

## Valutazione del servizio e procedura dei reclami

---

### Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio erogato, nell'ultimo periodo di ogni anno scolastico viene effettuata una rilevazione mediante schede o questionari rivolti ai genitori, agli alunni/e, al personale docente ed ATA in servizio.

Tali schede o questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio erogato e, oltre a prevedere la possibilità di formulare proposte, consentono di esprimere una valutazione degli aspetti considerati.

Alla fine di ogni anno scolastico, il Collegio dei Docenti esamina i risultati dell'indagine valutativa e assume coerenti determinazioni per il miglioramento dell'Offerta Formativa.

### Procedura dei reclami

Al Dirigente Scolastico o ad uno dei due docenti suoi collaboratori possono essere presentati reclami.

I reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, attraverso fax o posta elettronica, devono consentire la riconoscibilità del proponente mediante indicazione completa delle generalità, dell'indirizzo e della reperibilità.

I reclami presentati in forma verbale, telefonica, attraverso fax o posta elettronica, devono essere successivamente confermati in forma scritta e firmati dallo stesso proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non quando riferiti a fatti dettagliatamente circostanziati e verificabili.

Il Dirigente Scolastico, ricevuto il reclamo, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni dopo la ricezione, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo presentato non riguardi le competenze del Dirigente Scolastico, al proponente sono fornite indicazioni circa il destinatario competente ed il suo corretto indirizzo.