



**ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
"Francesco SEVERI"**

Via Bari, 15
74012 CRISPIANO - (TA)

Tel. 099.616078 – fax 099.8115790

TAIC83400G@ISTRUZIONE.IT – TAIC83400G@PEC.ISTRUZIONE.IT

Carta dei Servizi

Elaborazione	Data	Descrizione	Preparazione verifica	Approvazione
Nuova	21.01.08	Bozza	Presentata al C.D.I. per primo esame collegiale	Aggiornamento Riunione
“	23.01.08	Documento finale	Verificato approvato	Delibera n. 10 del 23.01.08
Aggiornamento	10.02.2014	Documento finale	Verificato approvato	Delibera n. 3 Del 10.02.2014

INTRODUZIONE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui un servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 21, 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 discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono:

- a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi sono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:
 - Il principio di equeterogeneità
 - La scelta della sperimentazione espressa dalla famiglia e dallo studente
 - Una distribuzione equilibrata tra bambini e bambine
 - Eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.
- b) Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, mensa, biblioteca, laboratori informatici, artistici, scientifici e linguistici, aula audiovisivi, teatro) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- c) Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico.
- d) Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
- e) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- f) Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- g) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure della ricerca scientifica e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i viaggi di istruzione.

La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini.

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

Essa si compone di:

- **Parte I: Area didattica:**
 - • Piano dell'offerta Formativa
 - • Progettazione Educativa e Didattica
 - • Contratto Formativo
- **Parte II: Servizi Amministrativi**
- **Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola**
- **Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

- **Parte V: Attuazione**

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

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

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

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- 2.4 In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate. ***

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola, l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:
 - Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
 - Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.

- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe.
- Progetti atti a facilitare il passaggio dalla scuola della tutela alla scuola dell'autonomia.

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

4.2. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti della prima ora che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, i coordinatori attivano immediatamente i contatti con le famiglie e, ove necessario, si provvede ad informare i Servizi sociali e le Autorità istituzionali interessate.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative.

- Pubblicazione sul sito on line della scuola
- Periodiche assemblee di classe
- Periodiche assemblee di classe
- Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione a cura dei docenti della prima ora; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;
- I verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola media sono depositati in presidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- Le progettazioni educative/didattiche possono essere consegnate ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta. Il POF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'Istituzione scolastica.
- L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente scolastico. La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.
- Il diritto di accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. N. 352 del 27.06.92 e successive modificazioni

5.2. Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da

enti locali e/o associazioni non a fini a lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio d'Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per utilizzo dei locali.

- 5.3. Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

6.2 La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studio.

6.3 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative. Essa è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

6.4 L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- Attività di aggiornamento di scuola o consorziata con altre scuole.
- Aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti.
- Autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

- d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.
- f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
1. Piano dell'offerta Formativa contenente il
 2. Regolamento d'Istituto e il Regolamento di disciplina.
 2. Progettazione Educativa e Didattica.
 3. Contratto Formativo e Patto educativo di corresponsabilità
 4. Carta dei servizi

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di disciplina, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

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

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento di disciplina comprende le norme relative a:

- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati al Profilo delle competenze al termine del I ciclo, ai Traguardi per lo sviluppo delle competenze, agli obiettivi specifici di apprendimento, individua strumenti unitari per la rilevazione della domanda formativa soggettiva ed oggettiva nonché alla situazione di partenza degli alunni 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 intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

3. CONTRATTO FORMATIVO e PATTO EDUCATIVO di CORRESPONSABILITA'

Il contratto formativo e il patto educativo di corresponsabilità sono la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, essi stabiliscono 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 tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, che ne rafforzano e sviluppano l'efficacia e l'efficienza attraverso:

- La celerità delle procedure
- La trasparenza
- I tempi di attesa agli sportelli
- La flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

CELERITA' DELLE PROCEDURE

L'informatizzazione dei Servizi di Segreteria, è volta ad abbreviare i tempi delle procedure amministrative e ad offrire all'utenza, un adeguato servizio di assistenza, nelle nuove procedure di iscrizione on-line tramite il link www.iscrizioni.istruzione.it, per gli alunni del primo anno della Scuola Primaria e del primo anno della Scuola Secondaria di 1° grado, istituendo un punto web presso la sede centrale "F. Severi", ed "un polo assistenza", presso la sede "Giovanni XXIII".

L'iscrizione alla Scuola dell' Infanzia, segue ancora la solita compilazione cartacea del modulo d'iscrizione appositamente predisposto, che potrà essere richiesto dall'utenza, sia presso lo sportello di Segreteria, che nel Plesso Giovanni XXIII.

TRASPARENZA

La trasparenza amministrativa assicura la massima circolazione possibile delle informazioni, sia all'interno sia all'esterno del sistema amministrativo, nel rispetto della normativa vigente,

perseguendo i fini determinati dalla legge, ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità e di trasparenza.

L'Istituto utilizza il proprio sito web a supporto dell'organizzazione scolastica, in ogni suo aspetto: dalla didattica, alla documentazione e all'informazione, consentendo così all'utenza, un aggiornamento in tempo reale.

TEMPI

L'informatizzazione dei Servizi di Segreteria, ha permesso di abbreviare i tempi delle procedure amministrative e di offrire all'utenza, un adeguato servizio allo sportello.

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni dalla richiesta e sono soggetti al bollo, salvo per i casi elencati nel DPR 642/72 Tab.All. B.

A tal fine si rende necessario informare tutta l'utenza scolastica, che la normativa vigente stabilisce, a far data dall'1 gennaio 2012, che i certificati da presentare alle amministrazioni pubbliche, vengano sostituiti dalle "dichiarazioni sostitutive di certificati " (art. 46 DPR 445/00) o da atti di notorietà (art. 47 DPR 445/00), pertanto, la dichiarazione sostitutiva di certificazione assume la stessa validità dei certificati che sostituisce.

La stessa normativa stabilisce che i certificati ad uso privato, rilasciati dalla Scuola, sono assoggettati a imposta di bollo.

FLESSIBILITA' DEGLI UFFICI E CONTATTI CON IL PUBBLICO

Il Dirigente riceve il pubblico, nonché il personale della scuola, il martedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00 previo appuntamento telefonico mentre, negli altri giorni, la disponibilità è demandata ai Collaboratori.

Il Direttore S.G.A. riceve il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e il giovedì dalle 15,30 alle 17,30.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti, solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta, per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno, per l'intero orario di lavoro, il cartellino di identificazione.

La Scuola assicura sul proprio sito opportuni links informativi:

- ~ Albo on-line;
- ~ Organigramma completi dell'organizzazione scolastica;
- ~ Regolamento d'Istituto;
- ~ Carta dei Servizi;
- ~ Piano dell'Offerta Formativa;
- ~ Adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza, ecc. ...

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo " F. Severi" si compone del plesso scolastico di Scuola dell'Infanzia e Primaria "Giovanni XXIII " e del plesso di Scuola Secondaria di 1° grado "Severi", articolato in due plessi.

I tre plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

SCUOLA DELL'INFANZIA

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione nell'aula multimediale dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.
- d. L'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest' ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- a. Procedura dei reclami
 - La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
 - Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
 - I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
 - 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 formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.
- b. 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.
 - 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 dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione 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.

- La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal 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 offerta dall'Istituto Comprensivo discussa nel Collegio Docenti e deliberata 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.