istituto, dei docenti e il trasferimento delle prime basilari informazioni sul funzionamento dell'istituto e il relativo Regolamento;
- *incontri di presentazione della scuola* dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado;
- *incontri di sensibilizzazione e di condivisione sulle problematiche scolastiche* e sulla necessità della più proficua collaborazione scuola-famiglia.

Sono messi a disposizione sul sito dell'istituto tutti i fondamentali documenti di indirizzo, pianificazione, progettazione, autovalutazione e miglioramento dell'istituto.

La scuola si impegna alla più fattiva collaborazione con l'ente locale proprietario delle strutture e tutti i suoi uffici, inclusi i servizi sociali, al fine di concretizzare tutte le proprie finalità e le strategie inclusive.

## **IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ**

Gli operatori scolastici svolgono le proprie funzioni secondo principi di *imparzialità* ed *equità*, nel rispetto delle normative vigenti e del *Codice di Comportamento dei dipendenti del MIUR* pubblicato sul sito della scuola e sono consapevoli che la violazione di dette norme comporta sanzioni disciplinari.

## **DIRITTO ALLO STUDIO**

La scuola, in collaborazione con gli EE. LL., garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare, l'utenza sarà tempestivamente informata su tutti i servizi necessari alla fruizione del diritto allo studio:

- orario delle lezioni
- orario di servizio del personale
- orari di apertura dei servizi amministrativi al pubblico
- assegnazione dei docenti alle classi/sezioni
- orario di ricevimento dei docenti
- servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- eventuale attivazione del servizio di pre- e post scuola.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

### **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

Gli utenti hanno facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza strutturale stabiliti dalle autorità competenti e dalle certificazioni dalle stesse rilasciate. In caso di eccedenza di richieste di iscrizioni rispetto ai suddetti limiti, si applicano i criteri di cui alle circolari annuali del MIUR e alle deliberazioni del Consiglio di Istituto.

La scuola primaria e la secondaria di primo grado rientrano nell'obbligo scolastico, pertanto la scuola ha l'obbligo di vigilare sulla regolarità della frequenza degli alunni, tiene conto delle situazioni individuali, stabilisce in Collegio docenti le eventuali deroghe al limite massimo di assenze previsto dalla legge.

Ai sensi del DM 489/2001, nel corso dell'anno scolastico, il Dirigente scolastico è tenuto a verificare periodicamente la frequenza degli studenti soggetti all'obbligo scolastico e a effettuare i necessari riscontri delle cause giustificative delle eventuali assenze.

In presenza di reiterate assenze ingiustificate durante il corso dell'anno scolastico, il Dirigente scolastico, sentiti i Consigli di classe, è tenuto ad assumere le iniziative più idonee al fine di contenere il fenomeno riscontrato e di prevenire una possibile elusione dell'obbligo di istruzione. Il Dirigente è tenuto, altresì, a convocare tempestivamente la famiglia del minore per chiarire le responsabilità dei genitori in ordine all'adempimento dell'obbligo scolastico.

In caso di persistenza delle assenze, il Dirigente scolastico provvede a informare le autorità comunali per l'attivazione delle procedure specificate nel comma 4, articolo 2, del DM 489/2001: *“Le autorità comunali, deputate alla vigilanza, in caso di riscontrate inadempienze, provvedono con tempestività ad ammonire i responsabili dell'adempimento, invitandoli ad ottemperare alla legge. Dell'atto di ammonizione può essere data contestuale notizia ai centri di assistenza sociale, presenti sul territorio, per individuare le eventuali attività o iniziative che dovessero risultare più opportune per agevolare o realizzare le condizioni favorevoli per la frequenza della scuola dell'obbligo”*.

### **PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA, EFFICIENZA**

La scuola si impegna a garantire agli utenti un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e dei genitori nell'ambito degli organi collegiali e delle normative vigenti, con l'obiettivo di favorire la realizzazione partecipata degli obiettivi gestionali e la maggiore 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 al di fuori dell'orario scolastico curricolare, in accordo con le proprie finalità costituzionali, mediante coinvolgimento del Consiglio d'Istituto e in collaborazione con l'ente locale proprietario.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono criteri, obiettivi, modalità e regole per il buon funzionamento del servizio scolastico.

L'istituzione scolastica è impegnata a garantire, attraverso le risorse finanziarie, umane e strutturali di cui dispone, la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Sul piano educativo-didattico, il personale docente valuta la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo – didattica e ne verifica in itinere l'efficacia, apportando le modifiche necessarie a migliorare la corrispondenza ai bisogni degli alunni e l'efficacia dell'intervento formativo.

L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutto il personale, nel rispetto delle normative generali e di comparto, perseguono criteri di efficienza, efficacia, economicità e flessibilità organizzativa e didattica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito e regolato dalle norme vigenti, con specifico riferimento alla Legge 241/90 e ss.mm.ii e al d.lgs.33/2013.

## **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative, degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali, del Curricolo approvato dal Collegio Docenti e delle strategie educative dallo stesso definite.

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie e delle metodologie didattiche e si realizza nel rispetto della personalità e della specificità di ciascun alunno, nel confronto collegiale con gli altri docenti e nel rispetto delle decisioni dei competenti organi collegiali.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di pari diritti e doveri.

La formazione e l'aggiornamento del personale sono condizioni indispensabili per un servizio di qualità e avvengono secondo le modalità stabilite dalla normativa generale e di comparto e tenuto conto delle risorse finanziarie assegnate all'istituto dai competenti organi superiori. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un Piano di formazione e aggiornamento, da realizzarsi autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere del personale scolastico.

## **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 didattiche in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali.

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 ai bisogni dell'utenza.

Nel pianificare l'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 colleghi, tenendo presente la necessità di rispettare i 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.

La scuola provvede all'elaborazione, adozione e pubblicazione dei seguenti documenti:

### **A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (L. 107/2015)**

Il P.T.O.F. è stato introdotto dalla L. 197/2015 quale evoluzione del P.O.F. che ha accompagnato l'introduzione dell'autonomia scolastica.

*È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche (c. 14), il quale:*

- Esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa (c. 14)
- È coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi (c. 14)
- Riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale (c. 14)
- Tiene conto della programmazione territoriale dell'offerta formativa (c. 14)
- Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche e valorizza le relative professionalità (c. 14)
- Mette in atto il Piano di Miglioramento elaborato nel RAV (c. 14)
- Elabora il Potenziamento dell'Offerta Formativa (cc. 7, 16, 22, 24)
- Pianifica i percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro (c. 33)
- Promuove finalità, principi e strumenti previsti nel Piano Nazionale Scuola Digitale (c. 57)

- Programma le attività formative rivolte al personale docente e Ata (cc. 12, 124)
- Presenta il fabbisogno di (c. 14): - posti comuni e di sostegno dell'Organico dell'Autonomia (cc. 63-85) - potenziamento dell'offerta formativa - del personale ATA - infrastrutture, attrezzature, materiali.

Viene approvato ogni tre anni ed è rivedibile ogni anno entro il 31 ottobre. Questo attribuisce alla progettazione, al tempo stesso, un orizzonte a breve termine che fotografa il presente, ma anche una prospettiva di medio termine che consente di effettuare verifiche, valutazioni e quindi aggiustamenti nella progettazione stessa. Il PTOF deve essere dunque un documento dinamico, che definisce un orientamento e una direzione, disegna un percorso evolutivo dell'istituzione scolastica. Il PTOF, si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il raggiungimento dei risultati e l'offerta di servizi e attività che la scuola esprime a livello programmatico nel PTOF e che costituiscono un impegno con il territorio e le famiglie, sono condizionati dall'effettiva disponibilità delle risorse professionali e finanziarie che devono essere assegnate all'istituto scolastico.

Considerati i recenti obblighi della pubblica amministrazione in materia di dematerializzazione e digitalizzazione dei servizi, nonché il numero degli alunni dell'istituto, il PTOF viene distribuito esclusivamente in formato digitale mediante pubblicazione sul sito web dell'istituto; una copia cartacea è affissa all'albo nei differenti plessi ed è disponibile per la consultazione presso l'ufficio di segreteria.

## **B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento, anche mediante allegati, comprende le norme dell'istituto relative a:

- Organizzazione e Funzionamento generale dell'istituto
- Disposizioni specifiche per i diversi ordini di scuola
- Regolamento di disciplina
- Attività dell'istituzione scolastica e relazioni con il territorio

Sono parte integrante e sostanziale del Regolamento di istituto, gli specifici Regolamenti per:

- Visite didattiche e viaggi di istruzione
- Acquisizione in economia di lavori, servizi e forniture
- Contratti di prestazione d'opera
- Collegio Docenti
- Utilizzo di volontari a scuola

Sono, altresì, parte integrante e sostanziale del Regolamento d'istituto, il *Patto di Corresponsabilità educativa* e la presente *Carta dei servizi*.

Il Regolamento d'Istituto e tutti i regolamenti specifici di cui è costituito, sono disponibili sul sito internet dell'istituto all'indirizzo: [www.icmarinadicerveteri.gov.it](http://www.icmarinadicerveteri.gov.it), sezione *Regolamenti*.

### **C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione 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 valutazione viene effettuata nel rispetto del Curricolo approvato in Collegio docenti e reso pubblico mediante pubblicazione sul sito web.

La programmazione 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.

### **D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)**

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente nel mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione del *Piano Triennale dell'Offerta Formativa*, del *Regolamento di Istituto* e del *Patto Educativo di Corresponsabilità*. La scuola pubblica i suddetti documenti e lo *Statuto delle studentesse e degli studenti* sul proprio sito web.

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 ambiti 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, per impegnarsi a condividere con la scuola di loro scelta tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il *Patto Educativo di Corresponsabilità* scaricabile dal sito istituzionale.

### **SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- Efficacia, efficienza ed economicità nell'attuazione delle procedure amministrative
- Informazione e trasparenza
- Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- Tutela della privacy

**Iscrizioni:** Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini e sulle modalità per effettuare le iscrizioni. L'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare



ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio presti assistenza alla compilazione dei moduli online alle famiglie che dovessero trovare difficoltà.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati l'esigenza delle integrazioni con indicazione specifica dei documenti mancanti.

**Rilascio di documenti:** tutta la documentazione relativa agli alunni è rilasciata negli orari di apertura della segreteria al pubblico e, compatibilmente con il progressivo sviluppo dei servizi digitali, sarà inviata alle famiglie mediante il sempre più ampio utilizzo delle tecnologie informatiche.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista", negli orari di ricevimento.

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati ai genitori direttamente dai docenti incaricati, in date e orari comunicati con congruo anticipo.

Nella scuola secondaria di 1° grado i certificati di Esame conclusivo del primo ciclo sono consegnati ai genitori "a vista", a partire dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

Gli atti amministrativi sono accessibili secondo quanto prescritto dalle normative vigenti, con particolare riferimento alla Legge 241/90 e ss.m.ii., al d.lgs. 33/13, al d.lgs. 196/03.

**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.

Gli orari di funzionamento della segreteria amministrativa sono pubblicati sul sito istituzionale e tenuti costantemente aggiornati.

Il Dirigente Scolastico e i collaboratori del Dirigente, ricevono il pubblico su appuntamento, da richiedere al n. 06/9902422.

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.

In prossimità degli accessi ai singoli plessi e agli uffici amministrativi, sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, compatibilmente con le unità di personale assegnate all'istituto, con le disposizioni organizzative e con quanto stabilito dal regolamento d'istituto relativamente agli obblighi prioritari di sicurezza, vigilanza e sorveglianza.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola devono essere tali da garantire una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Al mantenimento di dette condizioni, partecipano in modo attivo e consapevole tutte le componenti della comunità scolastica. Il personale addetto si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. Gli alunni si impegnano a preservare le condizioni di igiene e pulizia nei locali che utilizzano. A tal fine, i docenti attuano una costante azione di sensibilizzazione nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività formative.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza, secondo quanto stabilito nei rispettivi Piani di Emergenza. In ogni plesso sono indicati i nominativi delle persone assegnate al Servizio di Prevenzione e Protezione, con indicazioni dei rispettivi compiti in caso di emergenza.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta e devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e/o telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto e indirizzati al Dirigente.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde 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 quanto comunicato nel reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, gli uffici forniscono ogni utile informazione circa la corretta destinazione.

Le questioni relative alle dotazioni infrastrutturali e strutturali, ai servizi di mensa e trasporto sono comunicate mediante procedure interne definite con l'ausilio del DSGA, dalla Direzione della scuola al Comune di Cerveteri in qualità di ente competente.

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 a elaborare le modalità per provvedere a una rilevazione dei bisogni mediante questionari rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito del processo di autovalutazione d'istituto e sulla base di criteri stabiliti nel PTOF.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del *Consiglio di Istituto* o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la presente **Carta dei Servizi** - insieme al *Regolamento d'Istituto* e al *Patto di Corresponsabilità* - possa contribuire a stabilire una sicura base di **correttezza** e **reciproca fiducia** nei rapporti *scuola - utenti* e a migliorare il servizio scolastico fornito dall' Istituto Comprensivo Statale "*Marina di Cerveteri*".