

**MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL FRIULI - VENEZIA GIULIA
ISTITUTO COMPRENSIVO DI PAVIA DI UDINE**

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

AI SENSI DEL DPCM 7 GIUGNO 1995

**DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO
ADOTTATA NELL'ADUNANZA DEL 28 MAGGIO 2007**

1. UGUAGLIANZA

- 1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2 La scuola attua iniziative di sostegno, di integrazione e di potenziamento delle abilità individuali; prevede attività alternative all'insegnamento della religione cattolica per gli alunni che ne fanno richiesta
- 1.3 La scuola viene incontro nei limiti delle sue disponibilità ai problemi di carattere economico manifestate dagli alunni. Per tale motivo si coordina con gli Enti locali (Comune - Provincia - Regione) e con i Servizi socio-assistenziali.

2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
La scuola attraverso tutte le sue componenti e nel quadro di un sistema integrato di servizi garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.
- 2.2 In situazioni di conflitto sindacale la regolarità e la continuità vengono garantite nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia di regolamentazione del diritto di sciopero.
- 2.3 La garanzia del servizio è in ogni caso condizionata dalla presenza effettiva di risorse finanziarie idonee per l'individuazione del personale docente supplente in tutti i casi in cui i docenti titolari risultino legittimamente assenti. Nei casi in cui la continuità del servizio risulti compromessa da insufficienza di risorse, il Dirigente Scolastico ne dà avviso con congruo anticipo all'Ufficio Scolastico Regionale che è tenuto a provvedere. Sopravvenuto il momento critico senza che si sia provveduto il Presidente del Consiglio d'Istituto convoca il Consiglio d'Istituto che potrà adottare le soluzioni ritenute più idonee. Se il bilancio d'Istituto non consente l'adempimento dell'obbligazione conseguente al conferimento di un incarico di supplenza, il Consiglio può sospendere le lezioni per le classi/sezioni interessate ogniqualvolta ciò si renda necessario.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 La scuola si impegna ad attivare la partecipazione dei genitori nelle forme previste dalla legislazione sugli organi collegiali. E' dovuta l'informazione sull'organizzazione della scuola prima della scadenza del termine delle iscrizioni: essa è fornita nelle modalità ritenute più idonee dai docenti e dal Dirigente.
Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni/studenti diversabili, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali.
- 3.2 Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso ordine del sistema pubblico statale e paritario, nei limiti numerici stabiliti dalla legge e da provvedimenti amministrativi generali per la formazione delle classi, tenuto conto dei limiti di affollamento dei locali.
- 4.2 In caso di eccesso di iscrizioni si tiene conto di quanto stabilito dal Regolamento interno sulle iscrizioni.
- 4.3 Il Dirigente Scolastico, nei casi di distribuzione sproporzionata degli alunni e studenti fra classi parallele di più scuole dello stesso Comune appartenenti allo stesso settore formativo, ha il potere di disporre forme di compensazione, avvertendone le famiglie che mantengono integro il diritto di non iscrivere i loro figli nella sede non desiderata. A tal

fine si terrà conto del criterio della priorità cronologica nella presentazione della domanda e a parità di condizioni si procederà al sorteggio fra aspiranti concorrenti.

- 4.4 Il Dirigente Scolastico può accettare passaggi di alunni e studenti fra scuole differenti dell'Istituto solo in presenza di fondate ed oggettive motivazioni (cambio di residenza, domicilio) o a seguito dell'espletamento integrale della procedura definita al punto n° 10 della presente Carta dei Servizi purché sia stato garantito un reale confronto tra le varie parti coinvolte.
- 4.5 L'obbligo scolastico ed il diritto/dovere all'istruzione sono soggetti alla vigilanza da parte dell'autorità scolastica secondo quanto previsto dall'art. 5 del D. Lgs. 15.04.2005, n. 76 recante "Definizione delle norme generali sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera c), della legge 28 marzo 2003, n. 53".

5. PARTECIPAZIONE,

EFFICIENZA,

TRASPARENZA

- 5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 5.2 L'Istituto comprensivo anche in accordo con l'Ente locale si impegna a favorire e ad attuare le attività che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- 5.3 La comunicazione tra Istituto ed utenza è disciplinata da appositi criteri recepiti nel Regolamento d'Istituto.
- 5.4 Nell'Istituto operano tre Comitati Mensa (uno per ciascuno dei Comuni di Buttrio, Pavia di Udine e Pradamano) le cui composizioni e modalità di funzionamento risultano definiti in apposite fonti.
- 5.5 La concessione in uso dei locali scolastici ad esterni è disciplinata dal Regolamento d'Istituto.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 L'Istituto garantisce in forme idonee il rispetto delle libertà di insegnamento e dell'autonomia professionale dei docenti che si esplicano nel quadro degli ordinamenti vigenti e nei limiti dei vincoli derivanti dalla quota nazionale obbligatoria del curriculum scolastico. L'Istituto garantisce la formazione dell'alunno e dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun settore formativo. Il curriculum verticale d'Istituto costituisce punto di riferimento essenziale per la programmazione dell'attività educativa e didattica.
- 6.2 La scuola definisce le modalità di aggiornamento del personale nel Piano dell'Offerta Formativa ed attiva iniziative e collaborazioni, anche in rete con altri Istituti, nei limiti delle assegnazioni finanziarie.
- 6.3 L'Istituto può istituire, organizzare e gestire corsi curricolari ed extracurricolari di qualsivoglia tipologia, inclusa l'offerta ad adulti residenti e non. Gli edifici, le palestre e le attrezzature, specie informatiche, sono utilizzate od affidate in utilizzo nel rispetto del prevalente uso scolastico dei medesimi.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

- 7.1 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, 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 ed organizza attività per garantire la continuità educativa e didattica tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. (vedi il Piano dell'offerta formativa)
- 7.3 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. Circa il rispetto dei limiti di spesa annualmente comunicati dal Ministero andranno individuate opportune soluzioni tenendo conto del mutamento intervenuto a livello curricolare specie nella scuola secondaria ove è entrato a regime l'insegnamento di due lingue comunitarie. I docenti si impegnano per perseguire, compatibilmente con l'articolazione oraria delle lezioni del plesso di riferimento, un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica individuale e collegiale. Le eventuali richieste di riduzione od incremento dei genitori andranno discusse nelle sedi collegiali competenti anche grazie all'azione di consultazione svolta dai rappresentanti eletti. In ogni caso alunni e studenti dovranno mettere in atto forme di distribuzione dei carichi di lavoro secondo un'ottica di programmazione settimanale. I docenti, nei limiti in cui l'orario settimanale delle lezioni lo consenta, sono invitati a tener conto dell'esigenza di non sovraccaricare di compiti alunni e studenti da un giorno al giorno successivo e nelle giornate in cui vi siano lezioni pomeridiane.
- 7.5 *La correzione degli elaborati scritti, grafici ecc... ha luogo entro 15 giorni dalla somministrazione, eccezion fatta per i periodi di sospensione intrannuale delle attività didattiche.*
- 7.6 *Nella scuola secondaria di primo grado vi sarà un massimo di una prova scritta formalizzata per ciascun giorno di attività didattica e in caso di concorrenza fra docenti prevarrà colui/colei che ha manifestato per iscritto sul registro di classe per primo/a la volontà di somministrare la prova nella giornata contesa.*
Nella scuola primaria vi potrà essere un massimo di due prove scritte per ciascuna giornata di attività didattica.
Il risultato delle prove è comunicato alle famiglie tramite libretto personale nella scuola secondaria e tramite diario o quaderno degli avvisi nella scuola primaria¹.
- 7.7 Nel rapporto con allievi e studenti, i docenti colloquiano in modo teso al convincimento tenuto conto della loro diversa età e personalità. Il sistema delle sanzioni disciplinari e delle relative impugnazioni è recepito nel Regolamento d'Istituto elaborato sulla base delle indicazioni prescrittive dello Statuto delle studentesse e degli studenti.
- 7.8 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A Piano dell'offerta formativa.

Il P.O.F è il risultato di una serie di operazioni sinergiche che partono dalla definizione dei criteri da parte del Consiglio d'istituto entro il 30 giugno di ciascun anno, seguita dall'elaborazione da parte del Collegio dei docenti ed infine dalla delibera di adozione del

¹ I punti 7.5. e 7.6 sono stati sottoposti a dibattito in sede di Collegio Docenti (sezione scuola secondaria di I grado dell'8 maggio 2007 e sezione scuola primaria del 15 maggio 2007) e il Consiglio d'Istituto ha recepito l'orientamento espresso dal Collegio.

Consiglio stesso. E' il principale documento attraverso il quale si definisce la pianificazione dell'offerta formativa integrata ed il relativo ampliamento, coerentemente con le linee caratterizzanti l'identità d'Istituto. Reca l'offerta sia curricolare che extracurricolare. E' una sintesi ordinata della fisionomia e della vita dell'Istituto e viene rinnovato annualmente. In particolare orienta l'uso delle risorse di istituto e giustifica l'utilizzo del personale. Da conto per ciascuna sede dell'utilizzo della quota del 20% del curricolo scolastico.

Il Regolamento d'Istituto è in via di redazione

B Programmazione educativa e didattica

E' di competenza del Collegio Docenti, dei singoli consigli di classe, interclasse, intersezione e dei singoli docenti che ne consegnano copia individuale, di norma, entro il 30 novembre di ciascun anno scolastico di riferimento.

I genitori e i rappresentanti di classe possono chiederla in visione in Presidenza 15 giorni dopo il termine fissato dal Dirigente Scolastico per la consegna da parte dei docenti. Possono essere richieste anche copie della medesima, alle condizioni previste al punto successivo. Non sussiste alcun obbligo per i docenti di consegnare ai genitori la programmazione didattica che è atto per il quale esiste una procedura d'accesso definita.

7.7 Pubblicità degli atti

Copia del Piano dell'offerta formativa è a disposizione negli uffici di Presidenza a Lauzacco e, nei limiti in cui risulti possibile, viene pubblicato sul web. Una copia è trasmessa anche a tutti i plessi dei tre settori formativi affinché il personale ne prenda visione.

Copie della programmazione educativa e didattica sono eseguite, previa richiesta indirizzata al Dirigente Scolastico, presso l'Ufficio di Presidenza secondo i costi sotto esplicitati.

E' garantito il diritto di accesso agli atti amministrativi sia per l'utenza che per il personale nelle forme previste dagli artt. 22 e ss. della legge 9 agosto 1990, n° 241 e successive modifiche ed integrazioni.

L'accesso ai documenti scolastici attinenti alla carriera scolastica è consentito, congiuntamente e disgiuntamente, ai soli esercenti la potestà genitoriale. Tale accesso è consentito previo pagamento delle spese di fotocopiazione, come stabilito annualmente nel Piano dell'Offerta Formativa e comunque come previsto dall'art. 39 dell'OM 90/2001 previa applicazione di marche da bollo da € 0,26 ogni due pagine e annullamento mediante datario.

L'accesso del personale agli atti inerenti allo stato giuridico ed ai verbali delle Adunanze degli organi collegiali è sempre garantito, sia mediante accesso informale, sia mediante estrazione di copia che ha luogo a titolo gratuito.

In ogni caso sarà prassi invariata l'invio in ciascun plesso, prima dell'approvazione, del verbale delle Adunanze del Collegio Docenti (plenario a tutti e di settore per i soli plessi interessati) e, dopo l'avvenuta approvazione, di quello del Consiglio d'Istituto (ma non delle delibere esposte comunque all'Albo d'Istituto).

Il verbale dei Consigli di intersezione, interclasse e classe fa fede nei riguardi del personale d'Istituto e dell'utenza. Eventuali comunicazioni sull'andamento dei lavori collegiali trasmesse dai rappresentanti di classe ai genitori non hanno valore ufficiale e andranno previamente autorizzate dal Dirigente Scolastico (anche periodicamente). Esse potranno essere distribuite tramite gli alunni in orario scolastico e dovranno essere contenute in buste chiuse. In caso di contestazioni prevale in ogni caso quanto scritto (e approvato) sul verbale ufficiale dell'Adunanza.

Il Regolamento d'Istituto è affisso all'Albo d'Istituto. I Regolamenti interni sono affissi all'Albo di ciascun plesso scolastico, in quanto non contrastino con il Regolamento d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico, in caso di necessità, segnala al Consiglio d'Istituto, in relazione ai costi sopportati dall'Amministrazione, l'estensione del pagamento delle copie anche ai dipendenti. Non sono considerati dipendenti gli esperti esterni e gli altri soggetti che collaborano con l'Istituto a vario titolo.

Circa i rapporti tra diritto alla riservatezza e diritto di accesso per fini di tutela, il Dirigente Scolastico responsabile dell'accesso si atterrà a quanto stabilito dalla legge e dalla giurisprudenza prevalente.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; riduzione dei tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure e relativa disciplina

8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a domicilio per gli obbligati e direttamente agli sportelli per chi ne fa richiesta.

8.3 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un tempo compatibile con il livello di affluenza all'ufficio competente.

8.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di dieci giorni lavorativi, salvo motivate eccezioni.

8.4-bis Le richieste di certificato di servizio da parte del personale andranno evase entro il tempo massimo di 20 giorni dal giorno del ricevimento della richiesta da parte dell'ufficio di segreteria. Nei casi di motivate urgenze (vd. partecipazione a concorsi con scadenza ecc....) tale tempo dovrà essere ridotto. Le semplici attestazioni inerenti alla posizione di stato giuridico saranno rilasciate entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

8.4-ter Le richieste di nulla-osta andranno sottoscritte da entrambi gli esercenti la potestà genitoriale o in alternativa il genitore dovrà dimostrare di esercitare la potestà parentale in via esclusiva per effetto di apposito provvedimento dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria che va esibito ed eventualmente, a richiesta del Dirigente, depositato in copia non autenticata.

8.4-quater Tutte le istanze trasmesse via posta o via fax dai genitori o da esterni dovranno essere accompagnate dalla copia di un valido documento d'identità, come imposto dall'art. 38 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n° 445. Nel caso in cui tale norma non venga rispettata, l'ufficio, compatibilmente con i dati e recapiti a disposizione, sollecita la famiglia a regolarizzare la posizione. Decorso tre giorni, in assenza di regolarizzazione l'istanza sarà considerata inammissibile.

8.4-quinquies In particolare la concessione di nulla-osta potrà richiedere procedure di accertamento da parte dell'Istituto ove non appaia evidente la motivazione sul modulo-domanda. I tempi di emissione dell'atto in ogni caso rispetteranno i 30 giorni.

8.5 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio: la disciplina della consegna è recepita nel Regolamento.

8.6 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito alle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

8.6-bis Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento nelle forme previste dal Regolamento.

8.7 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, compatibilmente con la funzionalità della linea il cui gestore si rapporta con l'Amministrazione comunale di riferimento: l'ufficio amministrativo e di Presidenza possiede un centralino automatizzato mentre nei plessi scolastici sono addetti alla risposta i collaboratori scolastici.

8.8 L'Istituto deve assicurare all'Albo della sede amministrativa centrale spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare predispone:
- organico del personale docente e amministrativo, ausiliario
- POF
- Carta dei servizi
- Regolamento d'Istituto

- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per: Albo sindacale
- 8.9 I risultati di scrutini ed esami sono resi pubblici mediante affissione in ogni sede in luogo ben visibile dall'esterno. La pubblicazione dell'esito negativo dell'anno scolastico non costituisce violazione del dovere di riservatezza, come specificato dall'autorità Garante in apposita nota.
 - 8.9-bis I provvedimenti disciplinari nei riguardi degli studenti adottati dagli organi collegiali non sono resi pubblici, in adempimento a quanto stabilito dall'autorità Garante in apposita nota. L'esecuzione della sanzione disciplinare (specie la sospensione con obbligo di frequenza) può comportare forme di pubblicità indipendenti dalla volontà del personale scolastico tenuto alla riservatezza. Le annotazioni sul registro di classe nella scuola secondaria sono comunque soggette al regime di pubblicità del registro di classe che va esibito agli studenti.
 - 8.10 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 9.1 In ogni scuola sono garantite pulizia, accoglienza e sicurezza tali da assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi e di ogni altro locale ed arredo secondo le diverse esigenze e necessità di ciascuna scuola.
La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza e si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate.
- 9.2 E' attivo un servizio di prevenzione e protezione come imposto dal D. Lgs. 626/94 e successive modifiche. Ad esso fa capo il R.S.P.P. d'Istituto. Sono presenti A.S.P.P. in tutte le sedi scolastiche.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

a) Ogni utente ha diritto ad essere ascoltato dal personale circa possibili doglianze in ordine all'erogazione del servizio d'istruzione e servizi annessi. Gli esercenti la potestà genitoriale hanno diritto di rivolgersi direttamente agli operatori scolastici quando ritengano che la posizione scolastica del loro figlio o della loro figlia sia meritevole di tutela a fronte dell'assunzione di un presunto comportamento ritenuto inidoneo da parte dell'operatore medesimo. I docenti ricevono i genitori nelle forme previste dall'apposito Regolamento d'Istituto (disciplina dei criteri per la comunicazione tra scuola e famiglia). In casi urgenti ed eccezionali, quando insorgano potenziali conflitti, i docenti ricevono su appuntamento il genitore quando l'orario di ricevimento sia sospeso. Dopo aver ascoltato la doglianza del genitore, che in ogni caso andrà presentata in forme rispettose del ruolo e della funzione del personale, il docente fornisce la risposta ritenuta più idonea. In ogni caso i genitori dovranno tener conto dell'esistenza nell'ordinamento statuale della libertà d'insegnamento e dell'autonomia professionale e del carattere ampiamente discrezionale della valutazione didattica. Similmente si procede per i reclami avverso gli altri operatori non docenti.

b) Nel caso in cui l'esercente la potestà genitoriale o comunque l'utente ritenga di essere non soddisfatto del servizio scolastico, solo dopo aver avuto un colloquio chiarificatore con il docente o i docenti di riferimento o comunque gli operatori, si rivolge al Dirigente Scolastico inoltrando un reclamo circostanziato.

c) I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico (ed anche al D.S.G.A. per il personale A.T.A.) in forma orale, scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente: quelli inoltrati via fax, a mezzo posta o rete telematica devono essere corredati da copia del documento di identità del proponente, a pena di inammissibilità.

I reclami orali devono essere circoscritti a casi specifici senza alcuna generalizzazione, devono avere natura del tutto eccezionale e debbono, al massimo entro 5 giorni, essere confermati per iscritto. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati e attinenti alla sicurezza degli edifici e attrezzature o a fatti riguardanti l'incolumità di alunni e studenti. Tutti i reclami non confermati per iscritto divengono irricevibili con lo spirare del 5° giorno dalla loro proposizione e in tal caso l'Istituto riterrà venuto meno l'interesse dell'utente a coltivare il reclamo. Non è ammesso inoltrare tardivo del reclamo orale non trascritto.

d) A prescindere dalla modalità di presentazione del reclamo, il Dirigente Scolastico, in azione di corresponsabilità con il D.S.G.A. per il personale A.T.A., è tenuto a dare comunicazione immediata all'operatore coinvolto della sussistenza di un reclamo a suo carico unitamente ai dettagli di merito. L'operatore convocato è tenuto a presentarsi in Presidenza compatibilmente con gli orari di servizio. Si fa eccezione alla presente disciplina solo per i casi previsti dalle lettere h) ed i)

e) Il Dirigente Scolastico, accertata la ricevibilità del reclamo, dopo avere esperito ogni possibile accertamento in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Nei casi di coinvolgimento di personale A.T.A. è d'obbligo l'intervento del D.S.G.A.

f) Non sono di competenza del Dirigente Scolastico i reclami di natura didattica, quando essi implicano valutazioni sul merito delle scelte didattiche del docente o sui compiti assegnati o sulle modalità di attribuzione dei giudizi di valutazione ad alunni e studenti: in tutti i casi in cui si faccia riferimento a tali tematiche il Dirigente è tenuto a rinviare il genitore al docente. Quando vi siano reclami sottoscritti da una pluralità di genitori di alunni/studenti di una medesima classe inerenti all'efficacia dell'azione didattica e/o educativa e comunicativo/relazionale di un/una docente il Dirigente Scolastico si adopera per una positiva risoluzione del potenziale conflitto invitando il/la docente nel corso di appositi colloqui riservati - qualora ne sussistano realmente i presupposti - a reimpostare la propria programmazione o a cambiare radicalmente la propria modalità comunicativa individuando gli eventuali correttivi necessari. Ove persista dopo un congruo periodo di tempo dai colloqui la medesima situazione, il Dirigente Scolastico si avvale dei servizi ispettivi facenti capo alla Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale. Il docente ha in ogni caso diritto ad essere informato delle azioni del Dirigente e delle eventuali visite ispettive da parte del personale dirigente tecnico e ha diritto di accesso alla relazione ispettiva conclusiva della procedura. Gli

eventuali provvedimenti successivi alla visita ispettiva sono di competenza dell'Amministrazione scolastica periferica e non del Dirigente Scolastico. Si applica a tale materia la normativa specifica di riferimento.

g) I reclami in ordine al funzionamento dell'Istituto sono istruiti dal Dirigente Scolastico con la partecipazione procedimentale del personale addetto all'unità operativa interessata dalle doglianze dei reclamanti e con l'intervento del D.S.G.A. se si tratta di personale A.T.A.

h) Ove venga in rilievo un fatto avente rilievo disciplinare, il Dirigente Scolastico, d'intesa con il D.S.G.A. con riguardo al personale A.T.A., procede con lo svolgimento dell'istruttoria nelle forme previste dall'ordinamento.

i) In casi di particolare gravità, specie ove venga in rilievo l'assunzione di una condotta da parte del personale suscettibile d'integrare fattispecie di reato, l'esercente la potestà genitoriale o l'operatore che si ritengano lesi si rivolgono direttamente al Dirigente Scolastico presentando un esposto scritto. Il Dirigente Scolastico, in una tale evenienza, con il concorso obbligatorio del D.S.G.A. se trattasi di personale A.T.A., informa un organo di polizia giudiziaria nelle forme previste dall'art. 331 del codice di procedura penale. In tal caso le indagini sono di competenza dell'organo interpellato alle cui disposizioni il Dirigente ed il D.S.G.A. dovranno strettamente attenersi. In tal caso i diritti di difesa del personale sono disciplinati dalla vigente legislazione e non dal presente atto amministrativo.

j) Di tutti i reclami ed esposti il personale interessato ha diritto di ottenere copia gratuitamente per le esigenze di difesa e per le eventuali forme di tutela da promuoversi con azioni dinanzi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Per ottenere copia di un reclamo o di un esposto l'operatore scolastico interessato formula domanda scritta al Dirigente Scolastico che, a prescindere dall'esposizione delle motivazioni, è tenuto a rilasciare copia integrale di tutti gli atti inoltrati dagli utenti. Quando il reclamo ha per oggetto l'azione od omissione di una pluralità di operatori, si deve tener conto delle esigenze di tutela di riservatezza dei terzi non richiedenti. Non ha diritto ad ottenere copia di reclami od esposti il personale non coinvolto, né direttamente né indirettamente, dal reclamo stesso. L'operatore ha il diritto di rendere pubblico tra i colleghi il reclamo presentato nei suoi confronti da un utente, purchè non coinvolga altri operatori.

k) Per la materia dell'accesso si applicano gli artt. 22 e ss. della legge 7 agosto 1990, n° 241 come modificati dalla legge 11 febbraio 2005, n° 15.

10.2 I reclami proposti dal personale interno e dall'utenza nei riguardi del Dirigente Scolastico o del Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi sono immediatamente trasmessi al Presidente del Consiglio d'Istituto il quale, nella definizione dell'OdG dell'Adunanza successiva, è tenuto ad inserire apposito punto e a dare immediata informazione del reclamo al Consiglio che, investito obbligatoriamente della questione, delibera in merito in piena libertà. Se ritenuto necessario il Consiglio delibera, a maggioranza dei presenti, l'invio di apposita segnalazione alla Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale.

10.3 Annualmente -di massima nella prima Adunanza di ciascun anno scolastico- il Dirigente Scolastico informa il Consiglio d'Istituto con una relazione scritta circa il numero, le materie e *la sede di provenienza* dei reclami, dei provvedimenti adottati e dei miglioramenti apportati all'erogazione del servizio a seguito dei reclami medesimi.

10.4 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, la scuola periodicamente effettua rilevazioni anche mediante questionari opportunamente tarati, rivolti alle famiglie ed al personale. In seno al Collegio Docenti è attiva da diversi anni una Commissione per la valutazione di sistema che programma annualmente le attività e stabilisce gli aspetti del servizio da sottoporre ad indagine.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono l'utilizzo di una valutazione posizionale e consentono di formulare apposite annotazioni.