

 I.I.S. PRIMO LEVI	MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	Code: AII. 1
		Revisione: 03 – 10/2020
		Pagina: 1 di 8
		Rif. Sez. 8A MQ

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

1.1. PREMESSA

Con il presente documento L'Istituto intende rendere esplicite le proprie attività formative e realizzare un processo di piena condivisione fra tutte le componenti scolastiche, al fine di rendere più efficace ed efficiente il servizio erogato.

La carta dei servizi della scuola:

- ha come fonte di ispirazione fondamentale gli art: 3 / 33 / 34 / della Carta costituzionale della Repubblica Italiana che hanno attinenza al diritto/dovere all'educazione e all'istruzione e la D.P.C.M. del 27/01/1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; vanno altresì recepiti integralmente i Decreti Delegati con relative modifiche ed integrazioni;
- è un mezzo per dare attuazione ai principi di eguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra scuola che eroga il servizio e utenti che ne usufruiscono;
- illustra e rende trasparente l'attività della scuola, indica i tempi di definizione delle prestazioni e le modalità di reclamo per i disservizi;
- ha lo scopo di avvicinare i soggetti coinvolti e ridurre le distanze attraverso la sottoscrizione di un "patto" con gli utenti, che individua obblighi e diritti reciproci; per effetto di esso la scuola si impegna ad assicurare i propri servizi in modo adeguato, sulla base di specifici standard di qualità e in tempi determinati;
- è un veicolo di comunicazioni costante e dinamico tra scuola e utenti; essa costituisce strumento essenziale per consentire un processo continuo di analisi e miglioramento della qualità del servizio offerto, in relazione alle effettive esigenze e aspettative dell'utente, garantire facilità di accesso ai servizi erogati, controllare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, migliorare il rapporto con gli utenti;
- intende favorire un uso più corretto e consapevole dei diritti dell'utente, aiutandolo ad individuare a quale ufficio rivolgersi, a conoscere le modalità di erogazione dei servizi, ad essere al corrente delle iniziative e delle proposte della scuola;
- è destinata a tutti gli studenti e loro famigliari, a tutti gli operatori della scuola, alle amministrazioni, agli enti direttamente coinvolti nell'erogazione del servizio e a tutti i partner dell'Istituzione scolastica.

L'Istituto si impegna ad assumere adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei servizi, assicurandone la più ampia diffusione attraverso:

- consultazione diretta on line sul sito dell'Istituto
- consegna a tutte le scuole medie del territorio, alle amministrazioni locali, agli enti e associazioni interessate a vario titolo;
- realizzazione di depliant informativi sul contenuto e le finalità della carta, nei quali siano indicati i diritti degli utenti e le modalità per il soddisfacimento delle loro esigenze;
- affissione di copie della stessa in tutte le aule e gli uffici delle diverse sedi dell'istituto;
- inoltre agli uffici competenti in quanto l'istituto è ente Accreditato per la Formazione Superiore e Continua presso la Regione Veneto

Al fine di garantire il costante adeguamento dell'attività formativa della scuola alle esigenze degli utenti, la "carta" sarà aggiornata annualmente.



I.I.S. PRIMO LEVI

MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI

Code:	AII. 1
Revisione:	03 – 10/2020
Pagina:	2 di 8
Rif. Sez.	8A MQ

1.2. FATTORI DI QUALITÀ:

Tra i fattori di qualità che definiscono la capacità di risposta della scuola ai bisogni dell'utente, sono stati individuati come fondamentali, percepibili e valutabili sia dalla scuola che dagli utenti:

- **Informazione e Comunicazione** intesa come capacità di gestione del rapporto con l'utente mediante il continuo miglioramento della comunicazione funzionale e informativa interna attraverso la professionalità del personale addetto al rapporto con il pubblico, lo sviluppo dei servizi in rete e del sito internet, la diffusione di comunicati stampa e radiotelevisivi, la completezza e la tempestività delle informazioni fornite, e della comunicazione esterna (comunità locale, sindacati, media, sistema economico, mercato, movimenti di opinione, pubblica amministrazione). Attraverso la comunicazione, che coinvolge tutti i partecipanti all'organizzazione e alla vita dell'organizzazione, tutte le attività vengono convogliate al conseguimento degli obiettivi. I processi comunicativi hanno grande importanza per coinvolgere emotivamente tutto il personale, diffondere mission e strategie organizzative, politiche e attività che debbono essere rese note, raccogliere gli stimoli innovativi.
- **Trasparenza** intesa come conoscibilità delle scelte e dell'azione della scuola, possibilità di accedere alla documentazione, esplicitazione delle modalità operative, dei tempi e dei criteri di erogazione dei servizi. Essa si realizza attraverso la responsabilizzazione dei dipendenti e la semplificazione delle procedure.
- **Affidabilità** intesa come capacità di organizzare e realizzare gli scopi istituzionali.
- **Tempestività** intesa come capacità di dare risposte immediate alle esigenze e alle richieste dell'utenza.
- **Efficienza** intesa come regolarità e puntualità del servizio erogato.

1.3. SERVIZI EROGATI

L'istituto eroga e garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- Front-Office: sportello informativo, anche telefonico, di assistenza ed accoglienza dalle ore 7.15 alle ore 14.00, da lunedì a sabato, assicurato dai collaboratori scolastici presso la sede Liceo "E. Balzan";
Front-Office: sportello informativo, anche telefonico, di assistenza ed accoglienza dalle ore 7.30 alle ore 14.00, da lunedì a sabato, assicurato dai collaboratori scolastici presso la sede ITAS "L. Einaudi";
- Servizio di portineria dalle ore 7.30 alle ore 18.00 da lunedì a venerdì e dalle ore 7.30 alle 14.00 al sabato, assicurato dai collaboratori scolastici nelle due sedi dell'IIS "P. Levi" di Badia Polesine;
- Sportello per pratiche amministrative e didattiche dalle ore 10.00 alle ore 13.00 da lunedì a sabato, assicurato dal personale delle segreterie;
- Ricevimento del Dirigente scolastico secondo orario definito e su appuntamento;
- Ricevimento dei Docenti Collaboratori secondo orario definito e su appuntamento;
- Ricevimento mensile antimeridiano dei docenti da ottobre a maggio secondo calendario concordato in sede di CdD e ratificato in sede di CdI;
- Ricevimento generale pomeridiano (indicativamente nei mesi di dicembre ed aprile) di tutti i docenti;
- Ricevimento individuale delle famiglie degli studenti promossi con sospensione di giudizio o non ammessi alla classe successiva, secondo le modalità indicate nella comunicazione alle famiglie;
- Ricevimento individuale del Coordinatore di classe per particolari situazioni scolastiche, secondo necessità;
- Piena trasparenza del processo valutativo; esplicitazione della corrispondenza voti / livelli di apprendimento, dei criteri di valutazione utilizzati nelle verifiche, dei criteri di promozione / non promozione deliberati dal Collegio dei Docenti; dichiarazione delle competenze da conseguire in ciascuna disciplina;



I.I.S. PRIMO LEVI

MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI

Code:	All. 1
Revisione:	03 – 10/2020
Pagina:	3 di 8
Rif. Sez.	8A MQ

- Adozione di regole di comportamento esplicitate nel Regolamento d'Istituto elaborato sulla base delle indicazioni contenute nello Statuto delle studentesse e degli studenti (D.P.R. 24.6.98);
- Pubblicizzazione cartacea e Web, costantemente aggiornata, di tutte le attività d'Istituto (P.T.O.F., programmazione per dipartimenti, programmazione dei docenti, aree di progetto, lavori di ricerca per esami di stato, attività di stage, materiali per lo studio individuale, scambi europei, offerte culturali della Biblioteca, ecc.);
- Acquisizione reclami degli utenti secondo procedura ISO 9001:2015;
- Erogazione DAD (didattica a distanza) e DDI (didattica digitale integrata) legata epidemia Covid-19;
- Sportello didattico per il recupero disciplinare (in funzione disponibilità docenti ed economiche);
- Corsi di recupero dei debiti formativi nelle discipline deliberate dal Collegio Docenti (in funzione disponibilità capitolo spesa specifico);
- Attività integrative opzionali pomeridiane: corsi di lingua e di conversazione in inglese, francese, tedesco e spagnolo, utilizzo audiovisivi, pratica sportiva, ricreativa ed artistica;
- Flessibilità del gruppo classe (lingua, matematica, area di integrazione e di flessibilità), ove deliberato dagli organismi interni competenti;
- Progettazione modulare della didattica, certificazione delle competenze disciplinari di Modulo acquisite;
- Ristrutturazione e aggiornamento continuo dei curricula;
- Progettazione attività gruppo DAI;
- Applicazione della Legge n.107 del 2015 in tutte le sue parti anche quelle relative all' Alternanza Scuola-Lavoro
- Elaborazione del RAV (Rapporto di Autovalutazione d'Istituto)
- Pubblicizzazione dei dati raccolti nelle attività di valutazione del servizio scolastico;
- Certificazione delle più significative attività svolte dallo studente;
- Attività di accoglienza affettiva e cognitiva;
- Attività di orientamento in entrata, in itinere e in uscita;
- Attività PCTO
- Organizzazione viaggi di istruzione e visite guidate;
- Scambi culturali con l'estero;
- Partnership eventuale in corsi di formazione integrata superiore (I.F.T.S.);
- Partnership eventuale in corsi ITS (Istituti Tecnici Superiori)
- Preparazione alle certificazioni europee delle competenze linguistiche in inglese, francese, tedesco e spagnolo;
- Realizzazione corsi e sportelli per la preparazione ai singoli esami ECDL in tutte le sue specifiche articolazioni;
- Rilascio della patente europea del computer (ECDL), previo superamento degli esami previsti;
- Spazio lettura (quotidiani, riviste, libri);
- Rilascio della Patente europea per a qualità EQDL e HEALTH, previo superamento degli esami previsti;
- Controllo dei processi in atto e determinazione delle procedure più efficaci sulla base del Sistema di Gestione della Qualità presente in istituto;
- Opportunità, per tutte le componenti scolastiche, di avanzare proposte per il PTOF entro il 30 settembre di ogni anno;
- Utilizzo programmato di: aula audiovisivi; palestra; laboratori di informatica – multimediali; laboratori linguistici; laboratori di fisica, chimica, biologia e microbiologia, aula magna;
- Casella di posta elettronica per ogni docente dell'istituto;
- Disponibilità piena delle più moderne tecnologie informatiche per ogni attività didattica disciplinare, utilizzando il sistema P.C. – videoproiettore in dotazione in ciascuna aula e delle LIM (Lavagne Interattive Multimediali) presenti in un rilevante numero di classi.
- Utilizzo del sito web della scuola per l'inserimento di materiali prodotti o per scaricare documenti didattici e informativi realizzati a scopo didattico dai docenti o dalla scuola.
- Registro Elettronico del Diario di Classe e del Registro personale del Docente.
- Corsi di formazione per adulti e/o lavoratori anche su bando Regionale



I.I.S. PRIMO LEVI

MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI

Code:	All. 1
Revisione:	03 – 10/2020
Pagina:	4 di 8
Rif. Sez.	8A MQ

2. PARTE PRIMA

2.1. UGUAGLIANZA

2.1.1 Nell'erogazione del servizio scolastico è prioritario il richiamo al principio di uguaglianza che promuove il libero accesso per tutti all'istruzione scolastica come bene collettivo nel rispetto delle differenze e nella loro valorizzazione; nessuna discriminazione ed iniquità può essere compiuta nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2.2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico pubblico (aperto a tutti) e statale (ente erogatore) agiscono secondo criteri di obiettività, trasparenza ed equità; il servizio viene erogato in maniera imparziale, ponendo tutti gli utenti, per quanto concerne l'accesso all'istruzione e le opportunità di apprendimento, in situazione di parità, pur tutelando le particolari esigenze delle categorie più deboli.

2.2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

2.3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno viene prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di handicap o in situazioni di particolare disagio.

2.3.2 Nello svolgimento delle proprie attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

2.4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

2.4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico; la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capacità obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande, il Consiglio d'Istituto stabilisce i criteri da adottare per procedere alla selezione delle stesse.

2.4.2 Obbligo formativo e scolastico, proseguimento degli studi e regolarità della frequenza, sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. La scuola si impegna ad intervenire per rimuovere i casi di assenze prolungate o di profitto negativo, informando tempestivamente le famiglie e predisponendo adeguate strategie.

2.5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

2.5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei servizi" 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.

2.5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico.

 I.I.S. PRIMO LEVI	MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	Code: AII. 1
		Revisione: 03 – 10/2020
		Pagina: 5 di 8
		Rif. Sez. 8A MQ

2.5.3 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dei servizi tecnici, delle attività didattiche e dell'offerta formativa integrata.

2.6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

2.6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione 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 studio di ciascun indirizzo.

2.6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

L'Istituto favorisce l'accesso all'aggiornamento e alla formazione permanente, garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'Amministrazione scolastica.

3. PARTE SECONDA

3.1. SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1.1 La scuola individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici e contatto con il pubblico;
- Garanzia della privacy secondo le disposizioni cogenti.

3.1.2 Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

3.1.3 La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata direttamente dal personale di segreteria nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

3.1.4 La segreteria didattica garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi con priorità e sollecitudine.

3.1.5 Il rilascio dei 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, di cinque giorni per quelli contenenti votazioni e/o giudizi.**

3.1.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati all'interessato a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

3.1.7 I documenti di valutazione degli allievi sono consegnati direttamente, ai genitori dello studente interessato, dal Dirigente Scolastico o dal docente incaricato, entro cinque giorni dal completamento delle operazioni generali di scrutinio, oppure al primo incontro scuola-famiglia programmato.

3.1.8 Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico nella fascia oraria antimeridiana, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. In tutti gli uffici sono affissi cartelli contenenti gli orari giornalieri di apertura al pubblico.

 I.I.S. PRIMO LEVI	MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	Code: AII. 1
		Revisione: 03 – 10/2020
		Pagina: 6 di 8
		Rif. Sez. 8A MQ

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento telefonico e secondo un orario di apertura, comunicato con apposito avviso, compatibilmente con gli altri impegni di servizio.

3.1.9 La richiesta di accesso ai documenti amministrativi può essere inoltrata verbalmente o per iscritto; in questo secondo caso l'ufficio deve rilasciarne ricevuta. L'ufficio competente, ricevuta e istruita la domanda, deve, entro 15 giorni dalla presentazione della stessa, consentire di esercitare il diritto di accesso attraverso la sola presa di visione del documento o l'acquisizione della copia dello stesso; nel primo caso è redatto un apposito processo verbale sottoscritto dal richiedente e dal funzionario che ha esibito la documentazione; nel secondo caso il richiedente è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta e al pagamento di E 0.15 per ciascun foglio.

3.1.10 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno le modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

3.2. INFORMAZIONI

3.2.1 l'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazioni del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario A.T.A.) al centralino;
- Organigramma degli uffici (presidenza, vice-presidenza e servizi) al centralino;
- Organico del personale docente e ATA;
- Albo d'istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca organigramma degli organi collegiali;

3.2.2 Alla reception sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio richiesto;

3.2.3 Gli operatori indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro;

3.2.4 Il Regolamento d'Istituto è adeguatamente pubblicizzato mediante affissione in tutte le aule e negli spazi appositamente predisposti.

3.2.5 Sono resi disponibili presso la reception strumenti per la comprensione organizzativa dell'Istituto:

- Opuscolo illustrativo dell'Offerta Formativa dell'Istituto

Sono inoltre disponibili:

- Pagine web dell'istituto con informazioni sulle varie attività svolte, previo collegamento in Internet;
- Manuale della Qualità presso il RGQ.



I.I.S. PRIMO LEVI

MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI

Code:	AII. 1
Revisione:	03 – 10/2020
Pagina:	7 di 8
Rif. Sez.	8A MQ

4. PARTE TERZA

4.1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

4.1.1 L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli allievi e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna.

4.1.2 Fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

Le aule dove si svolgono le attività didattiche sono di dimensioni variabili e le classi sono assegnate in aule in relazione al numero degli allievi, in modo che il rapporto allievi/superficie rispetti sempre i limiti previsti. Le aule sono fornite di cattedra, armadio, banchi monoposto, lavagne in ardesia a parete, bacheca, sistema P.C. – videoproiettore. Nel caso siano presenti allievi con particolari esigenze, la scuola mette a disposizione arredi e i sussidi didattici adeguati alle necessità di ciascuno.

4.1.3 La scuola dispone dei seguenti uffici:

- Presidenza (funzioni di indirizzo, coordinamento e armonizzazione delle diverse azioni, orientandole verso i fini prestabiliti)
- Vicepresidenza e Collaboratori
- Direttore amministrativo
- Contabilità
- Segreteria didattica
- Segreteria amministrativa
- Ufficio personale
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Tecnico
- Ufficio Contabilità
- Magazzino
- Archivio

Sono a disposizione degli uffici attrezzature quali: fotocopiatrici, macchine da scrivere elettriche e P.C in rete.

5. PARTE QUARTA

5.1. PROCEDURA PER I RECLAMI

Il reclamo è uno strumento agile e di facile utilizzazione che l'utente può utilizzare per lamentarsi di un servizio non erogato nel modo previsto nella carta dei servizi, o di inefficienze o disfunzioni specifiche nella fruizione dei servizi erogati. Esso rappresenta un contributo fondamentale per misurare la qualità del servizio e adottare i correttivi necessari. I reclami possono essere presentati in modo informale, in forma verbale, o formale per iscritto (posta ordinaria, telefonica, via fax o mail) personalmente dall'interessato o da un suo rappresentante, utilizzando l'apposito modulo distribuito presso la reception. Il reclamo va fatto pervenire unicamente al Dirigente Scolastico e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami verbali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono in alcun caso presi in considerazione. Il dirigente scolastico, accertata la legittimità del reclamo, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre 30 giorni, attivandosi immediatamente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e spiegando al reclamante le azioni che intende realizzare. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, la scuola informerà l'utente della non pertinenza del reclamo e fornirà indicazioni circa il soggetto erogatore competente. Annualmente il Dirigente scolastico formula una relazione analitica dei

 I.I.S. PRIMO LEVI	MANUALE DELLA QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI	Code: AII. 1
		Revisione: 03 – 10/2020
		Pagina: 8 di 8
		Rif. Sez. 8A MQ

reclami e dei successivi provvedimenti, per il Consiglio d'istituto. La relazione è inserita nella relazione sull'anno scolastico del Consiglio stesso.

5.2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO.

La misurazione della qualità del servizio scolastico rappresenta un momento imprescindibile per la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione scolastica. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio scolastico, sia quelli che lo influenzano positivamente, che negativamente, l'Istituto prevede un sistema di monitoraggio mediante questionari di gradimento del servizio rivolti a genitori, personale e studenti. I questionari, somministrati prevalentemente per via informatica al termine di ogni attività o dell'anno scolastico, analizzano gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni e, alcuni, la possibilità di formulare proposte e raccogliere indicazioni utili per l'ottimizzazione del servizio. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica, dagli enti locali e da istituzioni scolastiche di qualità certificata. Al termine di ciascun anno scolastico il Collegio dei docenti, sulla base dei risultati ottenuti e dei dati di monitoraggio, redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene poi sottoposta al Consiglio d'istituto.