



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE**

**“SAVERIO GATTI”**

Scuola Secondaria di 1° grado – Scuola Primaria – Scuola dell'Infanzia

**LAMEZIA TERME**



**CARTA DEI SERVIZI**

A partire dall'Anno Scolastico 2016/2017

-Delibera consiglio istituto del 05 dicembre 2016

## **PREMESSA**

La Carta dei servizi scolastici rende esplicite le regole con cui vengono erogati i servizi della scuola, sia a livello didattico, sia a livello amministrativo; inoltre rende trasparenti le procedure attivate dalla scuola, tenendo conto che proprio attraverso la corretta l'informazione si migliora la qualità complessiva del servizio scolastico.

Infatti non può esistere qualità senza condivisione, comprensione delle procedure e facilità di comunicazione tra le componenti diverse che a vario titolo operano nella scuola.

## **PARTE I**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli n 3- 30 – 33 - e 34 della Costituzione della Repubblica italiana. I principi fondamentali sono:

- 1. Uguaglianza e imparzialità*
- 2. Accoglienza e integrazione*
- 3. Diritto al successo formativo degli alunni*
- 4. Regolarità, efficienza e trasparenza del servizio*
- 5. Efficacia dell'organizzazione*
- 6. Diritto della libertà di scelta delle famiglie*
- 7. Diritto alla libertà d'insegnamento dei docenti*
- 8. Formazione continua del personale.*

La Carta dei servizi è stata introdotta nel sistema scolastico con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.) del 7 giugno 1995; da allora ogni scuola definisce la sua Carta, per garantire l'esigibilità dei seguenti diritti costituzionali:

#### **1) UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Nella erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto garantisce le pari opportunità, intese come condizioni organizzative, culturali e di relazione all'interno delle quali ragazze e ragazzi possono progettare un loro percorso

scolastico prima, e di vita poi, secondo la propria appartenenza di genere e secondo i propri desideri e capacità.

I soggetti erogatori del servizio scolastico (il personale) hanno l'obbligo di ispirarsi a criteri di obiettività, equità, regolarità ed imparzialità; in funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali che regolano i servizi della scuola.

## **2) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna, mediante il comportamento idoneo di tutto il personale, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, del personale assegnato per la prima volta all'Istituto, delle persone che a vario titolo comunicano con la scuola (Enti, Associazioni, territorio...).

La scuola s'impegna inoltre a garantire l'integrazione di tutte le persone che a vario titolo sono portatrici di questo bisogno e al tempo stesso s'impegna ad offrire stimoli adeguati alla crescita continua di coloro che manifestano capacità elevate.

L'Istituto Comprensivo Statale "Saverio Gatti" è infatti frequentato sia da alunni capaci, sostenuti dalle famiglie, con ricchezza di interessi e di aspirazioni, che chiedono alla scuola stimoli formativi ed una preparazione culturale adeguata all'evoluzione dei tempi, sia da alunni con carenti abilità e bisogni urgenti di socializzazione, affettività, scolarizzazione

Molto spesso questi ultimi non hanno punti di riferimento; le famiglie non riescono a soddisfare l'intero bisogno formativo dei figli e delegano alla scuola il difficile compito di gestire i loro problemi educativi; questa, senza dubbio, rappresenta l'utenza a rischio di dispersione scolastica e devianza sociale di cui l'Istituto deve farsi carico; a questi bisogni così diversificati, la scuola si propone di dare risposte formative soddisfacenti per tutti.

### **a) Alunni stranieri**

Considerato che il nostro Istituto è frequentato da alunni extracomunitari e di etnia ROM, non si può prescindere dalla finalità di offrire loro un'accoglienza sempre più adeguata, mediante attività mirate all'integrazione degli stessi nel nostro contesto scolastico e sociale; ciò sarà effettuato con la promozione della cultura del dialogo e del confronto mirata al superamento della situazione di disagio nella quale vengono a trovarsi.

## **b) Alunni diversamente abili**

L'Istituto Comprensivo Statale "Saverio Gatti" ha previsto, in base all'art.15 della legge 104/92, la creazione di un G.L.H. che opera sia con risorse interne alla scuola, sia con risorse esterne.

Il G.L.H. opera con le risorse esterne quando collabora con il servizio di Psicologia scolastica e con i servizi sociali dell'Azienda Provinciale Sanitaria (ASP). Gli esperti della ASP, docenti di sostegno e di classe, genitori e Dirigente si confrontano per personalizzare i Piani Educativi di tutti gli alunni disabili.

La Scuola ha fatto propria la necessità di operare in modo da facilitare l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili per evitare ogni discriminazione o ghettizzazione.

I ragazzi saranno seguiti da insegnanti di sostegno specializzati che opereranno all'interno della classe; inoltre verrà utilizzato anche del materiale didattico che privilegi altresì l'operatività degli alunni diversamente abili.

Il Piano di Studio Personalizzato (P.D.P.) sarà redatto "su misura" tenendo conto delle capacità dei singoli allievi, con alcuni obiettivi comuni a quelli del resto della classe, ma con tempi e modalità di raggiungimento delle competenze differenziati.

La verifica sarà impostata attraverso elaborati grafici, attività pratico-operative ed elaborazione di test su misura; mentre la valutazione terrà conto dei risultati conseguiti e si baserà sui progressi rispetto alla situazione di partenza.

## **3) DIRITTO AL SUCCESSO FORMATIVO DEGLI ALUNNI**

Partendo dal principio che la scuola deve essere organizzata per gli alunni, essa riconosce il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti i bambini e ragazzi, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva.

Per elevare il livello di istruzione e di educazione di ciascuno, la scuola progetta le sue azioni collegialmente e le definisce nel Piano dell'Offerta Formativa.

### **3.1 Il Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF)**

Uno dei diritti fondamentali dello studente è conoscere l'offerta della scuola; tale offerta viene identificata dalla scuola che indaga i bisogni formativi del territorio, li fa propri, identifica le scelte opportune per potervi rispondere, le condivide negli Organi Collegiali anche con la rappresentanza dei genitori, mette in atto le strategie che ritiene idonee e socializza queste scelte attraverso il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) nel quale si delineano l'identità, le finalità, gli obiettivi e le attività della scuola.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei docenti e adottato dal Consiglio di Istituto dopo la rilevazione delle situazioni di partenza degli alunni e l'individuazione dei percorsi formativi e gli obiettivi adatti.

L'integrazione dei vari strumenti formativi (Regolamento d'istituto, scelte educative e didattiche, organizzazione, ecc.) dovrà garantire ed assicurare mediante il Patto di Corresponsabilità:

- a) **agli studenti**: la conoscenza degli obiettivi didattici ed educativi impartiti ed il cammino da percorrere per raggiungerli;
- b) **ai genitori**: la conoscenza del tipo e della qualità dell'offerta di istruzione erogata; la possibilità di intervenire attraverso proposte e pareri e di collaborare all'attività scolastica;
- c) **al personale della scuola**: la possibilità di individuare e razionalizzare la propria offerta formativa; di valorizzare la propria azione educativa; di rendere comprensibili e chiare le strategie, le scelte educative, gli strumenti di verifica e di controllo dei rendimenti scolastici e di fissare adeguati e coerenti criteri di valutazione.

Il P.T.O.F. ed i suoi allegati sono pubblicati sul sito web della scuola.

Fanno parte integrante del Piano Triennale dell'Offerta Formativa:

- La progettazione generale del curriculum verticale.
- Il Piano di Miglioramento.

### **3.2 Orientamento per la prosecuzione degli studi superiori**

Un altro diritto importante per gli alunni è ricevere, a scuola, un servizio di orientamento che permetta a ciascuno di poter effettuare la migliore scelta per il suo futuro, fra le svariate scelte esistenti.

In aderenza ai principi istituzionali, la scuola eleva quindi il livello di educazione e di istruzione personale di ciascun allievo favorendo l'orientamento ai fini delle scelte successive; gli alunni delle classi terze della scuola secondaria di I grado vivono a scuola varie esperienze di supporto che li guida a compiere le loro scelte scolastiche per proseguire gli studi.

Si organizzano sia visite guidate alle scuole superiori del territorio sia incontri con professori che vi insegnano.

I docenti coordinatori di classe, con il supporto di tutti gli altri colleghi, rilevano i bisogni degli alunni, delle loro famiglie e li comparano con le attitudini, gli interessi e le inclinazioni emerse nel triennio durante il corso di studi.

L'esito di tale comparazione viene poi assunto e condiviso dal Consiglio di classe che esprime il suo parere attraverso il Consiglio Orientativo, un documento indirizzato ai genitori degli alunni, nel quale si suggerisce il corso di studi più adatto per la prosecuzione degli studi superiori.

## **4) REGOLARITA', EFFICIENZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito della norma, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio (sciopero o assemblee sindacali) sono espressamente regolati dalla contrattazione d'Istituto. In tali casi la scuola adotta le misure idonee per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La gestione della regolarità del servizio pubblico garantisce a sua volta la gestione della regolarità della frequenza degli alunni.

### **4.1 Gestione della regolarità della frequenza degli alunni e della loro partecipazione**

Non può esistere infatti espletamento dell'obbligo scolastico se la scuola non gestisse la regolarità della frequenza degli alunni e della loro partecipazione alla vita scolastica.

Lì dove si presentano casi di frequenza discontinua o addirittura di non frequenza, la scuola rileva l'incidenza di tali assenze, attraverso le azioni congiunte dei Consigli di classe e interclasse, dei coordinatori, dei responsabili di plesso, degli Uffici amministrativi e del Dirigente scolastico, dei Servizi Sociali del Comune, delle Associazioni di volontariato a ciò preposte e delle Forze dell'Ordine.

Il fine di tali rilevazioni non è semplicemente un mero adempimento burocratico, ma la volontà di creare una "rete" di solidarietà tra scuola-famiglia -servizi che consenta ai giovani di non rimanere vittime di frequenza irregolare o del tutto assente, per tutte le conseguenze di esclusione sociale che ciò comporta.

La Scuola si adopera per garantire un servizio:

- **regolare**, cioè continuo e senza interruzioni (anche durante il periodo natalizio, pasquale o estivo l'Ufficio di segreteria lavora, secondo le modalità concordate nella Contrattazione d'Istituto);
- i docenti garantiscono l'espletamento degli scrutini e degli esami anche in caso di sciopero;
- **efficiente**, cioè celere, che risponde ai bisogni dell'utenza, che ricerca la massima semplificazione delle procedure burocratiche, che fornisce informazione completa;
- **trasparente**, cioè assicura la piena informazione agli utenti: rende visibili le procedure burocratiche con i suoi ineludibili "passaggi", che informa circa le responsabilità individuali e collettive, che rende espliciti gli obiettivi e i mezzi adoperati per raggiungere i risultati ottenuti.

#### **4.2 Utilizzo delle risorse economiche**

La destinazione e l'utilizzo delle risorse economiche sono in larga parte determinate dal contenuto del Piano

Triennale dell'Offerta formativa, elaborato dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto, mentre il resto è oggetto di contrattazione decentrata tra Dirigente Scolastico e la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) eletta dal personale.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

In caso di sciopero del personale, le famiglie vengono informate almeno 3 giorni prima tramite avviso scritto da riconsegnare firmato per presa visione.

Gli alunni possono presentarsi a scuola, in caso di sciopero, solo nelle sezioni o classi in cui è garantito il servizio; nel caso in cui il Dirigente non fosse in grado di assicurare in tutte le classi o sezioni la dovuta vigilanza per l'alto numero di personale scioperante, è sua facoltà sospendere il servizio. In questo caso ne darà tempestiva comunicazione alle famiglie.

Anche in occasione di assemblee sindacali, le lezioni sono sospese solo per quelle classi i cui docenti partecipano all'assemblea.

## **5) EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE**

Un'organizzazione efficace è in grado di misurare "il tasso di successo" del suo operato; è in grado di mettere in relazione gli obiettivi che aveva programmato di perseguire con le risorse che aveva a disposizione e con i risultati infine raggiunti. La scuola "S.Gatti", attraverso l'Autovalutazione d'Istituto rileva alla fine di ogni anno scolastico il gradimento raggiunto dagli utenti del servizio ottenuto. E' in grado di misurare l'efficacia dell'organizzazione al fine di promuovere un miglioramento continuo.

## **6) DIRITTO DELLA LIBERTÀ DI SCELTA DELLE FAMIGLIE**

Le famiglie hanno il diritto di scegliere **la scuola** che preferiscono, tra i soggetti che erogano il servizio distribuito sul territorio. Per poter scegliere in piena libertà e trasparenza le famiglie hanno diritto ad una comunicazione semplice e sintetica, non burocratica, che risponda alle domande reali poste dalle famiglie. La Dirigenza scolastica e l'Ufficio Amministrativo sono a disposizione dell'utenza per poter supportare le loro scelte in modo adeguato.

La famiglia inoltre ha il diritto di scegliere:

- **il tempo scuola** (cioè il tempo giornaliero o settimanale di permanenza a scuola del figlio);
- **le attività opzionali** (cioè quali attività far svolgere ai propri figli):
- la frequenza alle attività di ampliamento dell'offerta formativa (**progetti e laboratori, viaggi d'istruzione e visite guidate**);
- autorizzare la diffusione o meno delle **immagini foto e/o video** per uso interno od esterno alla scuola.

Le famiglie, tramite le rappresentanze elette negli Organi Collegiali concorrono a scegliere delle attività progettuali, se partecipare ad iniziative varie, se richiedere o meno finanziamenti vincolati ad attività specifiche.



## **7) DIRITTO ALLA LIBERTA' D'INSEGNAMENTO DEI DOCENTI**

La libertà dell'insegnamento si deve naturalmente contemperare con il rispetto della personalità dell'allievo.

L'esercizio della libertà dell'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie e sul confronto collegiale degli operatori.

La libertà d'insegnamento quindi non è un concetto astratto che potrebbe indurre a pensare che ogni insegnante insegna quello che vuole, ma si declina nella pluralità d'interventi che la scuola pubblica assicura e soprattutto nella scelta della metodologia con cui realizzare il proprio compito educativo.

Il riconoscimento dell'autonomia alle scuole comporta infatti per i docenti le realizzazioni delle seguenti azioni professionali, debitamente orientate dal Dirigente scolastico:

- 1) conoscere il contesto in cui opera la scuola;
- 2) conoscere le potenzialità formative degli alunni;
- 3) stabilire i loro livelli di partenza;
- 4) stabilire i livelli di competenza cui far giungere gli alunni;
- 5) saper programmare idonee azioni didattiche, che valorizzino tutte le risorse presenti nella scuola (colleghi, progetti, laboratori, strumentazioni varie...);
- 6) conoscere i principali esiti della ricerca, soprattutto in campo psicologico, didattico, organizzativo e disciplinare all'interno dei quali posizionare le proprie scelte metodologiche;
- 7) conoscere la struttura epistemologica della propria disciplina;
- 8) saper predisporre percorsi personalizzati per gli alunni;
- 9) saper rilevare i risultati raggiunti per riorientare la propria azione;
- 10) saper documentare i percorsi e gli esiti formativi raggiunti;
- 11) saper lavorare collegialmente.

Naturalmente l'efficacia dei percorsi formativi, il successo dei processi di innovazione e la crescita qualitativa del servizio scolastico non possono prescindere da una coerente valorizzazione delle risorse professionali presenti nella scuola.

Secondo quanto disposto dal comma 124 della 1107/2015, la formazione in servizio del personale docente è obbligatoria, permanente e strutturale. A questo scopo la scuola definisce le attività di formazione in coerenza con il PTOF con il PdM, sulla base del Piano Nazionale di Formazione elaborato dal MIUR.

La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce, dunque, un impegno per tutto il personale scolastico e l'Amministrazione ha il dovere di proporre e organizzare fattivamente attività di formazione continua, assicurando interventi organici, plurali e regolari.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il compito fondamentale del personale della scuola è quello di promuovere la crescita culturale, sociale e civile degli alunni; i comportamenti degli operatori scolastici devono quindi favorire la più ampia realizzazione degli scopi prefissati. In questa ottica viene inserita l'organizzazione dei servizi amministrativi che operano ispirandosi a tre principi fondamentali: efficacia, efficienza ed economicità.

Essi sono strutturati in modo tale da garantire la celerità e la semplificazione delle procedure, un'informazione completa e trasparente, l'informatizzazione dei servizi e la disponibilità verso l'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione efficace e proficuo.

L'Istituzione scolastica individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi, ne fissa i parametri e li rende espliciti, come di seguito riportato:

### FATTORI DI QUALITÀ

- ◆ **Celerità delle procedure e tempi di attesa:** si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa attraverso l'uso delle risorse professionali e strumentali esistenti.
- ◆ **Trasparenza:** la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della legge sulla Privacy (D.Lgs 196/03)
- ◆ **Informatizzazione:** sarà garantita un'implementazione dei servizi esistenti, attraverso l'aggiornamento continuo dei software, e, se le risorse lo permetteranno, attraverso il potenziamento delle attrezzature informatiche.
- ◆ **Flessibilità:** viene adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

### INFORMAZIONE SULLE PROCEDURE

- Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di lavoro dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle ore 13:50; **l'orario di apertura al pubblico è invece dalle ore 10,00 alle ore 12,00 tutti i giorni, mentre il lunedì e il mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 18,00.**

I docenti sono pregati di rispettare anch'essi tale orario, con l'eccezione dei docenti appartenenti allo staff organizzativo, cioè i collaboratori del Dirigente, i responsabili

di plesso e le funzioni strumentali, in quanto, per i loro specifici compiti hanno sempre accesso all'Ufficio di Segreteria. Naturalmente contempereranno le loro esigenze con quelle del personale ATA, impegnato nel lavoro d' Ufficio.

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni, previo appuntamento.
- I servizi amministrativi assicurano la tempestività del contatto telefonico e mettono in grado l'utente di individuare il nome e la qualifica di chi risponde.
- All'ingresso dell'istituto sono presenti i collaboratori scolastici che forniscono le prime indicazioni per la fruizione dei servizi richiesti.
- Il rilascio dei certificati viene effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, entro cinque giorni quelli con voti e giudizi.
- Gli attestati e i certificati di diploma sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo dalla pubblicazione dei risultati.
- Le schede di valutazione vengono consegnate alle famiglie dai docenti della classe entro quindici giorni dal termine delle operazioni di scrutinio del I quadrimestre.
- Le schede di valutazione vengono consegnate alle famiglie dal personale di segreteria entro quindici giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale.

## **PUBBLICIZZAZIONE**

Agli albi (bacheche) posti agli ingressi dei vari edifici dell'Istituto sono predisposti spazi a disposizione dei sindacati, degli studenti e dei genitori.

La scuola garantisce la più ampia informazione sulla organizzazione della struttura scolastica mediante affissione all'albo ( SITO Web ) di:

- Assegnazione alle classi e sezioni dei docenti;
- Assegnazione alle varie sedi del personale docente e ATA;
- Contrattazione d'Istituto
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Organizzazione dell'Istituto
- Conferimento supplenze
- Bandi e gare pubbliche
- Disposizioni al personale

- Altri documenti ritenuti essenziali ai fini di una corretta pubblicizzazione.

Sono altresì disponibili dell'utenza liberamente e facilmente reperibili nel P.T.O.F., e nei suoi allegati, le informazioni relative a:

- Dati della scuola
- Popolazione scolastica
- Elenco strutture
- Orario attività (entrata e uscita degli alunni)
- Compiti e responsabilità del personale (Organigramma)
- Offerta formativa e ampliamento
- Progetti
- Servizi per alunni, docenti e genitori: Biblioteca scolastica , Sportello di ascolto.
- Laboratori
- Palestra comunale
- Visite guidate e viaggi d'istruzione
- Funzione degli Organi Collegiali e impegni dei docenti
- Orario di ricevimento delle famiglie
- Iniziative della scuola.

## **PARTE III**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **SICUREZZA**

Il personale s’impegna affinché l’ambiente scolastico risulti pulito, accogliente e sicuro; 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.

L’Istituto è dotato di un Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza, nei quali si esplicita l’insieme delle misure adottate dalla scuola, con il supporto dell’Ente Proprietario delle strutture che è il Comune, per la prevenzione e protezione delle persone che “vivono” nella scuola.

In un distinto documento, il Piano di Evacuazione, si descrivono le azioni da mettere in campo in caso di calamità.

Entrambi questi documenti sono depositati presso la Dirigenza e consultabili, su richiesta anche orale, al Dirigente.

#### **IGIENE**

I lavori di pulizia sono svolti al termine delle lezioni: le condizioni di igiene dei bagni (sia degli alunni che del personale) sono garantite costantemente dai collaboratori scolastici e/o dalle ditte appaltatrici del servizio nell’Istituzione scolastica.

I genitori rappresentanti di classe o eletti al Consiglio d’Istituto hanno la facoltà di richiedere al Dirigente visita ai servizi igienici della scuola e/o visita ai locali adibiti a mensa scolastica, durante i pasti.

Il Dirigente autorizza per iscritto tali visite, collaborando con i genitori a migliorare il servizio, se se ne ravvisasse l’opportunità.

I genitori comunicano infine al Dirigente l’esito di tali visite.

## **PARTE IV**

### **PROCEDURE DEI RECLAMI**

Vengono accolti i reclami orali telefonici, successivamente sottoscritti, e quelli scritti direttamente, contenenti generalità, indirizzo, reperibilità e firma del proponente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni dalla ricezione del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al recante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

Ogni anno scolastico la scuola s'interroga: ha fornito un buon servizio? Rispetto alle risorse assegnate, è riuscita a rispondere ai bisogni dell'utenza, come si riprometteva? Quali sono i punti di forza della scuola? E quali quelli da migliorare? Per valutare la qualità della sua offerta, la scuola organizza degli incontri specifici e predispone dei questionari da sottoporre a tutte le componenti: alunni, genitori, docenti, personale ATA.

Dal confronto dei dati emersi, s'individuano gli aspetti positivi e le aree di criticità, rilevazione importantissima per predisporre una migliore organizzazione per l'anno successivo.

Il Documento in cui sono presenti i risultati dell'esito dell'autovalutazione d'Istituto è pubblicato sul Sito Web della Scuola, dopo l'ultimo Collegio dei Docenti di giugno.

# **PARTE V**

## **ATTUAZIONE**

Tutte le norme contenute nella presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni enunciate nei Contratti Collettivi, in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto resi necessari da eventuali esigenze emergenti in itinere.

La presente Carta dei Servizi è valida per un triennio, a meno che non si rendano necessarie modifiche e/o integrazioni. Qualora una o più parti della presente CARTA DEI SERVIZI venisse modificata, essa deve essere approvata dal Consiglio d'Istituto, che adotta la Carta modificata.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

Dott.ssa Anna Maria Rotella