

# CARTA DEI SERVIZI

**L'ISTITUTO COMPRENSIVO "P. GIANNONE – E. DE AMICIS" di Caserta (CE) ha predisposto la seguente "Carta dei servizi" basandosi sui principi ispiratori degli art. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana.**

**La "Carta" si compone di:**

- **Introduzione**
- **Principi fondamentali**
- **Parte I: Area didattica:**
  - *Piano dell'offerta Formativa*
  - *Progettazione Educativa e Didattica*
  - *Contratto Formativo*
  - *"Patto educativo di corresponsabilità"*
- **Parte II: Servizi Amministrativi**
- **Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola**
- **Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**
- **Parte V: Attuazione**

## INTRODUZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UN DOCUMENTO IN CUI SONO DESCRITTI FINALITÀ, MODI, CRITERI E STRUTTURE ATTRAVERSO CUI IL SERVIZIO VIENE ATTUATO, MODALITÀ, TEMPI DI PARTECIPAZIONE E PROCEDURE DI CONTROLLO CHE L'UTENTE HA A DISPOSIZIONE PER ESERCITARE I PROPRI DIRITTI.

OGNI UFFICIO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE È TENUTO AD ELABORARE E PUBBLICIZZARE TALE DOCUMENTO CHE, ATTRAVERSO L'ESPLICITA DICHIARAZIONE DEI DIRITTI E DEI DOVERI SIA DEL PERSONALE, SIA DEGLI UTENTI, RAPPRESENTA LO STRUMENTO FONDAMENTALE CON IL QUALE VIENE ATTUATO IL PRINCIPIO DELLA TRASPARENZA.

LA CARTA DEI SERVIZI SI ISPIRA AGLI ARTICOLI 3, 30, 33, 34 DELLA COSTITUZIONE ITALIANA, CHE SANCISCONO E TUTELANO IL RISPETTO DEI PRINCIPI DI UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA, E CHE VIETANO OGNI FORMA DI DISCRIMINAZIONE BASATA SULLE CONVINZIONI RELIGIOSE, SUL SESSO, SULL'APPARTENENZA ETNICA, E IMPEGNA TUTTI GLI OPERATORI E LA STRUTTURA AL RISPETTO DI TALI PRINCIPI.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza e Integrazione
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

### 1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere effettuata per motivi inerenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-culturali.

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Iniziative didattiche curriculari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

La scuola nell'erogazione dei servizi si impegna a garantire:

- Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:
  - a. il principio di equieterogeneità (in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi della scuola primaria);
  - b. la scelta della seconda lingua straniera espressa dalla famiglia e dallo studente (francese o tedesco);
  - c. una distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi;
  - d. accesso privilegiato a corsi già frequentati da fratelli e/o sorelle;
  - e. eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.
- Servizi e risorse strutturali (locale ad uso palestra attrezzato per una vasta gamma di attività, biblioteca, laboratorio informatico, scientifico, linguistico e di arti visive, aula audiovisivi) che non solo arricchiscono e valorizzano l'offerta formativa erogata dalla scuola, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli tutti gli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura scolastica, oltre a presentare già diverse zone con rampe per l'accesso da parte dei diversamente abili, sarà presto dotata di un ascensore per i soggetti disabili.
- Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- Iniziative didattiche e culturali miranti alla formazione-educazione interculturale del cittadino europeo.

### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce all'utenza la tempestiva informazione di eventuali variazioni del funzionamento del servizio. A tale scopo è attivo il sito web: [www.icgiannonece.gov.it](http://www.icgiannonece.gov.it), costantemente aggiornato.

- La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- In caso di sciopero del personale verranno attivate le procedure relative alla tempestiva comunicazione alle famiglie e verranno assicurate le prestazioni relative ai servizi essenziali per la vigilanza sugli alunni presenti.

### **3.ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

- La scuola, luogo di incontro e di confronto culturale, si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni da parte di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza e la socializzazione dei genitori e degli alunni. A tal fine, infatti, l'organizzazione dell'accoglienza viene curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:
  - a. studente.
  - b. incontri periodici con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
  - c. conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (Prove d'ingresso) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
  - d. attuazione dei progetti di "continuità ed orientamento" per gli alunni in ingresso ed in uscita. iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento.
  - e. riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.
- Relativamente ai soggetti portatori di handicap, particolare attenzione verrà posta alla loro accoglienza ed integrazione .

### **4.OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La scuola previene e controlla l'evasione e la dispersione scolastica mediante il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati, intervenendo tempestivamente, con le opportune comunicazioni, presso le famiglie e/o le istituzioni preposte nei casi di abbandono e/o di disfrequenza.

### **5.PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La struttura scolastica favorisce la partecipazione, l'organizzazione ed il buon funzionamento delle attività ai vari livelli.

La scuola, inoltre, garantisce la più ampia e snella possibilità di comunicazione con le famiglie mediante:

- l'utilizzo del sito web.
- l'utilizzazione del diario personale degli allievi.
- la consegna di circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno.
- la destinazione di orari fissi di colloquio con i docenti e con il D.S.
- la presenza della componente Genitori nei C.d.C.
- la possibilità di incontro e di colloquio con la presenza contemporanea di tutti i componenti dei consigli di classe più volte nell'anno scolastico.
- momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività.
- la possibilità di sbrigare le pratiche di segreteria in orario stabilito.

### **6.LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

- Nella programmazione viene garantita la libertà di insegnamento al fine di assicurare la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. L'alunno viene così aiutato ad abituarsi a ristrutturare attivamente i contenuti ed i metodi di apprendimento; ad esprimere il senso delle esperienze e delle certezze vissute e ad esprimere, gradualmente, liberi, personali e motivati giudizi di merito.
- L'esercizio della libertà d'insegnamento si basa sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

**a.** La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi coerenti per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

**b.** La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, per promuovere un armonico sviluppo della personalità dei discenti.

A tal fine le iniziative riguarderanno:

- definizione e coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche;
- elaborazione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione;
- incontri tra alunni delle classi iniziali e terminali dei diversi ordini di scuola per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio.

**c.** La scelta dei libri di testo è coerente con il Piano dell'Offerta Formativa e i docenti adottano valutazioni consapevoli e mirate per conseguire gli scopi formativi e gli obiettivi didattici fissati dalla Progettazione d'Istituto.

Particolare considerazione sarà data alle esigenze dell'utenza nel rispetto dei tetti di spesa previsti dal M.P.I.

**d.** Nella programmazione orario i docenti adottano soluzioni atte a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare dannosi sovraccarichi di materialididattici da trasportare.

**e.** Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni al fine di assicurare l'indispensabile tempo-gioco, tempo-sport, tempo-famiglia.

**f.** L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

**g.** Le risultanze degli incontri periodici e degli scrutini quadrimestrali delle *equipe* psicopedagogiche sono annotate nei registri dei verbali dei consigli di classe riposti nell'ufficio di Presidenza.

**h.** Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi.

La scuola elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

- **Piano dell'offerta Formativa contenente il Regolamento d'Istituto, il Regolamento di disciplina e il Piano di "sicurezza" ai sensi del D.Lgs 81/2008**
- **Programmazione Educativa e Didattica.**
- **Contratto formativo.**
- **Patto educativo di corresponsabilità (D.P.R. 245/2007)**

### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il Piano dell'offerta formativa esplicita i processi di verifica e di valutazione, la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. E' integrato dal *Regolamento d'istituto*, dal *Regolamento di disciplina* e dal *Piano di "Sicurezza"* (D.Lgs. 81/08).

Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle istituto.

Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web rappresentanze dei genitori. Il Piano è adottato dal Consiglio di della scuola .

### **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione.

E' conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri.

Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- Modalità di comunicazione con i docenti e con i genitori.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- Modalità di accesso agli uffici amministrativi.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Modalità di svolgimento dei consigli di classe.
- Conservazione degli Atti.

### **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA**

Il Regolamento di disciplina comprende le norme relative a:

- Diritti e doveri degli alunni.
- Orario delle lezioni.
- Giustificazione delle assenze.
- Permessi di entrata ed uscita.
- Rapporti alunni-docenti-genitori.
- Comunicazioni alle famiglie.
- Rispetto del patrimonio scolastico.
- Sanzioni disciplinari.
- Vigilanza sugli alunni
- Regolamentazione di entrata ed uscita degli alunni dall'edificio scolastico secondo le norme del D.Lgs 81/08.
- Modalità di svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate.

#### PIANO DI SICUREZZA (D.Lgs 81/08.)

Il certificato di staticità rilasciato dall'U.U.T.T. del Comune di Caserta ed il certificato di Igienicità rilasciato dall'ASL sono agli atti dell'ufficio di segreteria.

Parte integrante della presente "Carta dei Servizi" è il Piano di sicurezza redatto dal R.S.P.P., Ing. Donato Fiorillo.

Inoltre in ogni aula e nei corridoi è affisso il piano di evacuazione.

### **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere". Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espresse nel Piano dell'offerta formativa.

La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe aperta ai rappresentanti dei genitori.

I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nell'archivio didattico dell'Istituto.

### **CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo che la scuola redige si basa sull'insieme delle attività didattiche, curricolari ed extracurricolari che costituiscono l'offerta formativa dell'istituto.

Esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo.

In coerenza con gli obiettivi formativi, pertanto, tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

### **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA' DPR 245/2007**

Il Patto persegue l'obiettivo di costruire un'alleanza operativa ed educativa con i genitori mediante relazioni costanti nel rispetto dei reciproci ruoli.



## AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

### Fattori di qualità

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- completa informatizzazione dei servizi di segreteria.
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

### Standard specifici delle procedure

La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza con:

- procedure di iscrizione degli alunni a vista;
- rilascio dei certificati entro tre giorni lavorativi, dalla richiesta formale per quelli di iscrizione e frequenza
- consegna a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi;
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti delegati;
- i certificati di servizio per il personale docente e ATA sono consegnati entro il termine di tre giorni dalla richiesta,
- ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene fissato in cinque giorni dalla richiesta, tranne per i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (duplicati, certificati sostitutivi);
- l'ufficio di Segreteria garantisce compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze del territorio e precisamente:
  - ✓ Segreteria didattica e amministrativa: martedì, mercoledì e sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00; il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 (dal 1 ottobre al 30 giugno)
  - ✓ ufficio di Presidenza: martedì dalle 10,00 alle 12,00
  - ✓ Per casi particolari ed urgenti, previo appuntamento telefonico, il pubblico potrà comunque accedere agli uffici in orari non previsti dopo che ne sia stata valutata la effettiva necessità

### Informazione

-Tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

-Contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

La scuola predispone, inoltre spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare sono assicurati:

- copia del POF;
- copia del regolamento d'Istituto e di Disciplina;
- piano di evacuazione per le singole classi esposto nelle aule;
- piano di evacuazione del primo e del secondo piano esposti nei corridoi;
- orario di servizio settimanale Docenti;
- orario di ricevimento Docenti;
- orario di servizio personale amministrativo/ausiliario;
- organigramma degli uffici (Presidenza e servizi);
- elenco libri di testo;
- orario delle classi con le rispettive turnazioni affisso nei laboratori;
- informazione circa la modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca;
- informativa sugli ASPP e RSL.

Sono disponibili i seguenti spazi:

- bacheca albo generale;
- bacheca comunicazioni dei docenti e ATA;
- bacheca comunicazioni degli studenti e delle famiglie;

- bacheca comunicazioni attività sportive;
- bacheca sindacale

Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario sono pubblicizzati mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal C.C.N.L. in 36 ore settimanali, sarà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. Le ore di straordinario non compensate con recuperi saranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni.

### PARTE III

#### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- ❖ L'ambiente scolastico si presenta pulito, accogliente, sicuro.
  - ✓ Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
  - ✓ Il personale ausiliario è in numero sufficiente e si adopera 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, nell'ambito del circondario scolastico.
- ❖ L'edificio scolastico è a norma secondo le vigenti normative che regolano l'agibilità e l'utilizzo degli ambienti a livello igienico e geostatico, come attesta la documentazione depositata negli uffici di segreteria.
- ❖ Esiste, debitamente esposto e annualmente divulgato, il piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità.

#### STRUTTURE E SPAZI

##### Piano terra

- Laboratorio multimediale
- Laboratorio scientifico
- Laboratorio musicale
- Laboratorio artistico
- Archivio amministrativo
- Archivio didattico
- N° 1 locale-palestra coperta con annessi spazi per attività di "plain air"

##### Primo Piano

- Ufficio di Presidenza;
- Ufficio di segreteria amministrativa,
- Ufficio di segreteria didattica;
- N° 18 aule per lo svolgimento delle lezioni;
- N° 1 sala Docenti;
- N°1 sala FF.SS.;
- N° 1 sala convegni ;
- N° 1 sala biblioteca;

- N° 1 sala multifunzione;

Secondo piano

- N° 4 aule per lo svolgimento delle lezioni;
- N° 1 auletta per attività individualizzate;

Le sale informatiche, il laboratorio scientifico e gli uffici sono protetti con impianto di allarme.

## **PARTE IV**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- Procedura dei reclami
  - La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
  - I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
  - I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
  - Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
  - Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
  - Annualmente, il Dirigente Scolastico relazionerà al Consiglio d'Istituto e al Collegio-Docenti sui reclami ricevuti e sui provvedimenti adottati.
- Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

  - Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
  - Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
  - Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori scolastici.
  - Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
  - Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dalla scuola, è individuato un gruppo - commissione "*Qualità*" che effettua rilevazioni in diversi momenti dell'anno scolastico mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla commissione e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

E' compito della Commissione raccogliere i questionari compilati ed analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente socializzate al Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

## PARTE V

### ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.