



Scuola Paritaria Santa Teresa
Scuola dell'Infanzia e Scuola Primaria
Corso Matteotti, 9 CASCINA (PI)
Tel.050701332 Fax 050715035
e-mail: scuolasantateresa1@tin.it
posta certificata : scuolesantateresa@pec.it
sito web: <http://www.scuolesantateresa.it>

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI D'ISTITUTO

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella Direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"); Legge Regionale 32/2002 e s.m.i. "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro"; Regolamento Regionale 41/R/2013 di attuazione dell'articolo 4bis della Legge Regionale 32/2002 in materia di servizi educativi per la prima infanzia

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

L'Istituto, nella sua articolazione globale, offre un servizio educativo nell'arco dell'età evolutiva attraverso:

*Sezione Primavera, autorizzazione del 1 aprile 2008 rinnovata annualmente
Scuola dell'Infanzia Paritaria, prot.5159/B.21a/C.20/D.26d 25/10/2001
Scuola Primaria Paritaria, prot.5062/B.29a/C.20/D.26d del 15/10/2001*

La presente Carta dei Servizi, redatta ai sensi del D.P.C.M. del 7.06.95, rappresenta un quadro di riferimento dell'offerta formativa e culturale della Scuola Paritaria S. Teresa CIF e costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della Scuola.

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Scuola Paritaria Santa Teresa rappresenta un patto tra la Direzione dell'Istituto e gli utenti; attraverso essa vengono presentate le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio.

Essa rappresenta quindi anche uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti e un'opportunità per gli utenti per contribuire a far evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

INDICE

PREMESSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE I: Area didattica

PARTE II: Servizi amministrativi

PARTE III: Condizioni ambientali della scuola

PARTE IV : Livelli di servizio offerto ed impegno di qualità

PARTE V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE VI: Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Scuola Paritaria S. Teresa CIF è Scuola Cattolica. Ha come fonti di ispirazione fondamentale la Costituzione Italiana (artt. 2-3-30-33-34), la legislazione scolastica relativa ai suddetti tipi di Scuola, il Magistero della Chiesa (C.E.I. - Scuola), e il P.E.I (Progetto Educativo d'Istituto).

1. CENTRALITA' DELLA PERSONA

1.1. Principio fondante di tutta l'attività educativa è il rispetto della persona del bambino/a, di tutta la comunità scolastica nella esperienza culturale caratterizzata da una forte integrazione chiamata a realizzare responsabilmente la propria unicità nell'interazione con tutti i membri tra Cultura-Vita e Cultura-Fede.

2. UGUAGLIANZA

2.1. Uguaglianza come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione dei

servizi.

L'istituto è aperto e accoglie tutti coloro che lo scelgono senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche e sociali e di handicap. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali.

3. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

3.1 **Imparzialità e trasparenza** come garanzia di *equità e imparzialità di trattamento* con definizione a priori dei criteri di accesso e di partecipazione alla spesa.

Le persone che erogano il servizio scolastico sono impegnate ad agire secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3.2. L'Istituto, attraverso le sue componenti, garantisce la **regolarità** e la **continuità** del servizio e delle attività educative, secondo il calendario comunicato a inizio anno, nel rispetto delle disposizioni contrattuali sottoscritte dal personale e dei principi e norme giuridiche vigenti.

4. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

4.1 **Informazione e partecipazione** come *garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente* sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro utilizzati nell'erogazione del medesimo, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi.

5. TUTELA DEI DATI PERSONALI

5.1 **Tutela dei dati personali** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", e per la privacy REGOLAMENTO UE 679/16 art.13.

6. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

6.1. L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati interventi di tutti gli operatori del servizio, a favorire un clima di accoglienza dei genitori e dei bambini instaurando con tutti rapporti di reciproca disponibilità. In particolare sarà curato l'inserimento e l'integrazione dei bambini nella fase di ingresso alle classi iniziali o di corsi già avviati, che richiedono un'attenzione di tempestività ed una gradualità d'intervento.

6.2. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del bambino/a, cercando di facilitare il compito educativo con amore.

7. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

7.1. Tutti i genitori possono scegliere la nostra scuola dopo averne conosciuto e condiviso il Progetto Educativo d'Istituto (P.E.I), il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e il Regolamento applicativo e valutato responsabilmente diritti e doveri che ne conseguono.

7.2. Per favorire al massimo la continuità educativa e il raggiungimento degli obiettivi propri di ogni tipo di scuola, l'Istituto articola i suoi interventi nelle fasce d'età dell'arco evolutivo e segue con attenzione gli alunni nel passaggio da un grado all'altro di scuola perché la regolarità della frequenza diventi libera consapevolezza di un bene a cui accedere.

8. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

8.1. Ogni membro della Scuola - personale docente e non, genitori, bambini – è protagonista e responsabile dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure previste nell'Istituto.

Con l'apporto di tutti viene favorita la più ampia realizzazione degli standard di qualità del servizio.

8.2. L'Istituto si impegna a favorire anche le attività extracurricolari che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione educativa, culturale, sportiva, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche fuori dall'orario scolastico, compatibilmente con l'organizzazione del lavoro del personale.

8.3. L'Istituto, al fine di promuovere e potenziare ogni forma di partecipazione, garantisce l'informazione costante alle famiglie, relativamente alla sua organizzazione e alle attività educativo-didattiche, adoperandosi affinché essa risulti completa, trasparente e tempestiva, salvaguardando il diritto all'informazione riservata.

8.4. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e di ogni altra attività che attualizzi il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), tenendo presenti le esigenze espresse dall'utente e le decisioni degli Organi Collegiali di Istituto.

9. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

9.1. Nella programmazione è assicurata ai docenti libertà di insegnamento, sempre però nel rispetto dei principi che ispirano il P.E.I.

9.2. L'Istituto incentiva i docenti ad un costante aggiornamento educativo - didattico - metodologico per rispondere con maggior efficacia al compito educativo e al rapido mutamento della realtà di cui la scuola è parte non secondaria.

Tale aggiornamento può essere autogestito o svolgersi in collaborazione con Associazioni ed Enti culturali e non che lo promuovono e che sono in linea con i principi del P.E.I.

9.3. Favorisce inoltre un corretto ed efficace autoaggiornamento attraverso Sussidi e Strumenti messi a disposizione del personale e una attività educativa gestita collegialmente.

P A R T E I

1. AREA DIDATTICA

1.1. L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale, in dialogo con le famiglie e nella ricerca di collaborazione con le Istituzioni e gli Enti Pubblici, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze formative e culturali dei bambini, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

1.2. L'Istituto, al suo interno e con altre Istituzioni e organismi, individua gli strumenti per garantire la continuità educativa tra la Sezione Primavera, la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° grado, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità dei bambini e favorire una efficace attività didattica.

1.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi, agli orientamenti dell'Istituto e alla rispondenza alle esigenze dei bambini. E' impegno dei docenti coordinare la programmazione delle attività per un'equa distribuzione del materiale didattico da utilizzare nell'orario della settimana.

1.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Team di Classe, nel rispetto degli obiettivi formativi e tenendo conto dei tempi di studio rapportati alle capacità di apprendimento dei bambini in modo che possano realizzare una gestione razionale ed adeguata del tempo libero.

1.5. Nel rapporto con i bambini, i docenti si impegnano a rendere concreto un sistema educativo volto a creare un clima di familiarità e serietà, ricco di valori umani e di relazioni interpersonali costruttive per la maturazione di personalità libere e responsabili.

Per favorire l'apprendimento ogni insegnante determina strategie varie di comunicazione e fornisce ai bambini materiali didattici suppletivi e compensativi per facilitare la comprensione dei singoli percorsi formativi.

1.6. L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. PROGETTO EDUCATIVO D'ISTITUTO (P.E.I.)

Il Progetto Educativo d'Istituto contiene gli orientamenti educativi, gli itinerari educativo-didattici, le scelte organizzative e costituisce un impegno per l'intera Comunità Educante, soggetto attivo in tutte le sue componenti che contribuiscono alla realizzazione del Progetto attraverso i vari organismi di partecipazione.

E' integrato:

- dalla Normativa che regola la composizione e le relative attribuzioni di tutti gli Organi Collegiali dell'Istituto (Consiglio di Istituto, Collegio Docenti, Rappresentanti di Sezione o di Classe, Consiglio d'Intersezione e di Interclasse,)
- e dal REGOLAMENTO stabilito dall'Ente Gestore

In esso sono stabilite le norme relative a:

- . modalità di iscrizioni per ogni ordine di scuola
- . vigilanza sugli alunni
- . comportamento degli alunni
- . regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
- . conservazione delle strutture e dotazioni

.....

.....

Nel Regolamento vengono ancora definite le modalità di comunicazione con le famiglie e in genere il rapporto Scuola-Famiglia.

Il Regolamento, oltre ad essere parte integrante della Carta dei Servizi, viene pubblicizzato fornendone copia ridotta alle singole famiglie, al momento dell'iscrizione di inizio Corso.

Anche il P.E.I. viene messo a disposizione di tutte le famiglie per conoscenza e assunzione responsabile del medesimo. E' pubblicato, in parte, sul sito della Scuola e consegnato in copia ridotta alle famiglie al momento dell'iscrizione di inizio Corso.

B. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF) (triennale dall'a.s.2019-2022)

La programmazione educativo-didattica è ampiamente illustrata nel P.T.O.F. che, partendo dall'analisi della domanda formativa, fedele ai principi ispiratori del P.E.I. e all'identità culturale e progettuale della scuola, articola la sua offerta formativa nei percorsi propri di ogni ordine e

grado di scuola, seguendo le Indicazioni Nazionali per il curriculum della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo di istruzione (settembre 2012).

La programmazione educativo-didattica viene sottoposta periodicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere e stabilire attività di potenziamento, recupero e sostegno.

Il PTOF, nella sua presentazione sintetica, è illustrato a tutte le famiglie all'atto dell'iscrizione e, nella sua articolazione dettagliata, è a disposizione in Segreteria e, in parte, sul sito della scuola.

N.B. Della programmazione educativo-didattica di ogni sezione e di ogni classe i genitori vengono informati all'inizio dell'anno in opportune Assemblee e successivamente nei Consigli di Intersezione e di Interclasse.

C. PATTO EDUCATIVO

Il Patto Educativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'essere e dell'operare della Scuola basato sul confronto bilaterale di diritto-dovere che ciascuna parte è tenuta a rispettare.

Unisce tutte le componenti attraverso un vincolo comune di fiducia e di intenzioni volte alla realizzazione del Progetto Educativo e al rispetto delle persone.

Sulla base del patto educativo:

- . il bambino è reso protagonista attivo ed è portato gradualmente a conoscenza.
 - . degli obiettivi educativi e didattici,
 - . del percorso per raggiungerli,
 - . delle fasi del suo curriculum;
- . il docente
 - . dichiara la propria offerta formativa,
 - . motiva il proprio intervento didattico,
 - . rende esplicite le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- . il genitore
 - . è portato a conoscenza dell'offerta formativa,
 - . ha la possibilità di esprimere pareri e proposte e di collaborare nelle attività.

P A R T E II

1. SERVIZI AMMINISTRATIVI

1.1. L'Istituto, attraverso i propri servizi amministrativi, risponde all'utenza con:

- . celerità delle procedure,
- . trasparenza,
- . informatizzazione dei servizi di segreteria,
- . flessibilità di orario.

1.2. Garantisce pure attenzione alle necessità reali dell'utenza per migliorare la qualità del proprio servizio.

Standard specifici delle procedure

1.3. L'iscrizione :

alla Sezione Primavera, alla Prima Sezione della Scuola dell'Infanzia e alla Prima Classe della Scuola Primaria viene avviata, nei tempi stabiliti annualmente da MIUR, tramite compilazione del modulo di richiesta dati anagrafici e colloquio con la Coordinatrice delle

Attività Educative e Didattiche nei giorni previsti e orario pubblicizzato con comunicazione scritta consegnata alle famiglie dopo la giornata OPEN DAY.

Al momento dell'iscrizione si compila la domanda d'iscrizione e viene versata la quota relativa che garantisce la conservazione del posto.

- 1.4. L'iscrizione alle classi successive avviene nei tempi stabiliti dalle disposizioni ministeriali e nelle modalità previste per ogni ordine e grado di scuola.
- 1.5. Altre informazioni relative alle modalità di iscrizione si trovano all'Art.5, par. 5.3 del Regolamento di Istituto
- 1.6. Qualora siano richiesti dei certificati, il rilascio dei medesimi è effettuato con la massima sollecitudine (entro tre giorni) nell'orario di apertura della Segreteria.
- 1.7. Gli attestati sono consegnati "a vista" in data predisposta e comunicata tempestivamente.
- 1.8. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dagli Insegnanti del Team della classe. I documenti di valutazione non ritirati saranno consegnati in Segreteria ed i genitori potranno ritirarli firmando un apposito modello.
- 1.9. In linea di massima, l'Ufficio di Segreteria garantisce al pubblico un orario di apertura di mattino e di pomeriggio, compatibilmente con la dotazione organica di personale, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. La Direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia su orario di apertura comunicato con appositi avvisi predisposti all'inizio di ogni anno scolastico.
- 1.10. La Scuola predispone negli ambienti più facilmente accessibili al pubblico alcune bacheche per l'informazione agli utenti relative a:
 - . Bilancio preventivo e consuntivo
 - . Orario di disponibilità dei docenti,
 - . Orario di disponibilità del personale di segreteria,
 - . Menù settimanale della cucina scolastica,
 - . Regolamento di Istituto
 - . Progetto Educativo
 - . Carta dei Servizi
 - . Piano triennale dell'Offerta Formativa
 - . Nominativi degli eletti negli organi collegiali
 - . Informazioni di carattere generale.

Inoltre le comunicazioni più specifiche e urgenti vengono comunicate direttamente agli interessati attraverso il diario scolastico, apposite circolari e/o e mail.

- 1.11. Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici, ben riconoscibili, in grado di fornire all'utenza le informazioni necessarie per la fruizione del servizio.

P A R T E I I I

1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1.1. L'ambiente scolastico si presenta pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi assicurano una permanenza a scuola confortevole per i bambini e per il personale. Il personale ausiliario è impegnato responsabilmente a curare l'igiene dei servizi e degli ambienti in uso per le attività didattiche ed extradidattiche. Per

quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna alla Scuola è garantita la vigilanza del personale docente e ausiliario.

1.2. Per quanto riguarda i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e strutturali la Scuola dispone di tutta la relativa documentazione rilasciata dagli organi competenti e depositata presso la Segreteria.

P A R T E I V

1. LIVELLI DI SERVIZIO OFFERTI ED IMPEGNI DI QUALITÀ

1.1. Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono i servizi offerti dal nostro Istituto.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il servizio si impegna a garantire e mantenere

1.2. Gli indicatori Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi

1.3. Indicatori di prestazione del servizio fattore qualità:

Garanzia della regolare erogazione del servizio

Apertura giornaliera del servizio comprensivo di prescuola e doposcuola dalle 7.30 alle 18.00 nell'ambito del calendario scolastico della Regione Toscana con modifiche annualmente deliberate dal Consiglio di Istituto, tenendo conto del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e affisso all'albo. Gli orari giornalieri dei singoli ordini di scuola è presente nel Regolamento di Istituto all'ART. 7 e nel PTFO di Istituto.

Garanzia del servizio educativo

Progettazione educativa di gruppo, con individuazione di obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità

Presenza regolare di incontri con le famiglie

Assemblee di inizio anno con i genitori dei bambini al primo inserimento (sezione primavera e primo anno della Scuola dell'Infanzia) con la presenza del personale educativo e le insegnanti.

Assemblee di inizio anno (mese di ottobre) con i genitori dei bambini delle altre sezioni della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria con il team di insegnanti di riferimento

Incontri periodici con i genitori eletti nei consigli di intersezione e interclasse. Presenti anche per la Sezione Primavera.

Garanzia del percorso del bambino/a

Disponibilità delle educatrici e delle insegnanti per i colloqui con i genitori di ciascun bambino/a mensile per la Sezione Primavera e la Scuola dell'Infanzia e settimanale per la Scuola Primaria. Disponibilità di un incontro quadrimestrale con i genitori.

Osservazioni per ciascun bambino/a per ogni anno scolastico con valutazione delle competenze acquisite per la Sezione Primavera e la Scuola dell'Infanzia. Verifiche in itinere e valutazione quadrimestrale per la Scuola Primaria

Passaggio di informazioni tra insegnanti relativamente ai bambini

Incontri mensili del personale educativo della Sezione Primavera con le insegnanti delle sezioni della Scuola dell'Infanzia.

Incontri mensili del team della Scuola Primaria.

Incontri a fine anno (maggio-giugno) fra le insegnanti dell'ultimo anno della Scuola dell'Infanzia con le insegnanti dell'ultimo anno della Scuola Primaria che inizieranno il nuovo ciclo scolastico. (Progetto di continuità)

Garanzia dell'igiene personale del bambino

Cambi giornalieri per il bambino/a che frequenta la Sezione Primavera e per i bambini del primo anno della Scuola dell'Infanzia.

Garanzia del Menu

Attivazione della personalizzazione della dieta richiesta rispetto del menu di base programmato.

Garanzia della competenza ed aggiornamento delle educatrici e degli insegnanti

Numero medio annuo di ore di formazione per ogni educatore e per ogni insegnante presenti in pianta organica

Ascolto dell'utenza e informazione

Grado di soddisfazione dei genitori rilevato attraverso questionario annuale.

Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta

Definizione del calendario scolastico

Tempo di informazione per le famiglie entro il termine dell' A.S. precedente

P A R T E V

1. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto favorisce il contatto tra i genitori e le proprie strutture attraverso un sistema di ascolto degli utenti. Gli strumenti utilizzati consentono di rilevare l'opinione e il giudizio dei genitori in merito alle modalità di svolgimento del servizio, in particolare attraverso:

- analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il genitore fa giungere
- verifica del mancato rispetto degli standard indicati: la Direzione dell'istituto si impegna a verificare costantemente in quali casi, quante volte e per quali motivi gli impegni e gli

standard espressi nella Carta non siano stati rispettati. I risultati di questa verifica saranno resi noti agli utenti.

1.1. La Direzione, nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio, riceve reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente carta, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri. Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni che la Direzione attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento:** azione diretta a sottoporre all'amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;
- **segnalazione:** azione diretta a comunicar all'amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e suoi quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'amministrazione dall'utente che richiede una risposta (tramite provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

1.2 Il Genitore può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona presso gli uffici di Segreteria e Presidenza
- inviando lettera o e-mail agli uffici di Segreteria e Presidenza
- telefonando o inviando un fax agli uffici di Segreteria e Presidenza

1.3. I reclami possono devono espressi in forma scritta e devono consentire l'acquisizione delle generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami devono essere formulati in forma precisa, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e/o valutare le proposte avanzate.

Data la natura del rapporto Scuola-Famiglia su cui si fonda il patto educativo i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

1.4. La Direzione dell'Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, riceve su appuntamento la persona che ha prodotto il reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo ritenuto valido.

1.5. Annualmente la Direzione dell'Istituto formula per il Consiglio della Scuola una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione costituisce documento per l'elaborazione dei piani di miglioramento della qualità del servizio.

1.6. Qualora il reclamo non sia di competenza della gestione della scuola, sono fornite, a chi ha presentato il reclamo, indicazioni circa il corretto destinatario.

1.7. L'Istituto, al termine di ogni anno scolastico, acquisisce, attraverso appositi questionari, il giudizio dei genitori sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

1.8. Alla fine di ogni anno scolastico il Collegio Docenti redige una relazione, sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto della Scuola, sull'attività formativa e sui risultati ottenuti anche attraverso le prove standardizzate (INVALSI per la Scuola Primaria)

P A R T E VI

1. A T T U A Z I O N E

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

Visto e approvato dal Collegio Docenti

Cascina, SETTEMBRE 2019