
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “G. GUZZO”

Scuola dell’Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado

TIRIOLO - CICALA - GIMIGLIANO - SAN PIETRO APOSTOLO

Via della Libertà, 14 – 88056 TIRIOLO (CZ) – Tel. 0961.991018

Fax 0961.024807 – Cod. Mecc. CZIC86500R – Cod. Fisc. 80004080794

e-mail: czic86500r@istruzione.it – pec: czic86500r@pec.istruzione.it

www.istitutocomprensivotiriolo.edu.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

SOMMARIO

PREMESSA	3
PRINCIPI ISPIRATORI E RIFERIMENTI NORMATIVI	4
PRINCIPI ISPIRATORI DALLA COSTITUZIONE ITALIANA	4
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI	5
UGUAGLIANZA.....	6
ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.....	6
IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	7
DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO ALLO STUDIO E OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA...	7
PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA ED EFFICIENZA.....	8
LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	9
FATTORI DI QUALITÀ.....	10
AREA DIDATTICA.....	10
RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA	14
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	15
I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA E ALLE CONDIZIONI AMBIENTALI	16
SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA FAMIGLIA.....	17
PROCEDURE PER I RECLAMI E I TEMPI DI RISPOSTA	18
STRUTTURE.....	18
SCUOLA DIGITALE	19
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO	19
ATTUAZIONE	20

PREMESSA

La Carta dei Servizi Scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'Istituzione Scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi.

La Carta dei Servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. no 138 del 15/06/1995.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo, e al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta dei Servizi, nella sua interezza e nella sua pratica attuazione e realizzazione, investe l'universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali; essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico, predefinisce e rende noti all'esterno, ossia ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- i principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto didattico-educativo;
- i fattori di qualità, vale a dire le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica, comprese le procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi.
- gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare.
- la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, laddove se ne ravvedesse la necessità.

Essa è rivolta a:

- pubblicizzare, con sintetica chiarezza, le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola;
- introdurre, nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico, criteri di visibilità e di affidabilità;
- rendere trasparente il funzionamento, informando sulle scelte fondamentali che vengono operate;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica;
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

L'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami e principi. La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società perché la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono impiegare risorse, energie, competenze e conoscenze perché essa migliori un servizio volto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale, nonché un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

PRINCIPI ISPIRATORI E RIFERIMENTI NORMATIVI

PRINCIPI ISPIRATORI DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo Statale "G. Guzzo" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3,21, 30,33 e 34 della Costituzione Italiana:

Art. 3: *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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. (Omissis)*

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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello 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 elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

RIFERIMENTI NORMATIVI

È utile riepilogare il contesto normativo generale in cui è maturato questo importante documento, anche e soprattutto per capirne l'essenza e la funzione.

Questa Carta dei servizi pubblici s'intravede già nella legge 07/08/1990, n. 241 che concerne il procedimento amministrativo e nella sostanza tende a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire, soprattutto quando tale azione tocca ed investe direttamente o indirettamente interessi generali.

Un'amministrazione trasparente è aperta a tutti e tutti possono vedere, sapere, controllare e valutare il suo essere e il suo divenire. E soprattutto il modo in cui e con cui è e diviene. Le regole di condotta della P.A. con legge n° 241/1990 sono divenute autentiche parametri di carattere giuridico al pari di quelli tradizionali come violazione di legge, incompetenza, eccesso di potere.

A seguito della legge 241/1990, sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo 03/02/1993, n. 29 e successive modificazioni ed integrazioni. Con tale decreto i principi introdotti dalla Legge 241/1990 si sono concretizzati in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative (vedi l'art. 12 "Ufficio relazioni con il pubblico", l'art. 20 "Controllo interno", l'art. 59 "Responsabilità disciplinari").

- Legge 14/01/1994, n.°20. La legge ha introdotto il “controllo sulla gestione” delle Pubbliche Amministrazioni per verificare, oltre la legittimità, anche la regolarità e il corretto funzionamento dei servizi di controllo interno.
- Presidenza Consiglio dei Ministri, Direttiva del 27/01/1994. La direttiva tende ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia. Definisce gli strumenti: adozione di standard, semplificazioni procedurali, informazione agli utenti, valutazione interna. Offre mezzi di tutela più agevolmente esperibili per rimuovere situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.
- Presidenza Consiglio dei Ministri, Direttiva dell'11/10/1994. La direttiva disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- Decreto Legge 12/05/1995 n° 163, convertito in legge 273/1995. Il Decreto sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo 30/7/1999 n. 286, art. 11. La norma stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti. Inoltre, si garantisce la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI

L'Istituto Comprensivo Statale “G. Guzzo”, d'ora in avanti Istituzione Scolastica, in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto Comprensivo Statale “G. Guzzo” si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti all'istruzione e opererà con equità, imparzialità, obiettività.

UGUAGLIANZA

L'Istituzione Scolastica s'impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun alunno.

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

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. L'Istituzione Scolastica, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.

L'azione educativa dell'Istituzione Scolastica non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, né uniforma le prestazioni.

Ne deriva che l'Istituzione Scolastica deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della Scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale;
- predisporre criteri per la formazione delle classi;
- progettare per l'integrazione degli alunni stranieri e nomadi;
- integrare gli alunni diversamente abili;
- programmare attività alternative per alunni che non si avvalgono dell'I.R.C;
- adottare iniziative idonee a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio- economiche disagiate (si creeranno borse di studio e si forniranno gratuitamente strumenti e materiali didattici ad allievi particolarmente indigenti, ma, al contempo, particolarmente interessati e partecipi allo studio, per evitare situazioni di disagio e sperequazioni nell'offerta formativa. L'adozione di questi provvedimenti deve essere compatibile con le disponibilità finanziarie della scuola;
- eliminare tutti gli impedimenti architettonici per assicurare agli studenti con disabilità una vita scolastica inclusiva.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituzione Scolastica, si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sarà compito dell'Istituzione Scolastica, attraverso tutti gli operatori scolastici, rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio, di favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- rendere consapevoli genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;
- fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto didattico-educativo.
 - garantire spazi, quali bacheche, aule per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori volti a coinvolgere più efficacemente questi ultimi nel patto di corresponsabilità e a migliorare la qualità del servizio, ove fosse necessario.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

L'Istituzione Scolastica promuove iniziative di conoscenza/accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria; nelle classi

quinte promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene consegnata copia della sintesi del PTOF.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

L'Istituzione Scolastica, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. Per prevenire discriminazioni, per quanto riguarda il principio di obiettività ed equità, la scuola ha previsto:

- l'adozione di criteri di valutazione e modalità di verifica il più possibile obiettivi, corretti e trasparenti;
- la realizzazione di un insegnamento fondato sul riconoscimento e sulla valorizzazione delle identità individuali;
- la promozione di una mentalità interculturale, puntando sulla collaborazione della famiglia.

L'Istituzione Scolastica, attraverso tutte le sue componenti, garantisce, in ogni momento, la vigilanza sui minori, la regolarità e la continuità del servizio. In particolare, l'utenza, sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi e agli ambiti disciplinari. Essa si impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto Scuola.

In caso di interruzioni del servizio legate ad iniziative sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo le famiglie in merito a eventuali variazioni di orario e/o della didattica ordinaria, nonché a garantire, ove possibile, la continuità del servizio e delle attività educative e, ove previsto, il funzionamento del trasporto alunni, secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO ALLO STUDIO E OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni Scolastiche esistenti sul territorio, in base alla capienza obiettiva di ciascuna di esse e nell'equilibrio dell'organico di ogni ordine di scuola.

In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità e della continuità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

L'Istituzione Scolastica fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

L'Istituzione Scolastica, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forme di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che manifestano difficoltà ad inserirsi nel tessuto scolastico.

L'attività dell'Istituzione Scolastica è tesa ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi e la partecipazione alle attività extracurricolari.

L'Istituzione Scolastica, garantisce la vigilanza sull'assolvimento dell'obbligo scolastico ed interviene per rimuovere la dispersione scolastica e l'irregolarità nella frequenza con interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che, abitualmente, precede l'abbandono.

A tal fine si impegna:

- alla regolare annotazione delle assenze ed alle relative giustificazioni degli studenti nel registro di classe;
- in caso di assenze prolungate, ritenute "sospette" ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazioni, per via telefonica o per iscritto, predisposte dal coordinatore di classe;
- a ricercare e programmare incontri regolari con le Scuole Primarie e Secondarie di primo grado, nell'ottica della continuità educativa e di una adeguata azione di orientamento, articolata secondo le indicazioni contenute nel PTOF.

PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA ED EFFICIENZA

L'Istituto favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

L'Istituzione Scolastica, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità, sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a supportare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

L'Istituzione Scolastica, si impegna inoltre ad agevolare quelle attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, civile sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti dalla normativa vigente.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico. Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

L'Istituzione Scolastica considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico-educative, sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per intercettare il coinvolgimento di genitori ed allievi nella co-gestione della scuola.

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

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo, aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico.

I docenti svolgono la loro funzione nell'ambito della libertà d'insegnamento e dell'autonomia professionale. Un principio, questo, di derivazione costituzionale che si traduce nella libera scelta di metodologie e strategie didattiche finalizzate al raggiungimento di traguardi di successo formativo.

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

L'aggiornamento e la formazione sono condizione indispensabile per un servizio di qualità e costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

L'Istituzione Scolastica predispone momenti di aggiornamento e di formazione *ad hoc* coerenti con gli standard di qualità individuati dall'Istituto e con l'impostazione tecnico-culturale della scuola.

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

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

FATTORI DI QUALITÀ

AREA DIDATTICA

Per costruire un percorso scolastico che promuova apprendimenti significativi e garantisca il successo formativo degli alunni, l'Istituzione Scolastica, mediante l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, persegue i seguenti fattori di qualità:

- adeguamento del rapporto docente/alunno ai principi del dialogo e della responsabilità, nel rispetto dei ruoli di ciascuno;
- attività curricolari mirate alla formazione integrale della persona;
- scelta di libri di testo e di sussidi didattici basata su criteri di validità culturale e di funzionalità didattica ed educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi e alla rispondenza alle esigenze degli alunni;
- recupero e potenziamento, attraverso attività laboratoriali/interventi individualizzati, (differenziazione di attività, metodi e soluzioni organizzative);
- valutazione formativa iniziale, in itinere e finale, per calibrare, controllare e documentare i progressi nell'apprendimento e nello sviluppo personale e sociale;
- sensibilità alle esigenze degli alunni nella distribuzione dei compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Essi sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
- iniziative di continuità e di orientamento. La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte.
- nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, evitando di ricorrere a forme di intimidazione o di minaccia e di punizioni mortificanti.
- utilizzo delle risorse interne ed esterne;
- visite guidate e viaggi d'istruzione.

L'attività educativa e didattica viene pianificata all'interno del Collegio dei Docenti ed esplicitata dai seguenti documenti, la cui elaborazione, adozione e pubblicizzazione, attraverso il sito predisposto dalla scuola, è curata e garantita dall'Istituzione Scolastica stessa.

A. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali dell'Istituzione Scolastica, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza i luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. E' completato dal PdM triennale e dal RAV, elaborati dall'Istituzione Scolastica per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Il P.T.O.F. definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi dell'Istituzione Scolastica. Regola, in particolare, 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. È aggiornato e pubblicato annualmente, solitamente entro il mese di ottobre; successivamente viene reso noto mediante affissione all'albo, mediante presentazione da parte del Dirigente e dei docenti negli incontri collegiali e distribuito, sotto forma di volantino (o brochure), che ne sintetizza gli stralci più significativi ai genitori durante il periodo delle iscrizioni degli alunni.

B. IL REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento di Istituto è un documento che fissa le norme di comportamento delle varie utenze in merito agli aspetti organizzativi e gestionali della Scuola; in particolare, regola le norme relative a:

- a) Vigilanza sugli alunni.
- a) Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.
- b) Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- c) Disposizioni per garantire la sicurezza.
- d) L'uso degli spazi e dei laboratori.
- e) Il funzionamento degli organi collegiali.

Il Regolamento di disciplina definisce procedure e sanzioni disciplinari e le relative modalità di impugnazione.

Il Regolamento dei viaggi di istruzione e delle visite guidate.

C. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA – DIDATTICA

La programmazione educativa e didattica costituisce la parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa. Attinge ai Curricoli disciplinari di Istituto, elaborati in conformità con le Nuove Indicazioni Nazionali dagli stessi docenti, organizzati per commissioni di lavoro e delinea:

- il percorso formativo degli alunni per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative e didattiche previste per ogni ordine di scuola;
- elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo;
- valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano Annuale dell'inclusività redatto dall'Istituzione Scolastica.

Viene elaborata dai docenti delle varie classi e sezioni, riuniti anche per classe, interclasse e intersezione, plesso o interplesso; è pubblicizzata nelle assemblee dei genitori in occasione della presentazione del progetto educativo.

È soggetta a verifica e valutazione periodica con lo scopo di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere:

- settimanalmente dal team docente;
- bimestralmente nei consigli di classe.

D. CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato dell'Istituzione Scolastica. Esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzioni e di ruolo. L'attività didattica e formativa, infatti, è realmente efficace se si avvale della collaborazione delle famiglie nella condivisione degli obiettivi, dei metodi e delle strategie. Il documento viene letto, approvato e firmato all'atto dell'iscrizione. Come già stabilito in sede di Patto di Corresponsabilità tra la scuola e la famiglia, gli operatori scolastici (docenti, Dirigente, personale A.T.A.) dichiarano di voler offrire agli alunni un servizio di qualità, ossia rispondente alle aspettative del genitore-alunno-stakeholder. Per garantire la qualità, nel Patto viene chiarito il concetto di collaborazione attiva, nel senso che l'Istituzione Scolastica è il soggetto che propone l'offerta, i genitori, invece, rispondono con il loro valore aggiunto, ossia con l'aiuto, anche finanziario, teso a rendere operative le proposte formulate dall'Istituzione Scolastica. Il Patto concerne, altresì, la responsabilità formativa: l'Istituzione Scolastica è responsabile nel raggiungere gli esiti proposti con le sue azioni dichiarate all'inizio dell'anno e valutate in itinere; la famiglia, dal canto suo, è corresponsabile nel momento in cui favorisce la crescita del giovane attraverso un continuo scambio educativo.

E. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico l'Istituzione Scolastica pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituzione Scolastica si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo, **l'alunno**, tenendo conto dell'età, deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

F. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi elenca i servizi erogati dall'Istituto evidenziando i rapporti tra il personale erogatore e gli utilizzatori del servizio stesso.

I documenti sopraelencati sono fruibili dalle varie utenze secondo le seguenti modalità:

- Il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento di Istituto, la Carta dei Servizi sono depositati presso l'Ufficio di segreteria dell'Istituzione Scolastica; una copia degli stessi è esposta all'albo dove può essere consultata.
- La Programmazione educativo-didattica è presentata nelle assemblee di classe e di sezione a inizio di anno scolastico.
- Una copia dei documenti può essere richiesta dai rappresentanti di classe.
- Detti documenti, inoltre, sono consultabili e scaricabili dal sito dell'Istituzione Scolastica.

La documentazione di riferimento dell'Istituzione Scolastica è disponibile agli utenti attraverso il sito predisposto dalla scuola mediante il quale si garantisce la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Il P.T.O.F., elaborato dal Collegio dei docenti e approvato dal Consiglio di Istituto – con durata triennale -, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso è integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. Definisce i criteri della programmazione didattica e della valutazione, l'organizzazione per Dipartimenti e per Aree disciplinari affini con riferimento ai diversi indirizzi scolastici presenti nell'istituto. Contiene i criteri relativi alla formazione delle classi, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero,

di orientamento e dei diversi progetti attivati, che affiancano e integrano l'offerta formativa dell'istituto. Determina le modalità di gestione dei rapporti con le famiglie e i relativi strumenti di comunicazione.

Tali documenti sono messi a disposizione degli interessati che ne facciano richiesta anche presso la Segreteria Amministrativa.

RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA

L'informazione alle famiglie circa l'operato dell'Istituzione Scolastica avviene attraverso la pubblicizzazione dei documenti ufficiali e per mezzo di incontri diretti, collegiali e individuali, come di seguito indicato:

Assemblea dei genitori

Ne fanno parte i genitori di classe o di sezione a inizio di anno scolastico per condividere la progettazione didattica, la metodologia, i progetti di classe, di plesso o di Istituto, gli orari delle attività, gli ambiti disciplinari di ciascun docente, i criteri di valutazione e altri aspetti organizzativi.

In corso d'anno saranno indette altre assemblee qualora se ne ravvisi la necessità; i genitori stessi possono indire assemblee previa richiesta e autorizzazione del Dirigente Scolastico. Le assemblee dei genitori possono essere anche di plesso o di Istituto.

Consigli di Classe (per la Scuola secondaria di Primo grado) e Interclasse (per la Scuola Primaria) e Intersezione (per la Scuola dell'Infanzia).

Si riuniscono, periodicamente, secondo la calendarizzazione degli incontri stabilita a inizio di anno scolastico, per la valutazione periodica della programmazione, per discutere dei libri di testo proposti in adozione, per risolvere eventuali situazioni emergenti con l'assunzione di strategie comuni per proporre eventuali visite guidate e viaggi di istruzione.

Colloqui individuali

Hanno luogo con cadenza periodica programmata a inizio di anno scolastico e prevedono l'incontro dei genitori dei singoli alunni con gli insegnanti di classe/sezione, per lo scambio di informazioni circa l'apprendimento, i rapporti relazionali ed eventuali disagi. La condivisione di strategie e metodologie e la collaborazione consapevole dei genitori favoriscono il superamento di difficoltà e di disagi e, di conseguenza, la crescita personale dell'alunno.

Incontri quadrimestrali e bimestrali

Sono previsti per la consultazione o per la consegna dei documenti di valutazione. In tali occasioni i docenti illustrano i livelli di competenza raggiunti, quelli da consolidare, quelli in via di acquisizione, facendo riferimento alla documentazione interna in loro possesso.

Colloqui straordinari

Si collocano al di fuori degli incontri da calendario; possono essere richiesti dai docenti, dai genitori o su invito del Dirigente Scolastico, per motivazioni contingenti e contestuali.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituzione Scolastica individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza delle procedure (con riguardo alla consegna di avvenuta protocollazione delle istanze);
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi contenuti di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Le iscrizioni alla classe prima avvengono esclusivamente *online* nei tempi e nelle modalità previsti dalla normativa ministeriale. Viceversa per le altre classi l'iscrizione avviene mediante la compilazione dell'apposita modulistica disponibile sul sito della scuola.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di quattordici giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, *brevi manu*, a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati nei tempi stabiliti dal Consiglio di Istituto al termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

• Orari della Segreteria

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 11,30 alle ore 13,30;
- Sabato: dalle ore 10,00 alle ore 12,00;
- Lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 15,00 alle 16,00.

Per quanto riguarda gli alunni, gli orari di apertura delle segreterie sono circoscritti all'intervallo, nonché ai momenti che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.

• Orari Ricevimento Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi D.S.G.A.

- Dal lunedì al venerdì su appuntamento.

• Orari Ricevimento Dirigente Scolastico

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico, compatibilmente agli impegni, preferibilmente su appuntamento telefonico.

L'Istituzione Scolastica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Sul sito dell'Istituzione Scolastica alla voce *Albo pretorio online* sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, i bandi e le gare, i programmi annuali e consultivi, che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi. Le delibere del consiglio di istituto avvengono sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'Istituzione Scolastica assicura spazi ben visibili, anche virtuali, adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);
- Funzionigramma;
- Bachecca sindacale.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA E ALLE CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e tale da garantire agli alunni la sicurezza interna nel rispetto della normativa.

In attuazione del Decreto Legislativo 81/2008 è predisposto il Piano di evacuazione dell'edificio e di un documento di valutazione dei rischi. Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

L'Istituzione Scolastica rispetta la normativa relativa all'eliminazione delle barriere architettoniche e si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurino la sicurezza interna.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

- Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.
- La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.
- I laboratori sono costantemente monitorati dal personale specializzato addetto alla verifica del rispetto degli standard di sicurezza.

L'Istituzione Scolastica si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Comune, Provincia), al fine di garantire spazi adeguati all'attività didattica e condizioni di sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico) per gli alunni anche nell'area circostante l'istituto.

Il Dirigente Scolastico assegna, annualmente, ad un tecnico qualificato, l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio e gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche, inoltre, sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale, copia del quale viene trasmessa anche all'Amministrazione Comunale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;

- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica, inoltre, vengono realizzate le prove di evacuazione previste dalle vigenti norme.

SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE SCUOLA FAMIGLIA

La regolamentazione dell'attività di informazione e comunicazione nella Pubblica Amministrazione è definita dalla Legge n. 150/2000. Nell'ambito dei servizi offerti dall'Istituzione Scolastica, essa si articola in strumenti di comunicazione interna ed esterna.

<i>Strumenti di comunicazione interna</i>	
Colloqui individuali settimanali	
Udienze generali	
Incontri collegiali dei genitori con il coordinatore di classe	
Consulta dei genitori	
Albo studenti	
Albo sindacale	
Verbali assemblee di classe studenti e genitori	Documentano l'attività delle assemblee.

<i>Strumenti di comunicazione verso l'esterno</i>	
Sito web dell'Istituto Comprensivo "G. Guzzo" di Tiriolo https://www.istitutocomprensivotiriolo.edu.it/	È aggiornato quotidianamente e contiene le informazioni principali riguardanti la scuola e le sue attività, la modulistica e le iniziative rivolte alle varie classi e alla comunità scolastica.
REGISTRO ELETTRONICO	Consultabile previa consegna di password personale, permette di prendere visione tempestivamente delle assenze di ogni classe e di ogni studente e, dei voti assegnati dai docenti.
Casella posta elettronica istituzionale czic86500r@istruzione.it	Utilizzata per condividere e trasmettere informazioni collettive e/o individuali.
SCUOLA APERTA	Incontri con genitori e studenti per l'orientamento in ingresso per classi prime e terze.

PROCEDURE PER I RECLAMI E I TEMPI DI RISPOSTA

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- a) nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della nostra Istituzione Scolastica è opportuno, qualora insorga un problema, che una soluzione sia ricercata, dapprima, tra i diretti interessati;
- b) se il disservizio rimane o se è di particolare gravità od urgenza, ci si deve rivolgere al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

Le procedure per i reclami prevedono la richiesta di colloquio o una comunicazione scritta circostanziata e firmata - anche in modalità digitale tramite e-mail - rivolta a una delle figure responsabili dell'area oggetto di attenzione.

Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami in forma anonima non verranno presi in considerazione.

Area interessata	Figure Responsabili
Area didattica	Docente della disciplina Coordinatore di classe Dirigente Scolastico
Area organizzativa del servizio scolastico	Dirigente Scolastico o Ufficio di vicepresidenza
Area amministrativa	Personale di Segreteria, Dirigente scolastico
Area di indirizzo generale culturale ed educativo dell'istituto	Dirigente scolastico, ufficio di vicepresidenza, capi di dipartimento
Area della gestione finanziaria dell'istituto	Dirigente Scolastico
Area della funzionalità e adeguatezza degli edifici scolastici	Dirigente Scolastico
Area della funzionalità e adeguatezza degli arredi scolastici	Dirigente Scolastico
Area sicurezza dell'ambiente scolastico	Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e Dirigente Scolastico e suoi delegati

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde, entro trenta giorni, ed eventualmente si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato la segnalazione. Qualora le cause del reclamo non siano di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico formula, per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

L'Istituzione Scolastica è in ogni momento disponibile al confronto con i genitori sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio per migliorare gli standard di qualità.

STRUTTURE

L'Istituzione Scolastica si compone di un'ampia e ramificata struttura principale - nella quale sono allocati gli Uffici di Presidenza e di Segreteria, nonché la maggior parte delle aule e dei

laboratori - e di una struttura secondaria sita a poche decine di metri dal plesso centrale, destinata ad ospitare alcune classi con relative aule speciali.

Nella sua globalità il nostro Istituto può annoverare al proprio interno un numero significativo di aule e spazi didattici:

- 35 aule ad uso didattico e/o tecnico;
- 5 Laboratori di Informatica;
- 9 aule docenti;
- 7 Sala mensa;
- 2 Sala riunioni;
- 4 Palestre.

SCUOLA DIGITALE

L'Istituto mette a disposizione degli studenti un alto numero di Pc fissi e portatili, di videoproiettori e una LIM ove possibile, sfruttando così l'alto potenziale delle presentazioni multimediali e di quella digitalizzazione della didattica che incontra la disposizione all'apprendimento dei ragazzi di oggi, autentici *homines videntes*.

Nell'ottica di ottimizzare i tempi di lavoro e di consultazione delle informazioni, nonché nella prospettiva di una pianificazione razionale delle risorse, l'Istituzione Scolastica ha scelto di digitalizzare i registri personali dei docenti, i registri di classe tramite l'adozione del Registro Elettronico investendo nel costante aggiornamento e nella scrupolosa sicurezza del software interessato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

L'Istituzione Scolastica si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una valutazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti al personale, agli alunni e ai genitori.

I questionari, elaborati collegialmente, vertono sugli aspetti organizzativi e amministrativi del servizio e sulle scelte educative e didattiche generali e possono utilizzare indicatori forniti dagli organi dell'Istituzione Scolastica e degli Enti Locali.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere in atto eventuali modifiche e interventi migliorativi.

ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nel testo della presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti deliberati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.

Le varie componenti scolastiche (docenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale "G. Guzzo".

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 19 dicembre 2019.