

Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca

ISTITUTO COMPRENSIVO “GIOVANNI BERTACCHI”

Scuola Infanzia Primaria e Secondaria di I grado

23022 CHIAVENNA (SO) Piazza Don P. Bormetti, 3 – C.F. 81002090140

Tel e fax 0343/32353 e-mail [soic80500d@istruzione.it](mailto:soic80500d@istruzione.it)

Posta elettronica certificata [soic80500d@pec.istruzione.it](mailto:soic80500d@pec.istruzione.it)

*CARTA*

*dei*

*SERVIZI*

**PREMESSA**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La stessa contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e , nel caso specifico, dell’istituto Comprensivo “Bertacchi” di Chiavenna.

Tale Carta ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

I contenuti della Carta dei Servizi dell’I.C. “Bertacchi” di Chiavenna sono:

* PRINCIPI FONDAMENTALI
* AREA EDUCATIVO-DIDATTICA
* AREA AMMINISTRATIVA
* CONDIZIONI AMBIENTALI
* RECLAMI E SUGGERIMENTI
* VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell’Istituto, avendo come fonte gli articoli della Costituzione sopra citati, si caratterizza per:

**UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

**IMPARZIALITĂ E REGOLARITĂ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola- famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

**ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico così come si evince anche dal Regolamento d’Istituto, dal Patto di corresponsabilità e dal Regolamento di disciplina per la scuola secondaria di primo grado.

**DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche. In caso di eccedenza di domande si tiene conto dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto"). L'obbligo

scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli..

**PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,…).

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

 un proprio sito web

 tabelle con l'indicazione dei diversi orari

 organigramma degli Organi Collegiali

 bacheche per l'informazione sindacale.

**LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari,generali e specifici recepiti nei piani di studi. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

**AREA EDUCATIVO-DIDATTICA**

La scuola è impegnata a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurarne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni. A tal fine predispone forme di rilevazione iniziale e in corso d'anno (osservazioni, verifiche...), elabora strumenti per garantire la continuità educativa e didattica tra i diversi ordini e gradi di istruzione al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni..

La qualità dell'azione educativa didattica della scuola trova le sue fondamenta nella concezione di educazione, basata sulla persona, sia alunno, sia insegnante; la persona dell'alunno coinvolto nel rapporto con l'insegnante, per esplorare e scoprire la realtà indagata secondo la totalità dei suoi fattori, e giungere così al compimento delle proprie capacità. Attraverso l'acquisizione degli strumenti cognitivi (conoscenze e abilità), diventando infine, competente, cioè capace di affrontare con cognizione, giudizioso, capacità costruttive, capacità critiche, capacità collaborative, il lavoro di costruzione della propria personalità, paragonando il bagaglio personale (le proprie certezze, le proprie domande), con le situazione nuove che nella realtà si trova a vivere.

I valori culturali che stanno alla base della vita quotidiana della scuola sono i seguenti:

 progressiva responsabilizzazione dell'alunno;

 autonomia nella consapevolezza delle proprie capacità;

 capacità di assumere iniziative;

 fiducia in se stessi, nella consapevolezza dei propri bisogni e dei propri desideri;

 interesse e motivazione ad apprendere;

 impegno personale;

 cooperazione nell'apprendere;

 benessere psicofisico;

Essi si concretizzano attraverso:

• costruzione di pratiche comuni da parte dei docenti, affinché diventi sempre più un gruppo di professionisti realmente disponibile a mettersi in gioco per migliorare la qualità dell'azione

educativo-didattica;

• direzionalità dell'azione educativa: i docenti, esplicitati i propri punti di partenza costruiscono una

visione della scuola comune condivisa;

• esplicitazione degli obiettivi formativi stabiliti dal Collegio dei docenti;

• cooperazione con la famiglia attraverso la condivisione del percorso proposto, sia negli aspetti pratici e operativi che negli impliciti, nonché nell'osservazione comune della maturazione

dell'alunno in itinere e a tappe stabilite;

• valutazione della soddisfazione delle aspettative da parte della famiglia, perseguite dalla scuola in collaborazione con la stessa attraverso la costruzione di un percorso personalizzato.

Nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si tende ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, ala pratica sportiva o ad ogni altra attività scelta liberamente dalla famiglia.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

I rapporti fra tutti gli operatori che agiscono nella scuola sono improntati sulla correttezza e coerenza con i valori indicati.

Gli insegnanti si impegnano,inoltre, ad individuare e a rispondere in modo adeguato alle esigenze, alle richieste e alle aspettative degli alunni, secondo la mission della scuola, che include la personalizzazione dell'azione educativo-didattica e persegue il raggiungimento da parte degli alunni dei traguardi di competenze..

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

 Piano Triennale dell'offerta formativa

(PTOF)

 Progettazione educativa

 Progettazione didattica

 Regolamento d'Istituto

**PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)**

È il documento fondamentale dell'Istituto comprensivo che lo identifica dal punto di vista

culturale e progettuale, ne esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa garantendo il perseguimento della specificità e delle finalità proprie per tutti gli ordini di scuola.

In esso sono contenuti ed annessi:

1. l'assetto organizzativo dell’Istituto
2. i principi formativi ai quali la scuola si ispira
3. le caratteristiche socio-culturali del territorio
4. l’analisi dei bisogni formativi
5. i criteri di formazione delle classi e sezioni
6. le modalità di attuazione della funzione docente
7. linee indicative per la predisposizione di progetti di continuità con altri ordini di scuola e strumenti

operativi ( incontri - colloqui - feste - visite - progetti specifici - schede) (*Progetto continuità*)

1. linee educative della collaborazione scuola/famiglia nella stesura dei vari progetti con l'indicazione

di tempi - modalità -contenuti

1. criteri per l'uso delle risorse strumentali e finanziarie (*Bilancio e rendicontazione*)
2. criteri e strumenti per la verifica e valutazione degli alunni e del lavoro scolastico
3. criteri e strumenti per l'autoverifica di istituto

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è completato dal Piano attuativo annuale che comprende:

 prospetto sintetico delle classi e delle sezioni dell'Istituto e organici del personale

 orario delle classi e dei docenti della scuola secondaria di I grado

 orario delle classi e dei docenti di scuola primaria

 orari delle sezioni e dei docenti di scuola dell'infanzia

 calendario degli incontri del Collegio dei Docenti e delle sue articolazioni in gruppi di lavoro, dei

Consigli di Classe, Interclasse e di Intersezione, del Consiglio di istituto e dei colloqui con le

famiglie

 prospetto delle Commissioni di lavoro e degli incarichi di collaborazione e di coordinamento

(collaboratori del Dirigente Scolastico, insegnanti con incarico di funzione strumentale al POF, Comitato di valutazione per il servizio, insegnanti responsabili di plesso, responsabili biblioteca e

sussidi audiovisivi)

 piano annuale delle attività per l'integrazione degli alunni diversamente abili

 protocollo di accoglienza degli alunni di lingua non italiana

 orario funzionamento uffici di segreteria e del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario  eventuali progetti specifici annuali.

 Impegni di aggiornamento.

**PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La progettazione educativa, elaborata dal collegio docenti, indica:

- le finalità ell’intervento formativo disciplinare

- le linee metodologiche ritenute più adeguate

- gli obiettivi relativi all’alfabetizzazione culturale, alla partecipazione e alla convivenza democratica,

all’autonomia

- gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la verifica e valutazione.

- i contenuti minimi che vengono proposti a tutti gli alunni.

Per la scuola primaria indica gli obiettivi specifici di ciascuna area disciplinare articolati nelle cinque

annualità.

Per la scuola dell’infanzia è articolata per livelli di età in relazione ai diversi campi di esperienza sulla base

degli orientamenti.

E’ sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l’azione

didattica alle esigenze formative che emergono in “itinere”

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

È elaborata annualmente dalle insegnanti della classe o del modulo e contiene:

* l’individuazione degli obiettivi formativi in relazione alla situazione della classe, le intese dei docenti per perseguire unitarietà e coerenza nell’impostazione educativo didattica.
* i contenuti e gli argomenti che saranno affrontati durante l’anno
* gli obiettivi didattici trasversali
* i progetti specifici, anche concordati a livello di plesso
* percorsi individualizzati per alunni portatori di handicap, svantaggiati o stranieri
* gli interventi di recupero e potenziamento per i piccoli gruppi
* le note organizzative relative all’uso delle risorse (tempi, spazi…)
* la verifica in itinere
* la verifica dell’andamento didattico delle classi (sintesi degli esiti di valutazione quadrimestrale con note indicative sui livelli di competenza raggiunti )

La programmazione educativa annuale di ciascuna scuola dell’infanzia contiene l’organizzazione degli spazi e dei tempi: le modalità di rapporto con le famiglie, i contenuti, le unità didattiche.

**REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento di Istituto integra il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). Esso comprende e

definisce gli aspetti organizzativi generali dell'Istituto:

 funzionamento organi collegiali

 vigilanza alunni

 rapporti scuola/famiglia: regolamentazioni

 assenze, ritardi, uscite anticipate

 formazione delle sezioni

 visite guidate e viaggi di istruzione

 adempimenti in casi di infortuni

 somministrazioni medicinali

 attività parascolastiche ed extrascolastiche

**INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Tutta la documentazione è depositata presso la segreteria ed è pubblicata sul sito istituzionale della scuola .

I contenuti dei documenti in oggetto sono illustrati dal Dirigente Scolastico o dai docenti delegati nelle assemblee di classe, nel Consiglio di Classe, Interclasse e di Intersezione, nel Consiglio di Istituto, negli incontri più generali con i genitori.

**CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto è la dichiarazione esplicita e partecipata ai genitori e agli alunni dell'operato della scuola. In questo senso esclude qualsiasi logica formalistica e burocratica, ma si ispira ai principi etici e deontologici dell'educazione.

*Con i genitori*

Gli insegnanti, nel corso della prima assemblea, illustrano ai genitori l'offerta formativa, ossia gli obiettivi formativi e di apprendimento, i criteri di valutazione, gli eventuali progetti particolari che si intendono realizzare nel corso dell'anno, i criteri cui si ispireranno per assicurare la coerenza educativa nella conduzione della classe/sezione, i materiali di cui si richiede l'acquisto alla famiglia...

Tenuto conto anche dei pareri e delle proposte dei genitori, si preciseranno compiti ed impegni delle famiglie e degli alunni, al fine di favorire l'acquisizione, da parte di questi ultimi, di una capacità di autonomia, impegno e responsabilità sempre maggiori.

In presenza di rilevanti difficoltà dell'alunno, la scuola predispone un progetto individualizzato i cui contenuti sono comunicati ai genitori. Per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica la scuola predispone, laddove richiesto dai genitori, un progetto di attività alternative.

Nel corso dell'anno sono programmati assemblee di classe e colloqui individuali per informare i genitori sull'andamento complessivo delle attività scolastiche della classe e dei progressi individuali dei singoli allievi. I genitori si impegnano a partecipare a tali occasioni.

*Con gli alunni*

L'azione della scuola richiede sempre il coinvolgimento del bambino e la sua consapevolezza sugli apprendimenti da conseguire e i percorsi da effettuare per raggiungerli. Per contratto formativo si intende l’insieme degli impegni reciproci che i docenti e i genitori assumono per assicurare ad ogni bambino un’esperienza positiva di apprendimento e di socializzazione in ambiente scolastico.

I docenti si impegnano:

* a conoscere l’alunno, le sue potenzialità e le sue modalità di apprendimento, attraverso opportuni momenti e strumenti di osservazione e di raccolta dei dati;
* a mantenere il segreto d’ufficio sulle notizie riguardanti gli alunni;
* a relazionarsi con gli alunni dimostrando disponibilità affettiva e atteggiamento di fiducia, ponendosi come modelli positivi di riferimento e guide autorevoli nei processi di sviluppo;
* a favorire negli alunni, in relazione alle diverse età, i processi di conoscenza di sé, la consapevolezza del proprio percorso formativo e l’acquisizione di capacità di autovalutazione;
* a dichiarare, motivare e documentare la propria proposta formativa (obiettivi, contenuti, metodologie, criteri di valutazione) adeguandola, quando necessario, alle specifiche esigenze del singolo alunno; tale proposta viene presentata nelle assemblee di classe o di sezione e nei colloqui individuali e viene documentata nell’Agenda del modulo, nel Giornale dell’insegnante e nel Documento di valutazione dell’alunno;
* a verificare collegialmente e individualmente l’attività educativa in vista di un continuo miglioramento del servizio;
* a conoscere e a sostenere gli interventi educativi delle famiglie, nel quadro delle finalità indicate nei programmi.

Ai genitori si chiedono i seguenti impegni:

* assicurare la regolarità della frequenza e il rispetto dell’orario scolastico;
* conoscere la proposta della scuola, partecipando attivamente alle assemblee e ai momenti formativi;
* conoscere l’esperienza scolastica del figlio, visionando i quaderni e gli altri elaborati e partecipando ai colloqui individuali, anche chiedendo chiarimenti, offrendo informazioni, formulando proposte;
* aiutare il bambino a sviluppare atteggiamenti di apertura e curiosità nei confronti dell’esperienza scolastica e di fiducia negli insegnanti;
* sostenere gli interventi educativi della scuola e concordare alcune azioni comuni**.**
* assicurarsi dell’avvenuta esecuzione dei compiti, aiutando il bambino a vivere questo momento come occasione per la maturazione della responsabilità personale.

I genitori possono partecipare alla vita della scuola, anche offrendo la loro collaborazione per la realizzazione di specifici progetti di classe o di plesso (mostre, rappresentazioni teatrali, laboratori espressivi, monografie, giornali scolastici, momenti conviviali, giornate sportive…).

**SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Nei rapporti con il pubblico, il servizio è improntato sui seguenti criteri

* Accoglienza
* Gentilezza
* Attenzione alle tipologie di richiesta
* Prontezza di risposta.

Inoltre l’Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l’accesso ai servizi ed il loro miglioramento:

• ascolto e orientamento dell'utenza

• chiarezza e completezza di informazione

• celerità delle procedure amministrative

• trasparenza e affidabilità

• flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due

modalità:

1) l'accesso informale mediante richiesta verbale

2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria funzionano dal lunedì al sabato e garantiscono un orario di apertura al pubblico deliberato dal Consiglio di Istituto, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti (insegnanti, genitori).

Tale orario è modificabile in relazione alle varie esigenze.

Il rilascio di certificati viene effettuato nell'orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre/cinque giorni.

I documenti di valutazione sono consegnanti e illustrati dai docenti ai genitori, al termine di ogni quadrimestre, in appositi incontri del team con la famiglia.

In caso di mancata partecipazione della famiglia al colloquio finale, tali documenti possono essere ritirati presso la segreteria.

I documenti dell'Istituto sono visionabili sul sito web all'indirizzo: www.icbertacchi.gov.it

Presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni all'utenza.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

**CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la qualità dell'offerta formativa.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola mantiene costanti rapporti con l'Ente Locale e le istituzioni interessate onde favorire il puntuale rispetto dei compiti che la normativa assegna loro per il suo regolare funzionamento.

I genitori che lo richiedono possono conoscere la situazione dell'edificio scolastico ove frequentano i rispettivi figli visionando presso la Segreteria i dati forniti dal Comune.

**DIRITTO ALLO STUDIO**

Secondo quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali competono ai Comuni:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici con garanzia di sicurezza ed

- igiene; - la fornitura dell’arredamento e dell’attrezzatura;

- l’organizzazione dei servizi di mensa e trasporto;

- gli interventi per l’assistenza e fornitura di ausili agli alunni disabili;

- il sostegno finanziario alla programmazione educativa.

La scuola ogni anno, sulla base delle esigenze emerse, invia ai Comuni specifiche indicazioni di necessità per la predisposizione del successivo Piano del diritto allo studio.

Nell’Istituto opera il gruppo di lavoro per l’integrazione degli alunni con disabilità che si incontra almeno tre volte l’anno ed è composto da operatori socio sanitari dell’ASL. Sulla base della diagnosi funzionale viene congiuntamente redatto il profilo Dinamico e il Progetto Educativo Individualizzato di ciascun alunno. La collaborazione tra le due istituzioni si estende anche ai casi di svantaggio socio-culturale. La scuola si adopera per facilitare il riferimento della famiglia ai servizi locali, pur senza escludere la collaborazione con strutture fuori provincia.

**PROCEDURA DEI RECLAMI**

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della

presente Carta gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe o sezione o al docente fiduciario di plesso.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, anche mediante telefono, fax, e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde, in forma scritta, con celerità e comunque entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'effettivo destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l’obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono offerte rilevazioni attraverso questionari rivolti ai genitori, personale scolastico ecc.. riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

Le iniziative in questione sono promosse, secondo un programma annuale, dal:

1. Collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti educativi/didattici;
2. Consiglio di Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola;
3. Dirigente scolastico

I risultati di tali indagini sono resi pubblici.

**ATTUAZIONE**

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipende oltre che dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola - secondo quanto prevede la legge - da parte dei seguenti enti:

|  |  |
| --- | --- |
| Comune | manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, assegnazione di personale ausiliario, convenzioni e organizzazione dei servizi di mensa, trasporto, ….; |
| *A.S.L.*: | assegnazione di personale addetto all'assistenza, certificazione dei soggetti diversamente abili, consulenza ai docenti, predisposizione di servizi riabilitativi, ….; |
| *Ufficio scolastico provinciale* | nomine puntuali del personale supplente, assegnazione di personale specializzato (sostegno, lingua straniera, su progetto), celerità e puntualità nelle comunicazioni, …; |
| *Regione Lombardia* | calendario scolastico, provvedimenti normativi; |
| *Ministero* : | assegnazione dei fondi destinati alla scuola per le attività di formazione e per gli acquisti, programmazione dei vari adempimenti (trasferimenti del personale, autorizzazione ad effettuare nomine...) per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico. |

I contenuti di questa Carta non sono definitivi e immodificabili; essi verranno periodicamente verificati e aggiornati, per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La presente Carta è stata approvata dal Consiglio di Istituto, in data \_31.08.2016 su parere conforme del Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti pedagogico-didattici. Essa viene pubblicizzata all'interno della scuola e presso gli utenti e le istituzioni pubbliche interessate.