



e - mail [geic81200xistruzione.i](mailto:geic81200xistruzione.i)  
sito web [www.icsfdapaolage.edu.it](http://www.icsfdapaolage.edu.it)

# indice

1.0	I principi fondamentali	pag. 2
1.1	Uguaglianza	pag. 2
1.2	Imparzialità e regolarità del servizio	pag. 2
1.3	Accoglienza e integrazione	pag. 2
1.4	Partecipazione	pag. 2
1.5	Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	pag. 2
1.6	Il patto educativo di corresponsabilità	pag. 3
2.0	Identità e finalità dell'Istituto Comprensivo	pag. 4
2.1	Dove siamo?	pag. 4
2.2	Come trovarci	pag. 5
2.3	Attività e responsabilità	pag. 6
2.4	Gestione della sicurezza	pag. 6
2.5	Protocollo allerta	pag. 7
3.0	Comunità scolastica: collegialità e partecipazione	pag. 8
3.1	Consiglio di Istituto	pag. 8
3.2	Giunta esecutiva	pag. 8
3.3	Consiglio di intersezione /classe/interclasse	pag. 9
3.4	Collegio docenti	pag. 9
3.5	Comitato di valutazione del servizio	pag. 10
4.0	Informazione e comunicazione	pag. 10
4.1	Modalità di comunicazione con i genitori e rapporti scuola/famiglia	pag. 11
4.2	Commissione Mensa	pag. 11
4.3	Orari di funzionamento e di ricevimento al pubblico degli uffici	pag. 12
4.5	Fattori di qualità del servizio amministrativo	pag. 13
4.6	Standard specifici	pag. 13
4.7	Procedure di reclamo	pag. 13

## 1.0 Principi fondamentali

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione alcuni principi che rimandano a quelli della Costituzione Italiana (artt. 2, 3, 33, 34),

### 1.1 Uguaglianza e legalità

La scuola si impegna affinché nessuna discriminazione possa essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche nei confronti dei minori e delle loro famiglie.

La scuola agisce in modo da garantire agli alunni e alle alunne opportunità educative, adeguate alle condizioni di partenza di ciascuno.

### 1.2 Imparzialità

Il personale scolastico uniforma le proprie scelte e il proprio operato a criteri di obiettività ed equità.

Garantisce la regolarità e la continuità del servizio scolastico, nel rispetto dei principi e delle disposizioni di legge e in applicazione delle norme contrattuali vigenti in materia.

### 1.3 Accoglienza e integrazione

La scuola provvede all'inserimento e all'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali dei diversi ordini di scuola, secondo i piani di intervento deliberati dal Collegio dei Docenti in ordine alla continuità educativa e didattica.

Per i minori frequentanti la scuola dell'infanzia, si prevedono opportune forme di accoglienza e piani gradualmente di inserimento e ambientamento.

La scuola predispone adeguati strumenti e interventi educativi e didattici nei confronti degli alunni che pongono all'istituzione scolastica una domanda più complessa di aiuto educativo e sostegno didattico (disagio sociale, handicap, stranieri, ecc.).

I minori iscritti alle Scuole dell'Infanzia vengono accolti sulla base del numero dei posti e delle sezioni autorizzate.

In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri di ammissione deliberati dal Consiglio di Istituto; in base agli stessi criteri i minori non accolti sono collocati in lista d'attesa.

### 1.4 Partecipazione

La scuola promuove e favorisce la partecipazione di tutte le componenti della vita dell'Istituto nell'ambito degli OOCC previsti dalla legge.

### 1.5 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La funzione docente si fonda sull'autonomia culturale e professionale dei docenti, intesa nella sua dimensione individuale e collegiale, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalle norme vigenti nella scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado.

## 1.6 Il patto educativo di corresponsabilità

Ambito	Compiti della scuola	Compiti della famiglia
Programmazione didattica ed educativa	Mettere a disposizione delle famiglie il PTOF ed il Regolamento di Istituto. Fornire agli alunni e alle famiglie tutti i chiarimenti richiesti circa le attività programmate o svolte.	Partecipare agli incontri stabiliti dalla scuola. Leggere e controfirmare le comunicazioni della Scuola. Prendere visione dei documenti scolastici e apportare eventuali proposte migliorative.
Rilevamento degli apprendimenti e valutazione	Rilevare le competenze iniziali. Comunicare agli alunni e alle famiglie tutti gli elementi significativi e le valutazioni che riguardano il percorso scolastico fornendo eventuali chiarimenti in merito ai giudizi assegnati.	Fornire, nella fase iniziale, informazioni corrette e complete sui propri figli. Leggere e controfirmare le comunicazioni dei docenti. Concordare strategie per migliorare il processo di apprendimento.
Raccordo con le Istituzioni Scolastiche precedenti e successive	Promuovere attività di continuità tra i vari ordini di scuola, anche come opportunità offerta dall'Istituto Comprensivo per conoscere e descrivere l'unitarietà del percorso formativo. Programmare incontri tra gli insegnanti dei diversi ordini di scuola per uno scambio di informazioni al momento della formazione delle classi.	Partecipare agli incontri organizzati prima delle iscrizioni e durante l'anno scolastico per conoscere le caratteristiche dei diversi ordini di scuola.
Organizzazione del lavoro a scuola	Organizzare un orario settimanale equilibrato e flessibile rispetto all'intensità dei lavori. Comunicare alle famiglie gli impegni orari fissi per i quali è richiesto l'uso di particolari materiali.	Far rispettare agli alunni l'orario di entrata e di uscita. Accertarsi che il figlio sia in possesso del materiale necessario. Giustificare le assenze e mantenere contatti con i compagni per informarsi sui lavori assegnati per compito. Contattare la scuola in caso di assenze prolungate.
Assegnazione dei compiti e delle lezioni	Calibrare l'assegnazione dei compiti e delle lezioni in base a tempi di esecuzione considerati medi per la classe. Correggere gli elaborati con tempi e modalità adeguati alle priorità didattiche.	Controllare il regolare svolgimento dei compiti assegnati. Motivarne l'eventuale mancanza. Accertarsi degli esiti degli elaborati.
Partecipazione ad attività esterne	Favorire la partecipazione ad attività esterne all'istituto che abbiano una valenza educativa ed un collegamento con la programmazione didattica.	Contribuire alla realizzazione delle uscite provvedendo all'occorrenza.
Comportamenti degli alunni da promuovere	Discutere e condividere il rispetto delle regole. Educare gli alunni al rispetto reciproco, alla solidarietà e all'interesse di apprendere e al proseguimento di obiettivi comuni per la piena valorizzazione della persona.	Discutere e condividere il rispetto delle regole. Condividere gli obiettivi della scuola valorizzando la funzione di promozione della crescita culturale e civile. Collaborare con i docenti affinché si realizzi l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni nelle attività e nell'ambiente scolastico, superando le situazioni di disagio e difficoltà.
Comportamenti e atteggiamenti degli alunni da disincentivare	Scoraggiare e sanzionare comportamenti di prevaricazione e di mancanza di rispetto verso adulti, coetanei e beni comuni. Non discutere le scelte educative dei genitori in presenza dei figli, riservandosi di presentare le proprie osservazioni ai genitori nelle sedi opportune.	Scoraggiare e sanzionare comportamenti di prevaricazione e di mancanza di rispetto verso adulti, coetanei e beni comuni. Non discutere le scelte educative e didattiche dei docenti in presenza dei figli, riservandosi di presentare le proprie osservazioni ai docenti nelle sedi opportune.



## 2.2 Come trovarci

INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	E MAIL
Segreteria Via Bologna 86	010 2428355	010 232845	geic81200x@istruzione.it
Presidenza Via Bologna 86	010 2428355	010232845	dirigente@icsfdapaolage.edu.it
Scuola dell'infanzia Via Bologna 86	010 2424377	010 232845	infanziabologna@icsfdapaolage.edu.it
Scuola dell'Infanzia Via San Marino 221	010 2423198	010 2423196	infanziasanmarino@icsfdapaolage.edu.it
Scuola Primaria A. Mameli Via Bologna 86	010 2428355	010 232845	primariabologna@icsfdapaolage.edu.it
Polo r.e.s. Primaria Via Bologna 86	010 2428355	010 232845	
Polo r.e.s. Secondaria Via San Marino 223	010 2423196 010 2423194	010 2423196	polosanmarino15@gmail.com
Scuola Primaria Montegrappa Via San Marino 223	010 2423194	010 2423196	primariasanmarino@icsfdapaolage.edu.it
Scuola Secondaria di Primo Grado Nino Bixio Via San Marino 223	010 2423196	010 2423196	secondariasanmarino@icsfdapaolage.edu.it
Scuola Secondaria di Primo Grado Nino Bixio Salita Granarolo 24	010 2428557		secondariagranarolo@icsfdapaolage.edu.it

## 2.3 Attività e responsabilità

Per la piena realizzazione delle finalità e degli obiettivi del Piano Triennale dell'Offerta Formativa ogni anno vengono assegnati ad alcuni docenti incarichi aggiuntivi denominati "funzioni strumentali". realizzate le seguenti attività

### Collaboratori della dirigenza

Hanno il compito di sostituire il Dirigente scolastico in caso di assenze, partecipare alle riunioni e alle attività dello staff di direzione, produrre e/o firmare documenti e comunicazioni su delega del Dirigente scolastico. Essi costituiscono inoltre un riferimento organizzativo per i fiduciari di plesso e collaborano con D.S. e DSGA per la stesura del Programma Annuale, l'organizzazione dell'attività didattica e del lavoro del personale.

### Docenti responsabili dei plessi su incarico del D.S.

Hanno il compito di:

- Garantire l'osservanza degli impegni di servizio dei docenti; organizzare le sostituzioni dei docenti assenti.
- Organizzare gli spazi del plesso; coordinare il lavoro del personale ausiliario.
- Autorizzare l'ingresso di esterni, la pubblicazione e la diffusione di materiale informativo.
- Prendere in consegna i materiali didattici e le attrezzature presenti nel plesso.
- Raccogliere i materiali (circolari, modulistica, documenti, ecc.) inviati dalle sede e curarsi della loro diffusione e conoscenza tra il personale
- Affiggere all'albo della scuola ogni documento o comunicazione di cui è richiesta la pubblicazione (convocazione oo.cc., regolamento, ecc.).
- Partecipare alle riunioni di Staff convocate dal Dirigente Scolastico.
- Firmare su esplicita autorizzazione del DS.
- Segnalare all'ente locale, tramite la segreteria, le necessità di manutenzione ordinaria e straordinaria che si rendono necessarie nel plesso.

## 2.4 Gestione della sicurezza

L'Istituto Comprensivo ha redatto un documento di valutazione dei rischi, presente in ogni plesso, dove sono riportate le informazioni relative alla struttura degli Edifici Scolastici e il Piano di Evacuazione elaborato secondo la collocazione e le esigenze di ogni singolo plesso, nell'ambito del Piano di Educazione alla Sicurezza.

La **Prova di Evacuazione** viene effettuata due volte nel corso dell'anno scolastico, previo avviso delle principali autorità in materia di Pubblica Sicurezza.



## 2.5 Protocollo allerta

Le allerte sono previsioni di eventi meteo per il rischio idrogeologico e nivologico diramati da Arpal/Regione Liguria secondo un livello crescente di rischio.

### INFORMATI SULLE NORME COMPORTAMENTALI CON I DEPLIANT PUBBLICATI DAL COMUNE DI GENOVA

[IoNonRischio alluvione](#)

[Alluvione - Guida al cittadino 2016](#)

ALLERTA **GIALLA**

FENOMENI SIGNIFICATIVI

Stai in guardia e informati.

SCUOLE APERTE  
E REGOLARE SVOLGIMENTO  
DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE

ALLERTA **ARANCIONE**

FENOMENI INTENSI

Ricorda le norme di auto protezione e tieniti pronto

SOSPENSIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE  
ALL'ESTERNO DELLA SCUOLA E ADOZIONE  
DI PIANI DI EMERGENZA INTERNA

ALLERTA **ROSSA**

FENOMENI MOLTO INTENSI

Metti in atto i comportamenti previsti  
per le situazioni di rischio

SCUOLE CHIUSE

IN CASO DI ALLERTA segui le evoluzioni meteo e Allerta sui siti:  
[www.arpal.gov.it](http://www.arpal.gov.it) - [www.allertaliguria.gov.it](http://www.allertaliguria.gov.it)

Informati sulle indicazioni e le prescrizioni fornite dalle Autorità attraverso: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it), le pagine [Facebook](#) - [Twitter](#) della Protezione Civile o del Comune di Genova, TV e radio locali, pannelli stradali e paline autobus.

#### NUMERI UTILI:

**800 177797** Numero verde Protezione Civile  
**010 5570** Polizia Municipale

### 3.0 Comunità Scolastica collegialità e partecipazione

#### 3.1 Consiglio Di Istituto

Composizione numerica	ATTRIBUZIONI E COMPETENZE
<p>8 Genitori 8 Docenti 2 A.T.A. Dirigente Scolastico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Delibera il Programma Annuale e il Conto Consuntivo di Istituto;</li> <li>* Dispone in ordine all'impiego dei mezzi finanziari per quanto concerne il funzionamento amministrativo e didattico dell'Istituto;</li> <li>* Provvede all'adozione del Regolamento di Istituto e delle visite guidate e viaggi di istruzione;</li> <li>* Provvede all'acquisto, rinnovo e conservazione delle attrezzature tecnico-scientifiche, dei sussidi didattici, delle dotazioni librerie e del materiale di consumo;</li> <li>* Adatta il calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali;</li> <li>* Individua i criteri per la programmazione e l'attuazione del Piano dell'Offerta Formativa;</li> <li>* Promuove contatti con altre scuole al fine di realizzare scambi di informazioni ed esperienze, ed intraprendere eventuali iniziative di collaborazione;</li> <li>* Autorizza la partecipazione dell'Istituto ad attività culturali, sportive e ricreative di particolare interesse educativo;</li> <li>* Autorizza forme e modalità per lo svolgimento di eventuali iniziative assistenziali;</li> <li>* Individua i criteri generali relativi alla formazione delle classi/sezioni;</li> <li>* Esprime parere sull'andamento generale, didattico ed amministrativo dell'Istituto.</li> </ul>

#### 3.2 Giunta esecutiva

Composizione numerica	Attribuzioni e competenze
2 Genitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Predisporre il Programma Annuale e il Conto Consuntivo;</li> <li>* Prepara i lavori del Consiglio di istituto;</li> <li>* Cura l'esecuzione delle delibere.</li> </ul>
1 Docente	
1 Personale ATA	
Presidente: Dirigente Scolastico	
D.S.G.A.	
Totale	

### 3.3 Consiglio di intersezione/classe/interclasse

Il Consiglio di Intersezione è composto da tutti i docenti della scuola dell'infanzia e dal Rappresentante dei Genitori di ciascuna sezione.

Il Consiglio di Interclasse è composto da tutti i docenti della scuola primaria e dal Rappresentante dei Genitori di ciascuna classe.

Il Consiglio di classe è composto da tutti i docenti della classe di scuola secondaria di I grado e da quattro Rappresentanti dei Genitori della classe.

Tutti i Consigli sono presieduti dal Dirigente scolastico o un docente da lui delegato, già facente parte del Consiglio.

#### ATTRIBUZIONI E COMPETENZE

- \* Formula proposte al Collegio dei docenti in ordine all'azione educativo-didattica;
  - \* Formula proposte al Collegio dei docenti in ordine a iniziative di sperimentazione metodologico-didattica;
  - \* Agevola ed estende i rapporti reciproci fra docenti e genitori;
  - \* Provvede alla verifica dell'andamento complessivo dell'attività didattica;
  - \* Valuta in ordine alla scelta dei sussidi didattici;
  - \* Segnala le necessità della scuola;
- Indica le attività parascolastiche ed extrascolastiche che si intendono svolgere.

### 3.4 Il Collegio Docenti

Il Collegio dei Docenti è composto da tutti i docenti in servizio nell'Istituto ed è presieduto dal Dirigente scolastico.

#### ATTRIBUZIONI E COMPETENZE

- Ha potere deliberante in materia di funzionamento didattico dell'Istituto. In particolare cura la programmazione dell'azione educativa anche al fine di adeguare, nell'ambito degli ordinamenti della scuola stabiliti dallo Stato, le indicazioni nazionali alle specifiche esigenze ambientali e di favorire il coordinamento interdisciplinare. Esso esercita tale potere nel rispetto della libertà di insegnamento garantita a ciascun insegnante;
- Valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica;
- Provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i Consigli di classe e interclasse
- Adotta o promuove nell'ambito delle proprie competenze iniziative di sperimentazione;
- Promuove iniziative di aggiornamento dei docenti dell'Istituto;
- Elege, nel suo seno, i docenti che fanno parte del Comitato per la Valutazione del servizio del personale insegnante;

### 3.5 Comitato di valutazione del servizio

Composizione numerica	Attribuzioni e competenze
2 Docenti nominati dal Collegio dei Docenti + Dirigente Scolastico	Esprime una valutazione sull'opportunità della conferma dell'assunzione a tempo determinato per i docenti al termine dell'anno di formazione, sulla base di una relazione e sulle esperienze ed attività svolte. Tenuto conto di tale parere il Dirigente Scolastico redige una relazione in base alla quale dovrà essere emesso l'eventuale Decreto di conferma in ruolo.
1 docente nominato dal Consiglio d'Istituto	Questi membri insieme al Dirigente Scolastico e ai docenti eletti dal Collegio Docenti hanno il compito di individuare i criteri per la valorizzazione del merito dei docenti e il riconoscimento del Bonus-merito (comma 129 LEGGE 107)
2 genitori nominati dal Consiglio d'Istituto	

### 4.0 Informazione e comunicazione

Il rapporto scuola/ famiglia si sviluppa attraverso i canali ufficiali:

- Assemblea di classe o di sezione
- Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione
- Consiglio di Istituto
- Colloqui individuali programmati
- Colloqui individuali su richiesta di genitori e/o insegnanti, su bisogni particolari che possono emergere in corso d'anno, ma anche in modo informale con modalità di partecipazione più diretta all'attività scolastica da parte dei genitori e alunni.

#### Scuole dell'Infanzia dell'Istituto

Le informazioni sugli aspetti organizzativi e sulle attività quotidianamente svolte sono regolarmente comunicate attraverso specifica cartellonistica esposta in bacheca (menù mensa, uscite, consigli abbigliamento, materiale occorrente, iniziative).

#### Scuole Primarie e Secondarie di Primo Grado dell'Istituto

Le informazioni relative alle attività e all'organizzazione vengono comunicate attraverso cartellonistica appesa in bacheca e avvisi scritti sui diari.

Per le riunioni, di volta in volta, almeno 5 giorni prima, verrà fatta apposita convocazione scritta sul diario degli alunni contenente i seguenti elementi: giorno / orario / ordine del giorno..

Mostre, stand commentati dai bambini e dai ragazzi, spettacoli teatrali, manifestazioni sportive pubblicizzano all'esterno le esperienze più significative.

## 4.1 Modalità di comunicazione con i genitori e rapporti scuola – famiglia

Le comunicazioni individuali e/o collettive con le famiglie si svolgono secondo il seguente calendario:

Settembre	Ottobre	Dicembre Aprile	Febbraio Giugno
Assemblea di classe con i genitori dei nuovi iscritti	Assemblea di classe in occasione delle votazioni per le elezioni dei rappresentanti di interclasse o di intersezione o di classe	Incontri con le famiglie e comunicazione dei risultati conseguiti dagli alunni nel primo e nel terzo bimestre	Consegna delle schede con le valutazioni del 1° quadrimestre e finali

Gli insegnanti potranno inoltre incontrare i genitori su appuntamento concordato, in altri giorni e in altri periodi dell'anno scolastico, ovviamente sempre al di fuori dell'orario di insegnamento.

Nella Scuola Secondaria di I grado ogni insegnante dedica un'ora settimanale al ricevimento

### LE ASSEMBLEE DI CLASSE E SEZIONE

Possono essere richieste dai rappresentanti dei genitori e ne viene data comunicazione a tutti gli interessati con almeno cinque giorni di anticipo, per iscritto, comunicando anche l'ordine del giorno.

### I CONSIGLI DI INTERCLASSE O DI INTERSEZIONE

vengono convocati di norma ogni bimestre, ogni mese il **Consiglio di Classe**, con comunicazioni sul diario per i rappresentanti di classe.

## 4.2 Commissione Mensa

Si fa riferimento al Regolamento vigente del Comune di Genova.

### 4.3 Orari di ricevimento al pubblico degli uffici



#### Ufficio di segreteria

GIORNO	Orario antimeridiano	Orario pomeridiano
LUNEDI'	Dalle ore 8,00 alle ore 9,00	
MARTEDI'	Dalle ore 8,00 alle ore 9,00	
MERCOLEDI'	Dalle ore 8,00 alle ore 9,00	dalle ore 15.30 alle ore 16,30
GIOVEDI'	Dalle ore 8,00 alle ore 9,00	
VENERDI'	Dalle ore 8,00 alle ore 9,00	

#### NOTE

L'orario di ricevimento viene definito sia a tutela dell'utenza, sia a tutela degli erogatori del servizio, ed osservato puntualmente qualora l'Ufficio versi in condizioni di estrema difficoltà (es.: assenze di unità di personale, maggiori carichi di lavoro in particolari momenti dell'anno scolastico).

Nel periodo delle iscrizioni l'orario sarà ampliato



#### Ufficio di direzione

Il Dirigente Scolastico, riceve il pubblico su appuntamento.  
Numeri telefonici Istituto Comprensivo San Francesco da Paola:  
Tel. 010/2428355 – Fax. 010/232845

## 4.4 Fattori di qualità del servizio amministrativo

I criteri indicati si riferiscono a condizioni lavorative ottimali (in particolare: presenza in servizio di tutto il personale di segreteria e assenza di attività lavorative straordinarie, anche se svolte durante il normale orario di lavoro).

I fattori di qualità dei servizi amministrativi sono individuati nei seguenti standard:

### Trasparenza

Al momento dell'iscrizione i genitori si impegnano a sottoscrivere le norme previste dalla L. 241/90.

L'esercizio di tale diritto può consistere sia nella richiesta di prendere visione dei documenti, sia nella richiesta di copia dei documenti stessi, sempre che di dimensioni limitate.

Gli Uffici di Presidenza e Segreteria assicurano spazi ben visibili adibiti all'informazione, attraverso i quali l'utenza può reperire agevolmente i seguenti dati:

- organigramma del personale scolastico;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- orari di servizio del personale scolastico.

Sono inoltre predisposti appositi spazi per albo di Istituto, bacheca sindacale, Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto, Carta dei Servizi.

## 4.5 Standard specifici

Per alcune procedure vengono adottati i seguenti standard specifici:

### Iscrizione alunni

Oltre alle procedure informatiche previste dalle normative, per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia e per i trasferimenti, i genitori possono ritirare i moduli, personalmente o tramite loro delegati, nei giorni previsti dall'Ordinanza Ministeriale, durante l'intero orario di funzionamento dell'Ufficio di Segreteria.

La Segreteria garantisce un rapido svolgimento della procedura di iscrizione alle classi.

Il personale è disponibile a fornire ausilio e indicazioni in merito alla compilazione delle domande di iscrizione, specialmente quelle riguardanti le prime classi.

### Rilascio certificati

La Segreteria rilascia i certificati, nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di 5 giorni lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi.

I giorni lavorativi vengono computati partendo dal giorno seguente a quello di presentazione della richiesta scritta, che deve contenere i dati esatti dell'alunno (cognome, nome, luogo e data di nascita, scuola e classe frequentata, anno scolastico ed uso per cui si chiede il certificato).

L'inesattezza dei dati comporta il mancato rilascio del certificato richiesto.

### Consegna documento di valutazione degli alunni

Viene consegnato dagli insegnanti della classe entro 15 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

## 4.6 Procedure di reclamo

La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- I reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali e telefonici debbono, però, in un secondo momento, essere sottoscritti
- Tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami possono essere presentati al Capo di Istituto e alla D.S.G.A..
- La Scuola garantisce risposta tempestiva entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e la risposta scritta, entro 15 giorni per le problematiche più complesse.