

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte ottava	Parte ottava Pagina 1 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

Parte ottava

Procedure per i reclami e valutazione del servizio

PROCEDURA PER I RECLAMI

Eventuali reclami rispetto ai servizi erogati dall'Istituto possono essere inoltrati in varie forme: scritta, telefonica, orale. Il proponente è comunque tenuto ad indicare le proprie generalità e la reperibilità.

La comunicazione inoltrata per le vie brevi deve essere seguita da comunicazione scritta e sottoscritta indirizzata al Dirigente Scolastico. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo gli opportuni accertamenti, risponde entro i 30 giorni successivi, in forma scritta, al proponente. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

Ogni anno il Dirigente Scolastico redige una relazione analitica, degli eventuali reclami e dei successivi provvedimenti, da presentare al Consiglio d'Istituto, la quale è inserita nella Relazione generale al Consiglio sull'andamento dell'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto ha un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le NORME UNI EN ISO 9000.

La responsabilità del Sistema Gestione per la Qualità è affidata al Rdd.

I Documenti del Sistema Gestione per la Qualità sono consultabili a richiesta da tutti coloro che lo desiderano.

E' attivo un sistema di autovalutazione, passibile nelle sue modalità di variazioni annuali, determinate da specifiche ed inderogabili esigenze di analisi e studio.

.....

L'attuazione della presente **Carta dei Servizi** poggia sulla collaborazione di tutti gli operatori scolastici, sull'acquisizione di una **cultura degli impegni**, sulla **valutazione dei**

Istituto Comprensivo "Fratini" Caravate	Carta dei Servizi Parte ottava	Parte ottava Pagina 2 di 2 Rev. 2 del 11.09.15
--	---	---

prodotti, sulla continua ricerca di **soluzioni ai problemi** che la quotidianità presenta, sul progressivo **miglioramento** delle prassi e dei processi nei quali si articola il servizio.

La redazione della Carta dei Servizi, per quanto attenta e meditata, richiede un periodico intervento di aggiornamento e di correzione, in quanto "un'istituzione scolastica deve contemplare la possibilità di non essere efficace e deve dar prova di essere disponibile a cambiare linea d'azione tutte le volte che se ne presenti l'occasione" (*H. Gardner*).

Copia della Carta dei Servizi, o di sue parti può essere richiesta dietro corresponsione di € 0.20 per facciata.