

# Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

## ISTITUTO PARITARIO "MARIA CONSOLATRICE"

SCUOLA DELL'INFANZIA Paritaria DM 28.02.2001 – Cod. Mec.: RM1A037001

SCUOLA PRIMARIA Paritaria e Parificata DM.17.09.2001 e D.M.18.02.2002 – RM1E134008

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO Paritaria D.D.G. n. 284 del 30/06/2015 – RM1MZQ5000

C.F. 08301160589

Via N. Marselli, 1 – 00159 ROMA - Tel. 06/4396352 – Fax 06/43562574

e.mail: [mssconsolatrice@tiscali.it](mailto:mssconsolatrice@tiscali.it) – PEC: [ismc.casalbertone@pec.it](mailto:ismc.casalbertone@pec.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

#### **A- che cos'è la Carta dei Servizi**

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato dalla scuola. 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 Paritario Maria Consolatrice

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.

#### **b- 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



## **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 e paritarie 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 (si veda in particolare il "Regolamento 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, ecc 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
- albo 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.

### **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.

**Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono:**

- Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:
- il principio di equieterogeneità in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi della Scuola Primaria e della Scuola dell'Infanzia.
- la scelta della progettualità è condivisa dalle famiglie, dagli studenti e l'Istituto.
- Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, mensa, biblioteca, laboratori informatici, linguistici, aula audiovisivi,) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
- Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

## **PARTE SECONDA**

### **AREA DIDATTICA**

#### **La Scuola attua la sintesi tra istruzione e educazione, tra alfabetizzazione e socializzazione.**

- E' attenta ai processi formativi e ai precorsi di insegnamento/apprendimento.
- Assicura lo sviluppo dei processi relazionali attraverso l'integrazione dei percorsi didattici.
- E' disponibile ai bisogni culturali e sociali condivisi.
- Considera ed opera per il pluralismo alfabetico, per il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali e cognitive.
- Assume l'istituto della flessibilità, della continuità, della maestria prevalente, della unità di insegnamento e della collegialità.
- Assume la ricerca come modello operativo preferito per un divenire in progress.

#### **La scuola, attraverso l'assunzione dei principi fondamentali, esercita:**

- Le funzioni del cambiamento, rimuovendo l'isolamento culturale, il nozionismo dei saperi; facilita il cambiamento didattico e promuove l'innovazione nel rispetto della autonomia.
- La funzione regolatrice, coniugando il programma nazionale alla programmazione contestualizzata nell'ambito del curriculum d'istituto e nella flessibilità attraverso la progettualità.
- La funzione progettuale
- La funzione di assicurare il diritto alla diversità e all'uguaglianza attraverso la pari opportunità formativa.

L'Istituto Paritario Maria Consolatrice attua il passaggio dal Programma nazionale al Piano di studio Personalizzato attraverso l'attività tecnico-scientifica del Collegio dei Docenti, dei consigli di classe, di interclasse e di intersezione.

**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 si dota di laboratori come strategia per coniugare classe e interclasse nel passaggio da un ordine di scuola all'altro e dai saperi alla decodificazione delle conoscenze.

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 e il Regolamento d'istituto approvato dal Consiglio d'istituto.

Dei documenti suddetti viene data pubblicità mediante informazione all'utenza secondo quanto previsto dalla presente carta dei servizi. La duplicazione dei documenti avviene previo pagamento dell'imposta prevista dalla norma.

### **Le modalità di convocazione degli OO.CC.**

Consiglio d'istituto: Convocazione da parte del Presidente del Consiglio, con affissione all'albo, almeno 5 giorni prima. In casi urgenti la convocazione può avvenire anche 48 ore prima.

Collegio dei docenti, consigli di classe, di interclasse e di intersezione sono convocati, a mezzo circolare da parte del DS ai componenti l'organo collegiale.

Assemblee e riunioni con i genitori: mediante informazione diretta (dai docenti o ai docenti) e affissione all'albo.

### **Il Collegio dei Docenti**

**Il CD** elabora, secondo i criteri previsti, la programmazione educativa: dagli obiettivi specifici di apprendimento alla progettazione della programmazione didattica (si propongono le UA) per trasformare le conoscenze in competenze, in prospettiva con il PECUP. Nel POF sono contenuti i progetti riguardanti gli interventi di sostegno e di individualizzazione dell'insegnamento.

**I Consigli di classe, interclasse** elaborano la programmazione didattica che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando gli interventi operativi. La progettualità utilizza il contributo delle discipline e degli ambiti per raggiungere gli obiettivi e gli scopi individuati dai consigli stessi e dal CD. La stessa è sottoposta a verifica dei risultati per adeguare, in itinere, l'azione didattica alle esigenze della formazione.

## **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...
- ☐ Infine, 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.

## **ORARIO DELLE LEZIONI**

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

## **VIGILANZA ALUNNI**

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 scolarca.

Durante l'intervallo, nella scuola primaria, è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe; nella scuola secondaria gli spazi scolastici –sia all'interno che all'esterno- vengono suddivisi in aree, ciascuna delle quali viene sorvegliata da un docente preventivamente designato.

Nel periodo della mensa e del dopo mensa, per entrambi gli ordini di Scuola, sono responsabili gli insegnanti designati. 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.

## **ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI**

Di norma la procedura è la seguente:

- Comunicazione telefonica a un genitore
- Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)
- Eventuale chiamata dell'ambulanza

## **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.

## **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. 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.

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

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.

## **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 all'assemblea di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

## **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.



I servizi amministrativi rappresentano l'interfaccia della istituzione scolastica, il lato operativo ed esecutivo di ogni atto riguardante l'amministrazione e coniuga, con il Programma annuale delle attività, la convergenza dei costi e dei servizi effettuati finalizzati agli obiettivi del Piano dell'offerta formativa.

La bontà dei servizi si svolge attraverso criteri di efficacia e di efficienza e si realizza attraverso:

- ☒ la Celerità delle procedure.
- ☒ la Trasparenza.
- ☒ l'Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ☒ la Flessibilità degli orari degli uffici per il pubblico.

Le iscrizioni alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado avvengono mediante distribuzione dei modelli di iscrizione da parte degli insegnanti nei giorni previsti e in orario potenziato in maniera adeguato.

Il rilascio dei certificati è effettuato nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, di 5 giorni per quelli di votazioni e/o giudizi. Per i certificati di servizio storici sono richiesti almeno 15 giorni.

Gli attestati di licenza e di idoneità sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

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 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 venerdì, dalle ore 8 alle 12, dalle 15 alle 16. 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.

#### **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 (Comuni, 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**

##### **a- 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, via fax, 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.

## MODULO DI RECLAMO

Al Dirigente scolastico  
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 SETTORE \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data

FIRMA

---

### 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: [ismc.casalbertone@gmail.com](mailto:ismc.casalbertone@gmail.com)

### **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.