



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "PADRE ISAIA COLUMBRO"

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado

Tocco Caudio – Foglianise – Castelpoto

Via la Riola – 82030 – Tocco Caudio (BN)

E-mail: bnic834005@istruzione.it – bnic834005@pec.istruzione.it

C.F.: 80004550622 – Sito Web: www.icpadreisaia.edu.it

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La legge n.241/90, che impone la trasparenza amministrativa a difesa dei diritti del cittadino, ha dato alla Scuola nuovi obblighi nei confronti dell'utenza: fornire precise indicazioni sull'offerta formativa e sulle modalità di realizzazione.

Il presente documento risponde a questo obiettivo.

Si articola secondo il modello standard previsto dalla direttiva P.C.M. n.254 del21/07/1995, integrato, aggiornato ed ampliato in alcuni punti, alla luce di numerose Leggi e Regolamenti intervenuti nella Scuola soprattutto negli ultimi cinque anni. Questa Carta, infatti, oltre ad indicare le scelte culturali, organizzative ed operative adottate per rispondere ai bisogni di ciascun alunno e a sottolineare i doveri della Scuola e dei suoi operatori, evidenzia anche i doveri degli alunni ed il ruolo dei genitori.

Lo scopo è quello di fornire l'interazione tra le agenzie educative perché concorrano insieme alla formazione umana e culturale dell'alunno.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione italiana:

Art.3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art.30: È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

Uguaglianza e imparzialità

1.1 La Scuola, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione italiana, si impegna ad erogare un servizio di educazione, istruzione e formazione in modo obiettivo e democratico per tutti gli utenti. Verranno introdotte forme di recupero e sostegno nei confronti dei più deboli, secondo le modalità stabilite dalle risorse disponibili.

1.2 La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso:

- a) L'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengono conto delle indicazioni dei docenti del precedente grado di scuola e delle migliori condizioni pedagogiche e didattiche, nell'ottica dell'inclusione e del rispetto di tutti i bambini;
- b) raccordi con la A.S.L. ed Enti Locali allo scopo di programmare incontri e confronti educativi ed eventualmente visite specialistiche di tipo preventivo ed assistenza pedagogica a soggetti in difficoltà e ad alunni con BES, coordinandosi sempre con i genitori degli alunni.

Regolarità del servizio

La Scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di sciopero del personale o di impedimenti oggettivi, il servizio potrà subire sospensioni o limitazioni che verranno comunicate tempestivamente alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (alunni, albo dell'Istituto avvisi sul sito web). In questo caso verranno applicate le norme di legge e le disposizioni contrattuali vigenti in materia.

Accoglienza e integrazione

La Scuola si impegna a garantire l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti in relazione agli aspetti socio-affettivi e cognitivi e legati alla personalità, per impostare una corretta progettazione annuale educativa e didattica;
- b) iniziative di aggiornamento degli operatori scolastici e incontri con i genitori sui temi dell'educazione alla salute, del disagio giovanile, dell'analisi del rapporto scuola-famiglia, nei limiti delle risorse disponibili.

Diritto di scelta - Obbligo scolastico e frequenza

- a) La Scuola si impegna ad attuare tutte le iniziative possibili per garantire la regolare frequenza, per prevenire fenomeni di dispersione scolastica e disagio giovanile;
- b) assicura l'offerta formativa con lo svolgimento del regolare curriculum, arricchito da altre iniziative quali:
- progetti di educazione ambientale e alla salute;
 - di orientamento;
 - di legalità;
 - di sport;
 - di educazione stradale;
 - di indagine storica e sociale;
- attraverso progetti Regionali, Nazionali ed Europei.

Partecipazione-Efficienza e trasparenza

5.1 L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola. Verrà pertanto garantito l'aggiornamento del Sito WEB dell'Istituto ove verranno pubblicati tutti gli atti amministrativi d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico secondo il regolamento stabilito dal Consiglio d'Istituto.

5.3 La Scuola si impegna a rispettare i principi di trasparenza dell'informazione, ma richiede equilibrio e responsabilità da parte dell'utenza.

5.4 Le attività scolastiche e l'orario di servizio richiedono tempi che in parte vengono stabiliti dalle norme, in parte sono programmati secondo scelte che rispondono a criteri di efficienza, efficacia, economicità e produttività del servizio stesso. Tuttavia, all'occorrenza, per conseguire gli stessi risultati, possono essere resi anche flessibili nel tempo.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La progettazione didattica è tesa a garantire:

- la libertà d'insegnamento da parte del docente;
- il rispetto della personalità dell'alunno in formazione;
- gli obiettivi, i contenuti e i metodi saranno fissati nel pieno rispetto delle Indicazioni Nazionali ministeriali.

6.2 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della Legge 107/2015 è "obbligatorio strutturale e permanente".

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola ha come compito istituzionale l'istruzione e l'educazione delle nuove generazioni e quello di favorire il processo formativo di crescita in modo sereno ed equilibrato.

La visione della scuola e dell'istruzione legate per lunghissimo tempo alla disciplinarizzazione del sapere, al verbalismo ed una astrattezza che non contemplava l'apprendimento dall'esperienza diretta è stata superata negli ultimi anni grazie anche alla riforma dell'Autonomia. Secondo i suoi principi fondanti essa infatti investe la scuola della formazione integrale della persona anche attraverso il superamento della distanza che prima la separava dalla realtà sociale, culturale ed economica del territorio.

7.2 Oggi questo compito, oltre alla Scuola, agenzia educativa formale la cui mission istituzionale è quella del successo formativo di ogni singolo alunno, viene svolto in sintonia con le ad altre agenzie educative:

- **non formali**, ossia al di fuori delle principali strutture d'istruzione e di formazione e, di solito, non porta a certificati ufficiali. L'apprendimento non formale è dispensato sul luogo di lavoro o nel quadro di attività di organizzazioni o gruppi della società civile (associazioni giovanili, locali, provinciali). Può essere fornito anche da organizzazioni o servizi istituiti a complemento dei sistemi formali.

- **informali** dove c'è il corollario naturale della vita quotidiana. Contrariamente all'apprendimento formale e non formale, esso non è necessariamente intenzionale e può pertanto non essere riconosciuto, a volte dallo stesso interessato, come apporto alle sue conoscenze e competenze (famiglia, Ente locale, Presidio sanitario e contesto sociale), essa ne richiede la collaborazione e una costante opera di supporto.

7.3 In questa prospettiva, a partire dalla famiglia, le varie istituzioni educative - enti locali, agenzie culturali, realtà produttive, associazioni, istituzioni civili e religiose - concorrono alla formazione unitaria. Alla scuola spetta quindi l'onere di fornire percorsi formativi organici e articolati che assicurino ad ogni alunno il diritto di coltivare le proprie inclinazioni e di operare nel sostegno del proprio progetto di vita e nel rispetto delle proprie motivazioni. Con questo sistema formativo che comprende il formale e l'informale viene perciò assicurato agli alunni un iter educativo sostenuto da esperienze plurime e differenziate, occasioni insostituibili per giungere a quella formazione integrale, ovvero il successo formativo, che è il fine primario della nuova scuola.

7.4 Attività didattica della scuola

7.5 La Scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.6 Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.7 L'orario settimanale delle lezioni, per quanto possibile, verrà articolato in modo tale da evitare un sovraccarico di attività nella stessa giornata e di trasporto di materiale didattico.

7.8 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa gli insegnanti opereranno in maniera coerente alla progettazione didattica per competenze che deve tener conto dei tempi e dei ritmi di apprendimento degli alunni. È necessario, tuttavia, ricordare che lo svolgimento dei compiti a

casa, per la scuola primaria, con orario di 40 ore, esclusivamente il venerdì, è indispensabile per favorire la formazione personale e culturale dell'alunno.

7.9 Il rapporto docente-discente esclude le punizioni corporali e le intimidazioni psicologiche, ma prevede altre azioni non con fine punitivo, ma sempre educativo, per le mancanze o il non rispetto delle regole scolastiche o civili, quali: il richiamo, il rimprovero, le note di comunicazione alle famiglie, l'obbligo di venire a scuola accompagnati dai genitori per episodi gravi.

a) Per gli alunni della scuola Primaria risulta tuttora vigente il R.D. 1927 del 26.04.1928, ad esclusione delle disposizioni da ritenersi abrogate per manifesta incompatibilità con la disciplina successiva.

b) Per la Scuola Secondaria di I grado, per mancanze gravi e ripetute è prevista la sospensione dalle lezioni secondo quanto stabilito dal D.P.R. n. 235 del 21 novembre 2007 - Regolamento recante modifiche ed integrazioni al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249, concernente lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria e il Regolamento d'Istituto.

c) I danni derivanti da atti di vandalismo saranno risarciti dall'alunno o dal gruppo che commette il danno.

Di norma il rapporto con gli allievi è improntato ad atteggiamenti di fiducia, di comprensione e di collaborazione.

7.10 La Scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- RAV
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa. □ Curricoli verticali
- Regolamento d'Istituto con Allegati
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- PDM
- PNSD
- Piano Annuale dell'Inclusione.

8. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il P.T.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, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

È completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'Istituto, 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, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

9. La progettazione educativa e didattica e l'elaborazione dei Curricoli Verticali

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti in relazione ai curricoli verticali, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; 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 e personalizzati; 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", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività redatto dalla scuola.

10. Patto Educativo di Corresponsabilità

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

PARTE SECONDA

11. SERVIZI AMMINISTRATIVI

11.1 L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce: a) Celerità delle procedure

b) Trasparenza

c) Informatizzazione dei servizi di segreteria

d) Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico in determinati periodi dell'anno, in relazione alle varie esigenze e scadenze.

11.2 Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

a) Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.

b) Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, con la disponibilità dei modelli sul sito.

c) La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.

d) Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.

11.3 Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.

11.4 L'informazione sulla valutazione degli alunni è garantita attraverso:

a) la disponibilità dei docenti ad incontrare i genitori, su richiesta, in giorni prefissati;

b) tramite incontri Scuola-famiglia, previsti sul Piano annuale delle attività collegiali dei docenti, pubblicato sul sito web della scuola;

c) la valutazione quadrimestrale e finale attraverso la relativa scheda consegnata ai genitori, alla fine di ogni anno scolastico;

d) eventuali convocazioni dei genitori per problematiche inerenti l'andamento didattico-disciplinari.

11.5 L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico costantemente aggiornato sul sito web istituzionale. 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.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico per appuntamento.

11.6 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.

11.7 Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità. La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite:

a) il sito web della scuola (Area Albo on – line, Personale, Famiglie);

b) Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);

c) Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);

d) Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;

e) Albo pretorio online d'Istituto.

f) Sezione Amministrazione trasparente

È inoltre disponibile il seguente spazio:

a) Bacheca sindacale;

11.8 L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

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

b) Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità 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., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

11.9 Il D.S.G.A. garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta, dietro pagamento delle spese di duplicazione del:

a) testo aggiornato della Carta dei Servizi

b) del P.T.O.F.

c) del Regolamento di Istituto

PARTE TERZA

12. CONDIZIONI AMBIENTALI E DI SICUREZZA DELLA SCUOLA

12.1 L'Istituto Comprensivo "Padre Isaia Columbro" si compone dei plessi:

- Scuole dell'Infanzia di Foglianise, Tocco Caudio, Castelpoto
- Scuole Primarie di Foglianise, Tocco Caudio, Castelpoto
- Scuole Secondarie di I Grado di Tocco Caudio, Foglianise

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

12.2 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.

d) L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

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

12.3 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.
- b) L’affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- c) La scuola s’impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna per quanto possibile (quest’ultima, nell’ambito del circondario scolastico).

12.4 SCUOLA SECONDARIA DI I 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 in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.
- d. La scuola s’impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna per quanto possibile (quest’ultima, nell’ambito del circondario scolastico).

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

- a) Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- b) Eliminazione delle barriere architettoniche.
- c) Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- d) Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l’ingresso a scuola e durante l’uscita.
- e) Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- f) Servizi di riscaldamento, mensa, trasporto.

13. PARTE IV SERVIZIO MENSA

Il Servizio mensa attivato in tutte le sedi dell’Istituto, risponde alle caratteristiche definite sia dall’ASL di riferimento, che attraverso il Dipartimento di Prevenzione fornisce la Tabella Pasti mensile per alunni rispetto ai vari ordini di scuola, che dalle “Linee Guida per l’Educazione Alimentare 2015” definite dal MIUR.

PARTE QUINTA

14. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

14.1 Procedura dei reclami

- a) La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- b) 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.
- c) I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- d) 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, se fondato.
- e) Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- f) 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.

14.2 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:

- a) Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- b) Efficacia delle attività di inclusione e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- c) Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- d) Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo si convocheranno incontri con il NIV.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti 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, somministrate ed analizzate dalla Funzione Strumentale responsabile della redazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, in collaborazione con tutte le Figure di sistema operanti nella Scuola (Coordinatori di Intersezione, Interclasse e Classe, Referenti per la Valutazione, Referente per le prove Invalsi, Animatore Digitale) e con la supervisione del Dirigente Scolastico. I questionari prevedranno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

La relazione conclusiva sarà successivamente presentata al Collegio Docenti e sarà considerata dal Dirigente Scolastico per la relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

PARTE SESTA

15. ATTUAZIONE

- a) La presente Carta dei Servizi offerta dall'Istituto Comprensivo, approvata 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 a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazione del Consiglio di Istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.