



Con l'Europa investiamo nel vostro futuro

M.I.U.R. - Istituto Comprensivo ad Indirizzo Musicale

“Giovanni Giannone”

Via degli Orti, 45 - 74026 Pulsano (TA)

C.F.90214630734 - C.U.U.: UF3MRW - Codice IPA istsc_taic86700v

Tel. 099.5330069 @-mail: taic86700V@istruzione.it - taic86700v@pec.istruzione.it Sito web: www.giannone.gov.it

Carta dei servizi

Deliberata dal Collegio dei Docenti
in data 12.12.2016 con deliberazione n.16

Approvata dal Consiglio d'Istituto
in data 14.12.2016 con deliberazione n. 47

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo G. Giannone di Pulsano.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell' Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' 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 e sociale del Paese.

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

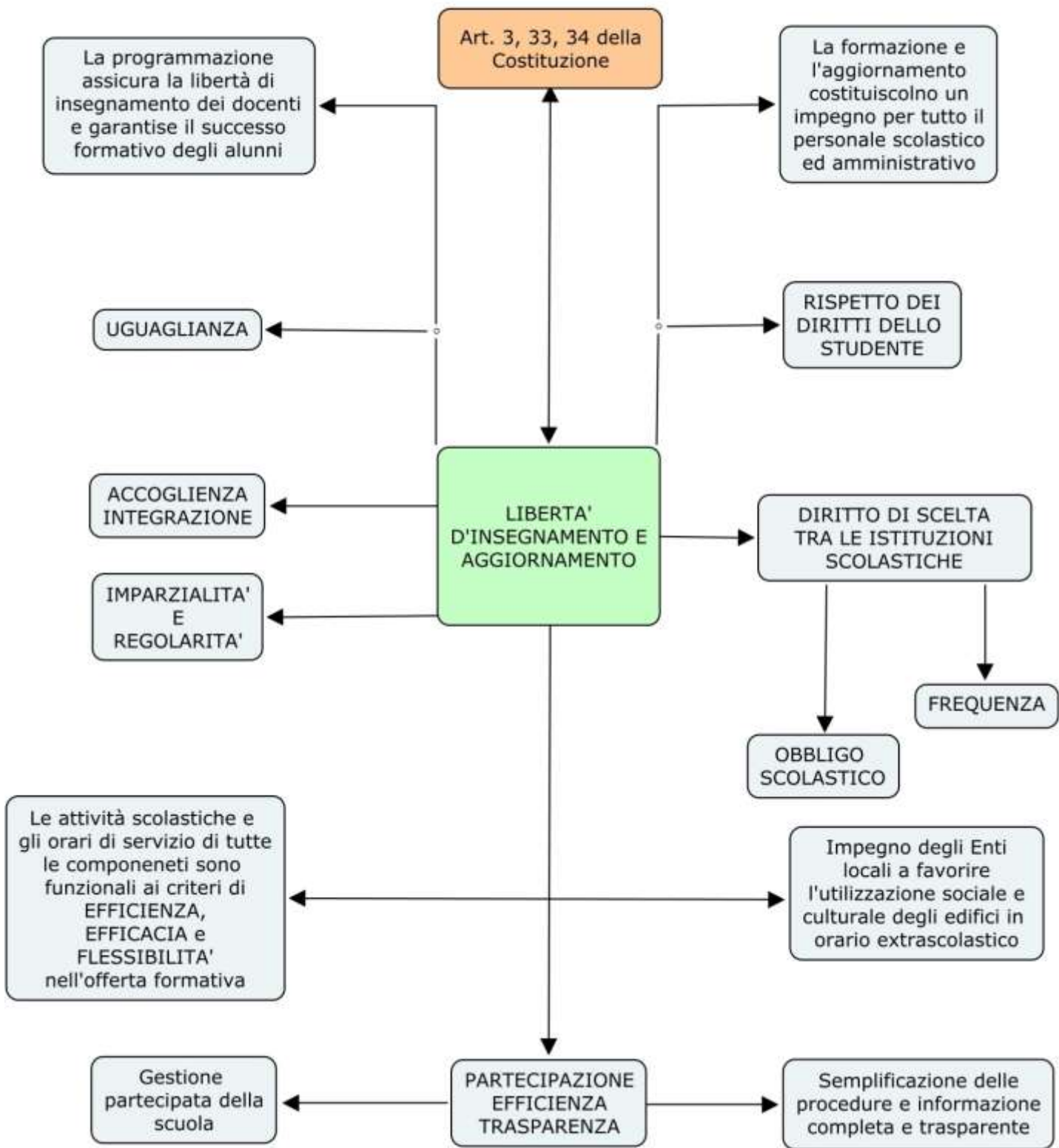
Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

I contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- parte prima → **Principi fondamentali**
- parte seconda → **Area didattica**
- parte terza → **Area amministrativa**
- parte quarta → **Condizioni ambientali**
- parte quinta → **Reclami e suggerimenti**
- parte sesta → **Valutazione del servizio**

CARTA DEI SERVIZI



PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

- **UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITÀ' E REGOLARITÀ'**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I **genitori sono tenuti** a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

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

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da

una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web - sezione \Amministrazione trasparente
- albo pretorio on line (pubblicità legale) d'istituto
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- bacheche per l'informazione sindacale.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

PARTE SECONDA- AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- **La scuola**, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

- **La scuola** individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra 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 e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, **ogni docente** opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative.
- Nel rapporto con gli allievi, i **docenti** devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.
- I **docenti**, nel rispetto della funzione e delle mansioni proprie, promuovono la conoscenza, la comprensione, l'applicazione, la valorizzazione delle esperienze personali, sociali e dei contenuti delle discipline di insegnamento, verso la progettualità e l'unitarietà della proposta formativa.
- I **docenti** valutano il conseguimento degli obiettivi promossi e del processo insegnamento-apprendimento; sono attenti al soggetto che apprende e ne curano il dialogo educativo utilizzando strategie e approcci educativi adeguati; ascoltano i genitori per conoscere meglio l'alunno e le sue fonti; conoscono le principali teorie sullo sviluppo mentale e fisico, sull'apprendimento e sulla comunicazione/socializzazione; accrescono la loro professionalità attraverso la partecipazione alla formazione e all'aggiornamento; promuovono la circolarità delle comunicazioni/informazione; agiscono nel rispetto reciproco ricercando la unitarietà pedagogica e didattica dell'istituto.
- **La scuola** promuove la ricerca/azione con mezzo di continua auto-formazione dei docenti per facilitare i passaggi dal vissuto al diritto, dall'isolamento alla socializzazione, dall'omologazione alla conoscenza, dall'individualismo alla cooperazione, dalla dipendenza all'autonomia, dalla fruizione all'utilizzazione.
- **La scuola** elabora un rapporto di autovalutazione (RAV) e, sulla base di esso, propone un Piano di miglioramento triennale (PDM).

Il Piano di Miglioramento si propone come uno strumento di documentazione e progettazione utile alla scuola per avere un punto di riferimento in cui esplicitare i propri intenti e rendere più trasparente e condiviso il lavoro che viene fatto all'interno della propria organizzazione.

Valutazione e miglioramento costituiscono infatti due facce della stessa medaglia, un processo continuo che si ispira alla cultura del cambiamento e al tempo stesso contribuisce a promuoverla.

- **La scuola** elabora il PTOF sulla base delle esigenze degli alunni in continuità con le famiglie, il territorio, gli Enti locali al fine della formulazione di un progetto comunitario condiviso e integrato .

ORARIO DELLE LEZIONI E VIGILANZA ALUNNI

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. In alcuni plessi entrano o si trattengono nell'edificio scolastico, prima e dopo l'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus o alunni per i quali sia stata prodotta dai genitori apposita richiesta per documentati motivi di famiglia. La permanenza nella scuola al di fuori dell'orario delle lezioni potrà essere consentita solo in presenza di disponibilità di personale scolastico addetto alla sorveglianza.

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate.

Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca. Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe. Nel periodo della mensa e del dopomensa, nella scuola dell'infanzia, sono responsabili degli insegnanti appositamente di sezione. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea, se opportunamente avvisato dell'allontanamento del docente.

L'accesso alla struttura, adeguatamente assicurato, è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SCOLASTICO

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate).

Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.

Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo , nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI ed INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Di norma la procedura è la seguente:

1. Assistenza del docente di classe o di un collaboratore scolastico o di altro personale della scuola, eventualmente con compiti di Addetto al Primo Soccorso
2. Chiamata al 118 (se il caso lo richiede) (attraverso ufficio di segreteria o, nei plessi, personale ausiliario in servizio) con registrazione del fonogramma
3. Comunicazione telefonica a un genitore (attraverso ufficio di segreteria o, nei plessi, personale ausiliario in servizio) con registrazione del fonogramma
4. Sorveglianza dell'alunno fino alla consegna alla famiglia
5. Eventuale accompagnamento in ospedale in caso di assenza dei genitori, se disposto il trasporto dal medico del 118

GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI

Le modalità seguite dall'IC, in caso di infortunio degli studenti durante le ore di Educazione Fisica, sono regolate dalla Circolare n. 311/92 dell'Ispettorato Educazione Fisica e Sportiva

FASI

- 1) Comunicazione da parte del docente, fatta salva la responsabilità di sorveglianza, circa le dinamiche dell'infortunio - IMMEDIATAMENTE
- 2) Consegna del certificato del Pronto soccorso da parte dell'infortunato o di un suo familiare - IMMEDIATAMENTE
- 3) (a) Pratica **INAIL**
 - Denuncia alla P.S. - Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)
 - Invio documentazione INAIL - Entro 48 ore dall'accaduto e comunque da quando ne viene a conoscenza il DS con messa a protocollo.
- (b) Pratica **ASSICURAZIONE** - Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è obbligatorio presentare richiesta al dirigente scolastico attraverso apposita modulistica e seguire la relativa procedura.

D.L. 81/2008 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione, cura la propria formazione partecipando agli incontri programmati, accetta ed espleta con responsabilità incarichi eventualmente assegnatigli.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario. Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione, a seguito della Legge regionale 4 agosto 2003 n.12 art.3. Le assenze per malattia che superano i 5 giorni devono essere giustificate con certificato medico che attesti le condizioni di salute che consentano la riammissione a scuola.

Nella scuola secondaria si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne. Attualmente la funzione di giustifica è disponibile anche sul registro elettronico, al quale il genitore accede mediante il rilascio di apposte credenziali personali. Può essere consentito un numero massimo di entrate posticipate/uscite anticipate pari a 5, oltre il quale sarà necessaria l'autorizzazione del dirigente scolastico.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente o il coordinatore di classe contatteranno la famiglia interessata.

Ogni insegnante dedica un'ora al mese per eventuali incontri diretti con i genitori, ferma restando la possibilità di incontrare con altra tempistica i genitori in caso di urgenza.

Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno vicino alla segreteria e viene anche dettato in classe.

Allo scopo di evitare sovraffollamento di genitori, i colloqui avvengono in genere per appuntamento. In caso di necessità, l'appuntamento può essere preso anche dal genitore direttamente attraverso la segreteria della scuola.

Rimangono fissi i due appuntamenti annuali tra genitori e docenti nei mesi di Dicembre e Aprile.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

Ogni tipo di informazione interna deve essere eseguita nella maniera più regolare e semplice possibile, utilizzando la modulistica esistente o realizzata all'uopo.

VISITE GUIDATE

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte al Consiglio di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo. Un apposito Regolamento, pubblicato sul sito della scuola, definisce tutti gli aspetti organizzativi di visite guidate, viaggi d'istruzione ed escursioni.

PARTE TERZA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale
- 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La modulistica è anche disponibile sul sito web della scuola <http://www.giannone.gov.it> nella sezione **Modulistica-genitori**. La Segreteria garantisce il

completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio 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; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 10,30 alle 12,30, e il mercoledì pomeriggio dalle 15 alle 16; nei periodi di sospensione delle attività didattiche solo nell'orario antimeridiano con esclusione del sabato e dei prefestivi.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. 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. Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- composizione degli organi collegiali
- ogni altra informazione utile.

PARTE QUARTA - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comune, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

PARTE QUINTA - PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail che devono

contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

b- SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo: taic86700v@istruzione.it

PARTE SESTA - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituto Comprensivo Statale "G. Giannone"

Via degli Orti 45 - 74026 Pulsano (TA)

Tel: 0995330069

e-mail uffici: taic86700v@istruzione.it taic86700v@pec.istruzione.it

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. La Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

(prof.ssa Bianca de Gennaro)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____	NOME _____
NATO A _____	IL _____
RESIDENZA _____	PROV. _____ C.A.P. _____
INDIRIZZO _____	TELEFONO _____
PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A _____	
FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____	

MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili) :

Luogo e data

FIRMA

