



ISTITUTO COMPRENSIVO "TOMMASONE - ALIGHIERI"

LUCERA (FG)

Piazza Matteotti, 1 - 71036 Lucera  
Tel./fax 0881/522662

P.E.C. fgic876009@pec.istruzione.it

P.E.O.: fgic876009@istruzione.it

Codice Meccanografico: FGIC876009

Codice Fiscale 91022320716

Sito web: www.tommasone-alighieri.edu.it



## LA CARTA DEI SERVIZI

### Presentazione

L'Istituto Comprensivo "Tommasone-Alighieri" in ottemperanza al D.P.R. n. 275/95 ha elaborato la Carta dei Servizi della Scuola. Essa rappresenta un patto di garanzia non derogabile, adattato dagli erogatori del pubblico servizio d'istruzione scolastica, a favore dei propri utenti nel rispetto delle direttive emanate.

Tale Carta ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana che recitano:

- (art. 3) "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali..."
- (art. 33) "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi..."
- (art. 34) "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto (ora 10) anni, è obbligatoria e gratuita..."

La regolamentazione del servizio ha come punto di riferimento fondamentale la Legge n.241/90 (*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso a documenti amministrativi*).

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del **Piano Triennale dell'Offerta Formativa** e si completa con quanto riportato dalla Determina dirigenziale prot. n. 001158/U dell'08.02.2023, recante "**Tempi per la conclusione dei procedimenti amministrativi di competenza dell'I.C. "Tommasone-Alighieri"** di Lucera.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA - Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA' - Il personale presso l'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di trasparenza, obiettività ed equità. Inoltre garantisce, nell'ambito delle proprie competenze, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.
3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE - L'Istituzione Scolastica si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso nelle classi iniziali, alle situazioni di rilevante necessità, di disabilità, di svantaggio e di alunni stranieri.
4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA - L'utente ha facoltà di scegliere fra le scuole che erogano il servizio scolastico. L'obbligo scolastico e la

frequenza sono assicurati con opportuni interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione, in collaborazione con i Servizi Sociali o altre Agenzie presenti sul territorio.

5. **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA** - Tutto il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata nell'ambito degli Organi e delle procedure vigenti. L'Istituzione Scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica si struttura secondo i criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
6. **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE** – La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno. 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.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i fattori di qualità, fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.

### **PROCEDURE STANDARD**

1. La Scuola assicura la disseminazione puntuale degli avvisi e delle informazioni riportate su idonee Circolari interne trasmesse via e-mail, ai Rappresentanti di Classe, pubblicate sul sito web e sul RE Axios.
2. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata on line e "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato.
3. La Segreteria sancisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di trenta minuti dalla consegna delle domande.
4. Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione, frequenza e per quelli con votazione e/o giudizi.
5. Gli attestati, il certificato sostitutivo del diploma e il Diploma del Primo Ciclo d'Istruzione sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
6. I documenti di valutazione degli alunni sono resi alle famiglie entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
7. I certificati di servizio del personale sono rilasciati entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla richiesta.
8. Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
9. L'Ufficio di Direzione riceve ogni giorno il pubblico preferibilmente su appuntamento, secondo un orario di apertura, comunicato con appositi avvisi.

10. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
11. L'Istituto assicura spazi on-line del sito adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
  - a. Organigramma degli incarichi e delle responsabilità;
  - b. orario degli Uffici;
  - c. orario di ricevimento docenti-genitori;
  - d. organico del personale docente e A.T.A.;
  - e. organigramma degli Organi Collegiali;
  - f. bacheca sindacale;
  - g. area dei genitori.
12. Presso l'ingresso di ciascun plesso sono presenti e riconoscibili con apposita targhetta i collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la soddisfazione della richiesta.

E' previsto l'invio e-mail dei certificati richiesti.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico è tenuto pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per gli operatori scolastici. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna nel circondario scolastico.

## **DISPOSIZIONI GENERALI SUL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI COLLEGIALI A LIVELLO D'ISTITUTO**

### **ART. 1**

La convocazione degli OO.CC. è individuale e va formalmente comunicata per e-mail a tutti i componenti l'organo, con un preavviso non inferiore ai cinque giorni rispetto alla data delle riunioni.

La convocazione è fatta dal Presidente/Dirigente e deve recare il giorno, l'ora e il luogo della riunione e l'ordine del giorno.

### **ART. 2**

Di ogni seduta dell'organo collegiale è redatto, a cura del Segretario; processo verbale su apposito registro a pagine numerate, contenente l'oggetto delle discussioni, i nomi dei partecipanti e l'esito delle votazioni.

Il verbale è sottoscritto dal Presidente e dal Segretario, o anche dai membri dell'organo quando sia previsto da norme specifiche.

### **ART. 3**

Ciascun organo collegiale opera in forma coordinata con gli altri organi collegiali che esercitano competenze parallele, ma con rilevanza diversa, in determinate materie.

Dopo tre assenze consecutive, senza giustificato motivo, i componenti eletti decadono dalla nomina.

Per la sostituzione dei membri che abbiano perso i requisiti di eleggibilità, si procederà alle nomine di coloro che ne siano in possesso e risultino primi fra i non eletti nelle rispettive liste.

## **IL CONSIGLIO DI INTERSEZIONE, DI INTERCLASSE E DI CLASSE**

### **ART. 4**

Il Consiglio di Intersezione della Scuola dell'Infanzia e di Interclasse della Scuola Primaria comprendono rispettivamente:

- tutti gli insegnanti della scuola dell'infanzia per sezioni parallele e tutti gli insegnanti della scuola primaria per classi parallele;
- tutti gli insegnanti assegnati alla classe per la scuola secondaria;
- un rappresentante eletto da tutti i genitori per ciascuna sezione classe e per ciascuna classe;
- quattro genitori eletti per ciascuna classe della scuola secondaria
- il Dirigente Scolastico o un suo delegato.

### **ART. 5**

I Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe sono convocati dal Dirigente Scolastico o su richiesta scritta e motivata dalla quota dei componenti di ciascun organo come previsto da apposito Regolamento. Sono presieduti dal Dirigente Scolastico o da un docente da lui delegato.

### **ART. 6**

Nei Consigli di Intersezione e di Interclasse le funzioni di Presidente e di Segretario sono attribuite dal Dirigente Scolastico a uno dei docenti che fanno parte dell'organo nella struttura in cui è stato convocato. Nel Consiglio di classe della scuola Secondaria di primo grado il Dirigente Scolastico nomina un Coordinatore che funge anche da segretario.

### **ART. 7**

La procedura semplificata per l'elezione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe è regolata dagli artt. 21 e 22 dell'O.M. n. 215 del 15 luglio 1991.

## **COLLEGIO DEI DOCENTI**

### **ART. 8**

Fanno parte di diritto del Collegio dei Docenti, oltre al Dirigente Scolastico, che lo presiede, tutti i docenti di ruolo, anche quelli in assegnazione provvisoria e utilizzati, i docenti supplenti annuali e, limitatamente alla durata della supplenza, i docenti supplenti temporanei che prestano servizio nell'Istituzione Scolastica.

### **ART. 9**

Il Collegio dei Docenti, in via ordinaria, è convocato in forma congiunta dei tre ordini di scuola, può essere convocato, eccezionalmente, per il solo settore della Scuola dell'Infanzia, per il

solo settore della Scuola Primaria, per il solo settore della Scuola Secondaria di 1° grado. Le delibere assunte dal collegio parziale vanno ratificate in occasione del primo Collegio unitario.

#### **ART. 10**

Il Collegio dei Docenti si riunisce:

- all'inizio di ciascun anno scolastico;
- almeno una volta ogni trimestre o quadrimestre;
- quando il Dirigente Scolastico ne ravvisi la necessità;
- su richiesta motivata di almeno 1/3 dei componenti di ciascun settore o di entrambi i settori, a seconda di come si intende riunire l'organo collegiale, entro dieci giorni dalla data della richiesta.

#### **ART. 11**

Il Segretario del Collegio dei Docenti è nominato tra i collaboratori del Dirigente Scolastico ed ha il compito di redigere il verbale della riunione che sarà accessibile sul sito della scuola per consentirne la più agevole lettura prima dell'inizio dei lavori della seduta successiva.

#### **ART. 12**

Per la Valutazione del servizio dei docenti neo-assunti il Comitato si riunisce in forma ristretta e ne fanno parte due membri nominati dal Collegio dei Docenti, un docente nominato dal Consiglio d'Istituto e il Dirigente Scolastico.

#### **ART. 13**

La funzione del Presidente del Comitato di Valutazione è esercitata dal Dirigente Scolastico, quella di Segretario da un docente, membro del Comitato, designato dal Presidente.

La valutazione del servizio va notificata al docente nei termini di legge, lo stesso viene informato sulle procedure da seguire nel caso intenda proporre ricorso.

### **IL CONSIGLIO D'ISTITUTO**

#### **ART. 14**

IL Consiglio d'Istituto è costituito dai rappresentanti del personale docente, del personale A.T.A., dei genitori e dal Dirigente Scolastico.

#### **ART. 15**

Il Consiglio d'Istituto dura in carica tre anni ed è presieduto da uno dei suoi membri eletto a maggioranza assoluta tra i rappresentanti dei genitori degli alunni. Le votazioni avvengono per scrutinio segreto.

Può essere eletto anche un Vice-Presidente.

Le funzioni di Segretario sono affidate dal Presidente ad un membro del Consiglio stesso, anche a rotazione.

#### **ART. 16**

Il Consiglio d'Istituto è convocato dal Presidente, sentita la Giunta Esecutiva, e ogni qualvolta lo ritenga opportuno e, comunque, quando ne facciano richiesta i membri secondo quanto definito e contenuto nell'apposito paragrafo del Regolamento d'Istituto.

#### **ART. 17**

Per la validità delle sedute del Consiglio è necessaria la presenza di almeno la metà più uno dei componenti in carica.

La votazione è segreta nel caso di questioni relative a singole persone.

Il Consiglio d'Istituto può decidere di ascoltare, a titolo consultativo, gli specialisti che operano in modo continuativo nella scuola ed esperti in materie attinenti le attività scolastiche e parascolastiche.

**ART. 18**

Il Presidente e i Consiglieri hanno diritto di libero accesso agli Uffici della scuola, durante l'orario ordinario di servizio e di assumere dagli Uffici stessi tutte le informazioni sulle materie di competenza del Consiglio, di prendere visione della relativa documentazione e di esterne copia.

**ART. 19**

La Giunta Esecutiva è composta da due genitori, da un docente e da un non docente; fanno parte di diritto il Dirigente Scolastico e il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi.

**ART. 20**

Il Presidente della Giunta Esecutiva è il Dirigente Scolastico.

**ART. 21**

La Giunta Esecutiva è convocata dal Presidente.

### **L'ASSEMBLEA DEI GENITORI**

**ART. 22**

Le Assemblee dei Genitori possono essere di una sola classe, di più classi o d'Istituto.

**ART. 23**

I rappresentanti dei Genitori nei Consigli di Interclasse, di Intersezione e di classe possono costituire un Comitato dei Genitori d'Istituto.

**ART. 24**

La convocazione delle assemblee è autorizzata dal Dirigente Scolastico. Qualora le assemblee si svolgano nei locali della scuola, l'orario di svolgimento di ciascuna di esse deve essere concordato di volta in volta con il Dirigente.

**ART. 25**

Autorizzata la convocazione, i genitori promotori ne danno comunicazione autonoma o per il tramite della scuola, rendendo noto anche l'ordine del giorno.

**ART. 26**

L'Assemblea dei Genitori deve darsi un Regolamento per il proprio funzionamento, copia del quale viene inviata al Consiglio d'Istituto.

**ART. 27**

Alle Assemblee possono partecipare con diritto di parola il Dirigente Scolastico e gli insegnanti.

**ART. 28**

La pubblicità degli atti degli OO.CC. avverrà mediante pubblicazione nelle aree dedicate del sito nei termini di legge ed in osservanza delle norme sulla privacy.

## UTILIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DELLE ATTREZZATURE

### ART. 29

Il Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, stabilisce con Regolamento i criteri generali per il funzionamento della biblioteca cartacea e digitale, in modo da assicurare:

- l'accesso ai docenti e agli alunni in locali appositamente allestiti, e nei limiti del possibile anche nelle ore pomeridiane o, in concomitanza con l'orario delle lezioni;
- l'accesso al prestito e alla consultazione senza eccessive formalità burocratiche, ma secondo agevoli modalità;
- la partecipazione, in via consultiva, dei genitori alla scelta delle dotazioni librerie da acquistare.

### ART. 30

Il Consiglio d'Istituto stabilisce i criteri generali per il funzionamento dei laboratori, perché la programmazione educativa di competenza del Collegio dei Docenti realizzi *"...le condizioni di progetto, di organizzazione e verifica sulle esigenze formative degli alunni e sulle risposte disponibili nella scuola e nel territorio, per garantire un servizio rispondente agli obiettivi della legge e dei programmi"*.

I detti criteri generali devono mirare ad assicurare spazi adeguati per le attività di sperimentazione e di ricerca, per quelle grafiche e pittoriche, per quelle ludiche, motorie, espressive, musicali, per la lingua straniera, per il sostegno agli alunni diversamente abili, per il recupero individualizzato rivolto al singolo o a gruppi di alunni con bisogni educativi speciali, da effettuarsi anche nelle ore di contemporaneità di due insegnanti, per le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica, per la continuità educativa tra Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di 1° grado.

## ORGANI COLLEGIALI DELLA SCUOLA (Regole comportamentali e procedurali)

### ART. 1

I lavori dell'Assemblea si improntano a criteri di trasparenza, di efficienza, di efficacia, di collaborazione, di buon andamento ed imparzialità.

### ART. 2

Durante i lavori dell'Assemblea i telefoni cellulari dovranno essere spenti.

### ART. 3

L'allontanamento temporaneo dei membri dell'Assemblea, o l'uscita anticipata sono consentiti solo dietro motivata richiesta al Presidente.

### ART. 4

La discussione sugli argomenti segue l'ordine del giorno stabilito. Solo in casi eccezionali, su proposta approvata a maggioranza, gli argomenti possono essere discussi in ordine diverso da quello fissato.

### ART. 5

Le comunicazioni del Presidente dell'Assemblea possono essere poste all'O.d.G., solo se sono oggetto di delibera urgente.

**ART. 6**

Il Presidente introduce brevemente gli argomenti oggetto della discussione.

**ART. 7**

Ciascun membro dell'Assemblea, prima di intervenire nella discussione, chiede la parola al Presidente.

**ART. 8**

Il Presidente concede la parola nell'ordine in cui viene richiesta.

**ART. 9**

Ogni intervento deve essere attinente all'argomento in discussione e non deve superare il tempo massimo di 5 minuti, salvo casi eccezionali, opportunamente valutati dal Presidente.

**ART. 10**

Il Presidente sospende gli interventi che superano il tempo massimo stabilito o che non si attengono ai temi discussi.

**ART. 11**

Il rendiconto verbale deve contenere i dati relativi alla convocazione della riunione, la data, l'ora e il luogo in cui la riunione avviene, l'elenco dei membri assenti e l'apertura della seduta.

**ART. 12**

Per ogni accapo il verbale deve riportare l'introduzione del Presidente, i vari interventi in forma sintetica, la circostanziata formulazione della proposta da deliberare, le eventuali deliberazioni, le astensioni, i voti favorevoli e i voti contrari.

**ART. 13**

In caso di votazioni a scrutinio segreto, il verbale deve contenere il numero delle schede bianche e di quelle nulle, l'esito della votazione e la proclamazione degli eletti.

**ART. 14**

Il verbale viene redatto successivamente all'adunanza e viene approvato nella seduta seguente.

**ART. 15**

Dopo la lettura per l'approvazione nella seduta successiva, i membri dell'Assemblea hanno il diritto di verificare la veridicità di quanto contenuto nell'atto e di chiedere le opportune rettifiche ed integrazioni.

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA SCUOLA (Regole comportamentali e procedurali)**

**ART. 1**

Il personale docente è tenuto a trovarsi in classe 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni.

**ART. 2**

Durante l'intervallo i docenti assicurano sorveglianza sul comportamento degli alunni per evitare che si arrechi pregiudizio alle persone e alle cose.

### **ART. 3**

Al termine delle lezioni gli insegnanti assistono all'uscita degli alunni, accompagnandoli fino ai portoni principali per la Scuola Primaria "E. Tommasone" e fino ai cancelli esterni per la Scuola Secondaria "D. Alighieri". Gli alunni della Scuola dell'Infanzia "ex GIL" sono prelevati dal genitore o da persona delegata.

### **ART. 4**

La collocazione delle classi nelle aule e sui piani e l'uscita degli alunni dall'Istituto è stabilita ad inizio anno secondo regole di sicurezza. Tali determinazioni sono comunicate alle famiglie con apposita disposizione dirigenziale.

### **ART. 5**

Il personale collaborativo ha il compito di sorvegliare il settore a cui è assegnato durante le attività didattiche e durante l'intervallo. In particolare controlla la frequenza dei bagni da parte degli alunni ed il tempo di permanenza.

### **ART. 6**

Tutto il personale operante in Istituto deve assumere atteggiamenti positivi di accoglienza e di vigilanza verso gli alunni, modalità espressive consone al luogo educativo in cui si trova e un abbigliamento dignitoso. Per il buon funzionamento della Scuola è da favorire ogni forma di collaborazione.

### **ART. 7**

Gli alunni sono accolti nella scuola nei 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni.

### **ART. 8**

I ritardi degli alunni sono comunicati ai genitori, a cura dei docenti, tramite RE Axios.

### **ART. 9**

La presenza degli alunni a scuola è obbligatoria, sia per le lezioni, sia per tutte le attività programmate.

### **ART. 10**

Ogni assenza dell'alunno va giustificata da un genitore o da chi ne fa le veci. Dopo un'assenza causata da malattia e superiore ai 5 giorni, la riammissione a scuola è consentita dietro presentazione del certificato medico di avvenuta guarigione o autocertificazione della famiglia.

### **ART. 11**

I genitori sono tenuti a giustificare eventuali ritardi di entrata a scuola dei loro figli protratti per tre giorni consecutivi.

### **ART. 12**

I genitori dei bambini della Scuola Primaria hanno l'obbligo di lasciare i propri figli all'ingresso dell'edificio in modo che questi ultimi possano accedere autonomamente alle aule.

### **ART. 13**

Deroghe all'art. 12 sono previste per i bambini delle classi prime nel primo periodo di inizio dell'anno scolastico e per i casi di effettiva necessità, valutati opportunamente dal Dirigente Scolastico.

#### **ART. 14**

I genitori dei bambini della Scuola dell'Infanzia possono accompagnare o prelevare i propri figli all'entrata delle rispettive sezioni.

#### **ART. 15**

Per giustificati motivi, debitamente valutati dagli insegnanti, al genitore o a chi ne fa le veci, è consentito prelevare il proprio bambino dalla scuola, prima del termine delle lezioni, previa firma di specifica dichiarazione.

#### **ART. 16**

Ai genitori è vietato conferire con gli insegnanti durante le ore di lezione.

#### **ART. 17**

Eccezionali deroghe dell'art. 16 sono consentite previa autorizzazione del Dirigente Scolastico.

#### **ART. 18**

E' vietato l'ingresso a scuola a persone che abbiano scopi di vendita di libri, di propaganda, di questua, ecc...

#### **ART. 19**

È fatto obbligo a tutti di rispettare e far rispettare il divieto di fumo. I trasgressori saranno puniti a norma di legge.

#### **ART. 20**

Non è consentito l'uso del telefono cellulare ad uso personale durante le ore di lezione e durante le attività collegiali.

#### **ART. 21**

È permesso l'accesso agli atti amministrativi secondo le disposizioni vigenti.

#### **ART. 22**

Per quanto non previsto si rimanda alle Leggi dello Stato, alle disposizioni ministeriali, al Regolamento d'Istituto, alle Disposizioni dirigenziali e a quanto contemplato in giurisprudenza e in dottrina, secondo il principio di gerarchia delle fonti.

### **RECLAMI**

- I reclami possono essere espressi in forma scritta.
- I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico risponde, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, in forma scritta entro 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Francesca CHIECHI