



**ISTITUTO COMPRENSIVO ALDENO-MATTARELLO**  
Via della Torre Franca, 1 - 38123 MATTARELLO – (Trento)  
Tel. 0461/945237 - Fax. 0461/946007 C.F. 96056860222 - e-mail:  
segr.aldeno.mattarello@scuole.provincia.tn.it



**CARTA DEI SERVIZI  
DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO  
ALDENO-MATTARELLO**



**CARTA DEI SERVIZI  
DELL'ISTITUTO  
COMPENSIVO ALDENO-  
MATTARELLO**

**INDICE**

|  |                |
|--|----------------|
| <b>La carta dei servizi dell'istituto Aldeno-Mattarello</b>  | <b>pag.3</b>   |
| <b>Presentazione</b>   | <b>pag.3</b>   |
| <b>Principi fondamentali</b>   | <b>pag.3</b>   |
| <b>Organizzazione del servizio</b>   | <b>pag.5</b>   |
| <b>Struttura organizzativa</b>   | <b>pag.7</b>   |
| <b>Spazi per l'informazione relativa all'organizzazione dei servizi</b>  | <b>pag.8</b>   |
| <b>Percorsi di istruzione e formazione</b>   | <b>pag.8</b>   |
| <b>Servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituto</b> | <b>pag.8</b>   |
| <b>Servizi offerti ai genitori per una migliore collaborazione scuola-famiglia</b>                                 | <b>pag.9</b>   |
| <b>Servizi amministrativi e uffici di segreteria</b>   | <b>pag. 10</b> |
| <b>Servizi garantiti in relazione alla sicurezza</b>   | <b>pag. 11</b> |
| <b>Modalità e tempi per l'informazione alle famiglie</b>   | <b>pag. 12</b> |
| <b>Procedura per reclami</b>   | <b>pag. 12</b> |

## **PREMESSA**

**Presentazione** - La carta dei servizi è un documento approvato dagli organismi dell'istituzione attraverso il quale la scuola si presenta alle famiglie dei propri alunni. Con essa si spiega:

- cosa è la scuola
- come funziona
- quali sono gli impegni verso gli studenti

e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene assicurato il servizio pubblico scolastico nell'istituto.

**Principi fondamentali** - La carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione della Repubblica Italiana ed in particolare gli articoli 3, 33 e 34. La carta dei servizi della scuola fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale così come si ricavano anche dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Artt. 1 e 2.1) e dalla Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo (Artt. 1-2-5-7-8).

Questo documento fa inoltre riferimento alle finalità e ai principi previsti dalla Legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino", integrata dalla Legge Provinciale del 20 giugno 2016 n° 10, e ai relativi regolamenti ed attua il disposto dell'art. 19 dello Statuto dell'Istituto.

*L'Istituzione organizza il servizio nel rispetto dei seguenti principi:*

**Uguaglianza e imparzialità** - Nell'erogazione del servizio non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso:

- l'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze delle famiglie ma anche della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale
- il sostegno pedagogico, psicologico o finanziario, ad alunni in difficoltà in collaborazione con il Servizio Sociale e gli Enti Locali
- la scelta di avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica. Agli alunni che non si avvalgono del suddetto insegnamento sono offerte le possibilità previste dalla normativa vigente.

**Regolarità** - L'istituto tramite tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto delle procedure e dei vincoli vigenti. La regolarità del servizio è assicurata attraverso una corretta utilizzazione del personale assegnato e dalla sua sostituzione nel rispetto della normativa vigente in caso di assenza, con garanzia di informazione sul servizio anche in situazione di conflitto sindacale secondo le disposizioni legislative e contrattuali in vigore.

### **Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna con adeguati atteggiamenti ed opportune azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, agli studenti degenti negli ospedali, agli studenti con bisogni educativi speciali e a

quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento, anche con la predisposizione di percorsi formativi individualizzati.

### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L' Istituzione si impegna ad accogliere le domande di iscrizione nel rispetto della normativa provinciale in materia.

L' Istituzione si attiva nella prevenzione e nel controllo dell' evasione e della dispersione scolastica.

L' Istituzione esige la regolare frequenza da parte degli alunni.

**Partecipazione**– Tutte le componenti della scuola, genitori, alunni, docenti e non docenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione del Progetto d'Istituto, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. La Scuola favorisce la partecipazione attraverso il dialogo continuo tra le componenti, la rappresentanza negli Organi Collegiali, le riunioni delle Consulte dei genitori, le riunioni assembleari e ogni altra attività promossa a fini informativi e di confronto.

**Efficienza** - L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente.

La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nel pieno rispetto delle strutture, degli arredi e delle attrezzature presenti.

**Trasparenza** - Gli atti della scuola sono soggetti alla pubblicazione secondo le norme legislative e regolamentari. L'Istituto assicura il diritto dell'utente all'accesso ai documenti amministrativi sulla base di un interesse specifico e nel rispetto del diritto alla privacy; garantisce agli studenti l'informazione relativa al loro percorso didattico e formativo.

**Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale** - L'Istituzione nel rispetto della libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione e principio base del Progetto d'Istituto, garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e d'insegnamento e il rispetto delle diversità degli stili di apprendimento.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto

il personale della scuola anche al fine di rispondere in modo

adeguato ai bisogni culturali degli allievi. L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

**Autovalutazione** - Al fine di garantire la coerente attuazione dei principi sopra esposti, la scuola monitora periodicamente i servizi e valuta la soddisfazione degli utenti così come previsto dall'art. 27 della Legge 5/2006.

### **Organizzazione del servizio**

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti strumenti fondamentali di progettazione, pianificazione e organizzazione del servizio:

- lo Statuto;
- il Progetto di Istituto; la Carta dei Servizi;
- il Regolamento interno ;

il Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti;  
la Programmazione didattico-educativa approvata secondo le indicazioni del Collegio dei Docenti e dei singoli docenti;  
la programmazione educativo-didattica dei Consigli di classe; il Piano di lavoro dei docenti.

### **Progetto d'Istituto Triennale**

L' Istituzione si impegna a fornire all' alunno le competenze, le conoscenze e le abilità previste dal curriculum dettato dai Piani di Studio Provinciali per la costruzione della sua identità personale, culturale e professionale.

L' Istituzione predispone il Progetto d' Istituto con la partecipazione di tutte le sue componenti a norma degli articoli 17 e 18 dello Statuto. Esso rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità della scuola e contiene le scelte educative ed organizzative, il quadro delle offerte formative curricolari, e i criteri di utilizzo delle risorse.

Il P.I.T. è un atto pubblico e si trova pubblicato sul sito Internet della scuola. Le copie sono disponibili presso le segreterie scolastiche.

### **Programmazione educativa e didattica**

L' Istituzione garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio provinciali e nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.

Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del Progetto d' Istituto e della programmazione didattico-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa è presentata alle famiglie in ottobre nelle assemblee di classe.

La programmazione didattica o piano di lavoro delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare o dello stesso team per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto d'Istituto.

La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al

Dirigente scolastico entro il 30 ottobre o comunque prima delle assemblee con i genitori. Entro novembre i consigli di classe devono presentare i Pei, Pep, Pdp.

L'offerta formativa viene esplicitata dalla scuola attraverso: Il Progetto d'Istituto (P.I.) e la programmazione didattica contenuta nel piano di lavoro del consiglio di classe e nel piano di lavoro del singolo insegnante. L'offerta formativa viene attuata dai singoli docenti attraverso la presentazione del proprio piano di lavoro all'inizio dell'anno scolastico; la consegna delle schede quadrimestrali; i colloqui con i genitori.

### **Il patto formativo**

Il patto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola.

Esso si stabilisce tra i docenti, gli allievi e i genitori.

Sulla base del contratto formativo tutte le componenti sono chiamate a specifiche responsabilità:

l'alunno:

- conosce gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- conosce il percorso per raggiungerli
- conosce le fasi del suo curriculum
- partecipa alle esperienze scolastiche e collabora rispettando le regole della convivenza il docente
  - esprime la propria offerta formativa (didattica ed educativa)
  - motiva il proprio percorso didattico

- organizza l'attività formativo-didattica: definisce collegialmente ed esplicita le strategie, gli interventi di verifica, i criteri di valutazione, nel rispetto dei ritmi di attenzione, stabilendo le scadenze di percorso e armonizzando il carico di lavoro
- costruisce un clima di fiducia per motivare nell'apprendimento e favorire scambi ed interazioni relazionali nel rispetto delle differenze di idee, comportamenti stili e bisogni degli alunni

il genitore

- conosce l'offerta formativa
- esprime pareri e proposte
  - partecipa ai colloqui individuali e alle assemblee previste e collabora nelle attività, intervenendo nel rispetto dei ruoli e favorendo la continuità del percorso formativo
- sostiene il percorso scolastico dei figli

il Dirigente Scolastico:

- risponde del corretto funzionamento della scuola nel suo insieme
  - promuove, coordina e controlla l'attività didattica, nell'ambito delle proprie competenze ed in base alla programmazione/organizzazione degli Organi Collegiali della scuola: i Consigli di Classe, il Collegio Docenti, il Consiglio dell'Istituzione
  - garantisce la ricerca della qualità e dell'efficienza nei servizi amministrativi, nell'organizzazione didattica e nell'utilizzazione della struttura, all'interno della rete di relazioni istituzionali ed umane che contribuiscono a sostenere il percorso scolastico

L'Istituto eroga il servizio formativo pianificando l'utilizzo delle risorse economiche finanziarie nei seguenti documenti:

- Il bilancio di previsione che assegna ai vari ambiti di intervento programmati le necessarie risorse finanziarie;
- Il conto consuntivo che espone i dati relativi alla gestione finanziaria e patrimoniale, illustrando i risultati ottenuti rispetto alle risorse impiegate.

### **Struttura Organizzativa**

Gli Organi dell'Istituzione sono visualizzati nelle seguenti tabelle

|                   |                                |
|-------------------|--------------------------------|
| ORGANI DI GOVERNO | CONSIGLIO DELL'ISTITUZIONE     |
|                   | DIRIGENTE DELL'ISTITUZIONE     |
|                   | COLLEGIO DEI DOCENTI           |
|                   | CONSIGLI DI CLASSE             |
|                   | REVISORE DEI CONTI             |
|                   | COMMISSIONI E GRUPPI DI LAVORO |
| ORGANI CONSULTIVI | CONSULTA DEI GENITORI          |

La composizione e la funzione di ciascun organo di governo sono definite nello Statuto

L'Organigramma funzionale dell'Istituto determina una rete di relazioni, specifica l'attribuzione delle aree di responsabilità, stabilisce le modalità di partecipazione e di coinvolgimento nella vita della Scuola.

Di seguito si illustra l'Organizzazione funzionale e le varie componenti

Il **Dirigente** dell'Istituzione è legale rappresentante dell'Istituto, è responsabile della sua gestione e dei risultati del servizio. Si avvale di docenti collaboratori con i quali costituisce

**l'Ufficio di presidenza.**

**Le funzioni strumentali** svolgono funzioni di supporto alla realizzazione delle finalità istituzionali operando in specifiche aree individuate dal Collegio dei docenti.

**I referenti** delle commissioni assieme ai componenti le varie commissioni elaborano programmazioni di attività riguardanti la vita della scuola.

**Il coordinatore di classe** è la figura di riferimento per docenti, genitori, studenti riguardo le questioni didattiche e/o formative. Inoltre cura la comunicazione con le famiglie.

Ogni attività progettuale ha **un referente coordinatore di progetto** che cura la progettazione, la realizzazione e la rendicontazione.

## **Spazi per l'informazione relativa all'organizzazione dei servizi**

L'Istituto ha predisposto spazi fisici adibiti all'informazione:

- albi sindacali
- albo dei docenti
- albo degli studenti
- albo dei genitori

Sono stati predisposti inoltre appositi spazi dove sono esposti gli orari di apertura degli uffici. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni richieste.

## **Percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione**

L'Istituto ha come finalità generale lo sviluppo integrale e il successo formativo di tutti gli studenti e l'intento di far crescere ragazzi capaci di portare rispetto a sé stessi, alle persone e alle cose, curiosi di conoscere la realtà che li circonda.

La scuola opera pertanto per:

- valorizzare le attitudini, le aspirazioni, le potenzialità di ciascuno;
  - promuovere l'educazione della persona
  - fornire l'istruzione di base nelle diverse discipline
  - motivare gli alunni all'apprendimento
- orientare, in vista delle future scelte, per un percorso scolastico e formativo adatto a ciascuno.
- In pratica, le finalità educative e formative perseguite dall'Istituto sono riassumibili nel profilo educativo e culturale dello studente previste dal Progetto di Istituto: ciò che i giovani, alla conclusione della scuola secondaria di primo grado, dovrebbero "sapere", "saper fare" e "saper essere" per diventare cittadini responsabili.

## **Servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituto**

L'Istituto si compone di sei plessi ovvero di sei edifici differenti per conformazione e dotazione. In generale si può dire che ogni plesso è dotato di un laboratorio di informatica con un numero sufficiente di postazioni. In ogni plesso vi sono delle aule per la didattica dei ragazzi con bes; solo negli edifici delle scuole secondarie di primo grado di Aldeno e Mattarello esistono ulteriori laboratori di musica, di educazione artistica, di scienze, di lingue. Negli altri plessi di scuola primaria sono presenti delle aule polifunzionali (Romagnano), laboratorio di musica (Mattarello). Nei singoli istituti esistono delle biblioteche di testi di narrativa e/o specifici per argomenti. Riassumendo:

| plesso                | Lab. informatica | Lab. Arte | Lab. Musica | Lab. Scienze | Lab. Tecn. | Aula polifunz. | Aula Bes | Palestra |
|-----------------------|------------------|-----------|-------------|--------------|------------|----------------|----------|----------|
| Aldeno primaria       | X                |           |             | Con SSPG     |            | X              | X        | Con SSPG |
| Cimone                | X                |           |             |              |            | X              |          | X        |
| Mattarello primaria   | X                |           | X           |              |            | X              | X        | X        |
| Romagnano             | X                |           |             |              |            | X              |          | X        |
| Aldeno secondaria     | X                | X         | X           | X            | X          | X              | X        | X        |
| Mattarello secondaria | X                | X         | X           | X            | X          | X              | X        | X        |

### **Servizi offerti ai genitori per una migliore collaborazione scuola-famiglia**

L'istituto instaura varie forme di dialogo e di collaborazione con i genitori, percependosi come comunità che condivide atteggiamenti e comportamenti volti ad accompagnare gli alunni nella loro crescita equilibrata.

L'Istituto ha predisposto diverse modalità di comunicazione per garantire la partecipazione e la continuità dei rapporti con le famiglie.

Molte di queste comunicazioni rientrano nella programmazione annuale delle attività dei docenti e delle singole classi, altre possono essere utilizzate o sollecitate dal singolo docente, dal Coordinatore di classe, dai genitori o dal Dirigente Scolastico stesso, tutte le volte che la situazione lo richieda.

Le modalità di comunicazione principali sono:

- Progetto di Istituto: fornisce le informazioni generali sulla strutturazione e sull'organizzazione della Scuola; viene consegnato a chi ne fa richiesta; è pubblicato sul sito web dell'Istituto;
- Libretto delle comunicazioni Scuola famiglia: è lo strumento principale di comunicazione tra Scuola e famiglia e contiene moduli per giustificazioni, richieste, comunicazioni varie; eventualmente è inglobato nel diario DSF (Docenti Senza Frontiere);
  - Riunioni dei Consigli di classe con i rappresentanti dei genitori;
- Ricevimento genitori: si effettua sia con le udienze generali, che si tengono per la scuola secondaria in due momenti di ogni anno e attraverso i colloqui individuali con i singoli docenti; in due momenti dell'anno per la scuola primaria e ogni qualvolta da parte dei docenti o dei genitori se ne ravvisi la necessità;
- Note informative: sono tutte le comunicazioni scritte che informano la famiglia sulla situazione scolastica degli studenti quali il documento di valutazione, le lettere di comunicazione relative all'andamento scolastico o al comportamento;
  - Comunicazioni del Coordinatore su delega del Consiglio di Classe;
  - Comunicazioni del singolo docente;
- Circolari informative: sono le comunicazioni relative alle attività scolastiche che necessitano di una comunicazione diretta e immediata;
  - Assemblee con genitori: sono momenti informativi rivolti ai genitori per illustrare i risultati delle attività organizzate all'interno dell'Istituto o le problematiche inerenti la scuola;
  - Informazioni attraverso il sito Web dell'Istituto ([www.icaldenomattarello.tn.it](http://www.icaldenomattarello.tn.it)).
  - A partire dall'anno scolastico 2018/2019 l'Istituto si avvale di un Registro Elettronico utile per comunicazioni, informazioni, circolari, valutazioni e udienze.

### **Servizi amministrativi e uffici di segreteria**



Organizzazione dei servizi amministrativi:

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO SCOLASTICO  
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI SCOLASTICI COADIUTORI  
AMMINISTRATIVI SCOLASTICI

I fattori di qualità che il servizio si propone di garantire sono i seguenti:

- disponibilità e professionalità degli addetti
- celerità delle procedure
- trasparenza
- riservatezza dell'informazione secondo le norme vigenti
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi minimi di attesa agli sportelli
- tempi minimi di rilascio certificazioni richieste (certificati di iscrizione, di frequenza, attestati, certificati di servizio dei docenti)
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico in modo tale che siano funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio

Orario di segreteria

L'orario della segreteria viene esposto ogni anno alla visione dell'utenza ed è strutturato secondo l'esigenza di fornire possibilità di accesso al mattino e in alcuni pomeriggi.

L'Istituto (comprendendo i sei plessi) è aperto tutti i giorni ad esclusione dei sabati e delle domeniche, dei giorni festivi dalle ore 7.00 alle ore 17.00.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, così articolato:  
nel periodo scolastico:

| giorni               | dalle ore | alle ore |
|----------------------|-----------|----------|
| dal lunedì al sabato |           |          |
| dal lunedì al sabato |           |          |

Per esigenze particolari gli orari di apertura possono essere modificati ed in tal caso le variazioni sono adeguatamente comunicate.

Il Dirigente Scolastico riceve preferibilmente su appuntamento, salvo impegni istituzionali.

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, avvalendosi di un servizio adeguato con un addetto sempre presente in orario di apertura della scuola.

### **Servizi garantiti in relazione alla sicurezza**

Le condizioni ambientali relative a strutture, impianti e dotazioni dell'Istituto costituiscono fattori fondamentali per garantire la tutela della salute, l'incolumità e la sicurezza degli utenti e di tutti coloro che operano e lavorano presso l'Istituto. Un elevato standard di sicurezza, al cui conseguimento vengono dedicate notevoli risorse e molte energie, è considerato dall'Istituto presupposto preliminare per un sereno svolgimento di tutte le attività.

L'Istituto si impegna a ottemperare a tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e ad effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti, avvalendosi anche di esperti esterni.

Spazi e strutture sono sottoposti a regolari sopralluoghi da parte del RSPP, che fornisce indicazioni sui potenziali fattori di rischio e sulle relative soluzioni che l'Istituto deve approntare. L'Istituto impegna il proprio personale al fine di mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, per garantire a tutti gli utenti una permanenza a scuola confortevole, nel rispetto dell'ambiente naturale e nell'ottica del risparmio energetico.

Per garantire un elevato standard di sicurezza l'Istituto si impegna ad alimentare e diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria, sia attraverso attività specifiche coordinate dalla commissione "Sicurezza". Vengono periodicamente programmate e realizzate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione e aggiornamento specifici, progetti di educazione alla salute che permettono di far acquisire nozioni di pronto soccorso. Queste attività vengono realizzate in collaborazione con il personale dell'Azienda Sanitaria, i Vigili del Fuoco e le forze dell'ordine e con l'apporto del Dipartimento provinciale.

### **Modalità e tempi per l'informazione alle famiglie**

L'Istituzione garantisce alle famiglie degli alunni della scuola primaria l'effettuazione di due momenti di udienze generali secondo modalità e tempi comunicati all'inizio dell'a.s. Invece alle famiglie degli alunni di scuola secondaria di primo grado garantisce due udienze generali. Inoltre i docenti sono tenuti, nel rispetto delle norme che regolano il contratto di lavoro degli insegnanti, a mettere a disposizione un'ora settimanale per l'espletamento delle cosiddette udienze individuali. Anche le modalità e i tempi di tale servizio sono comunicati all'inizio dell'a.s.

### **Procedura per i reclami**

È possibile inoltrare reclami di eventuali disservizi, con l'analisi delle loro cause e la eventuale individuazione delle azioni correttive che li risolvono. Nello specifico per quanto riguarda il servizio mensa, la commissione mensa ha a disposizione moduli appositi che vengono consegnati in segreteria per l'inoltro al Presidente del Consiglio dell'Istituzione e al Dirigente; per tutti gli altri casi ci si potrà rivolgere, facendo pervenire la segnalazione anche via mail, alla segreteria. Sarà cura dell'amministrazione prendere in esame la problematica e rispondere in tempi ragionevoli.

Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

### **Attuazione**

La presente Carta dei Servizi scolastici entra in vigore a partire dall'anno scolastico 2018/2019. Le disposizioni in essa contenute sono soggette a modifiche in relazione a nuove eventuali disposizioni normative che disciplinano la materia.

Per tutto quanto non dichiarato nella presente Carta dei Servizi scolastici si fa esplicito richiamo alla normativa vigente all'atto della approvazione da parte del Consiglio dell'Istituzione.

Nell'anno scolastico 2018/2019 si sono apportate delle modifiche in relazione ad integrazioni.