



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
**UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA LOMBARDIA**  
**ISTITUTO COMPRENSIVO MARTIRI DELLA LIBERTÀ'**  
20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI) – VIA F. CAVALLOTTI, 88 –  
AMBITO 23 - C.M. MIIC8A5005 – C.F. 85034200155 - c.u.f.e. UFD4WG - Tel. 02365831  
website: <https://www.ic-martiridellaliberta.edu.it/>  
[segreteria@ic-martiridellaliberta.edu.it](mailto:segreteria@ic-martiridellaliberta.edu.it) – [miic8a5005@pec.istruzione.it](mailto:miic8a5005@pec.istruzione.it) - [miic8a5005@istruzione.it](mailto:miic8a5005@istruzione.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Sommario

## **PREMESSA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. Uguaglianza
2. Imparzialità
3. Regolarità del servizio
4. Accoglienza ed integrazione
5. Diritto di scelta
6. Obbligo scolastico e frequenza
7. Partecipazione
8. Efficienza
9. Trasparenza
10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

### **PARTE I**

#### **AREA DIDATTICA**

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica
2. Continuità educativa
3. Offerta formativa e programmazione
4. Contratto Formativo

### **PARTE II**

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

1. Uffici

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. Procedura dei reclami
2. Valutazione del servizio

### **PARTE V**

1. Attuazione e revisione

# PREMESSA

La Carta dei Servizi viene introdotta in Italia a seguito dell'ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione, ed è stata applicata in primo luogo attraverso la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici".

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 07.05.1995, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana. In particolare, la Carta, persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 21, 33, 34 e 117 della Costituzione italiana

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Uguaglianza

Gli operatori dell'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà si impegnano a realizzare il diritto all'uguaglianza, ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, sia attraverso l'assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni, sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

### 2. Imparzialità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e professionalità. L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

### 3. Regolarità del servizio

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà, 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 assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un insegnante supplente, vengono utilizzati docenti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulla eventualità di interruzione del servizio o modifica dell'orario.

### 4. Accoglienza ed inclusione

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, in attuazione delle linee d'indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e secondo quanto stabilito dal Piano dell'Offerta Formativa, a favorire:

– l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati, la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;

– l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo e orientamento al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo; l'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni con disabilità, in situazione di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre.

– l'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà e ogni operatore scolastico, nello svolgimento della propria attività, hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi secondo quanto stabilito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria (DPR n.235/07).

In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sulle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione;
- Diritto alla riservatezza dei propri dati personali e sensibili.

## **5. Diritto di scelta**

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri dei genitori degli alunni esordienti con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un depliant informativo.

## **6. Obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione di evasione e di dispersione scolastica .

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario d'Istitutomartiri degli alunni nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

## **7. Partecipazione**

Il Dirigente Scolastico ed il personale docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni dell'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti sono finalizzati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica. Il rispetto dei doveri da parte degli alunni, la loro partecipazione consapevole alle attività la collaborazione fra la famiglia e la scuola costituiscono un elemento fondamentale della

partecipazione dei genitori e degli alunni ai processi di insegnamento e di apprendimento che si realizzano nella scuola

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà si impegna a collaborare e cooperare con i tutti soggetti impegnati per lo sviluppo socio-economico, culturale e civile del territorio.

## **8. Efficienza**

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

## **9. Trasparenza**

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, accesso alla consultazione del P.T.O.F., della Carta dei servizi, dei progetti didattici..

## **10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale**

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe e di Interclasse e Intersezione.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

# PARTE I

## AREA DIDATTICA

### 1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;

la scelta:

- delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- l'assegnazione di 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 sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
- l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali;

### 2. Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi ordini e gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

### 3. Offerta formativa e programmazione

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- ❖ Piano dell'offerta formativa;
- ❖ Carta dei servizi;
- ❖ Regolamento d'Istituto;
- ❖ Programmazione educativa e didattica;
- ❖ Sportello psicopedagogico e attività clinica psicoterapeutica.

#### **4. Contratto formativo (*Patto Educativo di Corresponsabilità*)**

Il patto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel Piano dell'Offerta Formativa.

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni.

##### **L'Istituto si impegna a**

- ❖ Presentare in modo chiaro il Piano dell'Offerta Formativa (POF) in occasione delle iscrizioni al primo anno dei diversi ordini;
- ❖ Fornire una formazione culturale qualificata, aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno studente;
- ❖ Offrire un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona, garantendo un servizio didattico di qualità in un ambiente educativo sereno e sicuro, favorendo il processo di formazione di ciascuno studente;
- ❖ Comunicare nel corso dell'anno scolastico tutte le informazioni necessarie;
- ❖ Segnalare tempestivamente qualsiasi variazione del servizio scolastico;
- ❖ Garantire la segnalazione agli organi competenti delle necessità di manutenzione ordinaria e straordinaria per la sicurezza dei plessi scolastici;
- ❖ Garantire servizi di segreteria efficaci ed efficienti.

##### **Il docente si impegna a:**

- ❖ Creare un ambiente educativo, sereno e rassicurante che favorisca momenti di ascolto e di dialogo;
- ❖ Favorire l'accettazione dell'"altro" e la solidarietà promuovendo comportamenti ispirati al senso di cittadinanza;
- ❖ Promuovere l'integrazione degli alunni in situazione di svantaggio e con bisogni educativi speciali stimolando riflessioni e attivando percorsi volti al loro benessere e alla loro tutela;
- ❖ Promuovere rapporti interpersonali positivi stabilendo e rispettando regole certe e condivise;
- ❖ Incoraggiare, con gratificazioni, il processo di formazione di ciascuno;
- ❖ Esprimere la propria offerta formativa agli alunni attraverso l'esplicitazione degli obiettivi perseguiti, affinché gli alunni acquistino consapevolezza di ciò che fanno e dell'importanza di poter utilizzare in ambito extrascolastico le abilità acquisite o da acquisire, accrescendo l'interesse nei confronti delle attività condotte e attraverso il coinvolgimento degli alunni nell'individuazione di regole da rispettare e nella scelta dei contenuti intorno ai quali sviluppare le attività di apprendimento;
- ❖ Esprimere la propria offerta formativa ai genitori, attraverso l'illustrazione della programmazione educativa e didattica;
- ❖ Motivare il proprio intervento didattico;
- ❖ Utilizzare strategie didattiche diversificate variando i canali comunicativi in relazione ai differenti stili cognitivi degli alunni;
- ❖ Stimolare gli alunni coinvolgendoli nell'assunzione di responsabilità;
- ❖ Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione degli alunni;
- ❖ Comunicare, durante le sedute di organi collegiali che prevedano la partecipazione dei genitori, una valutazione globale dell'andamento didattico e comportamentale della classe;
- ❖ Confrontarsi con i genitori per stabilire, sul piano educativo, linee di condotta comuni.

### **Il genitore si impegna a :**

- ❖ Trasmettere ai figli il concetto che la scuola è di fondamentale importanza per costruire il loro futuro e per la loro formazione culturale;
- ❖ Costruire un dialogo educativo con la scuola, cooperando con gli insegnanti;
- ❖ Prendere visione del POF (Piano dell'Offerta Formativa) e dei Regolamenti d'Istituto;
- ❖ Partecipare alle assemblee di classe con i docenti, esprimendo in tale sede pareri e proposte;
- ❖ Avere unità d'intenti con gli insegnanti, sostenendo la loro funzione di fronte ai figli;
- ❖ Confrontarsi con gli insegnanti per stabilire linee di condotta comuni sul piano educativo,
- ❖ Comunicare agli insegnanti qualsiasi eventuale situazione di disagio;
- ❖ Essere disponibili a recarsi a scuola se convocati per discutere di problemi relativi alla situazione specifica del proprio figlio;
- ❖ Assicurarci che i figli siano puntuali alle lezioni e che le frequentino con regolarità;
- ❖ Prendere visione e firmare tutte le comunicazioni scuola- famiglia e, se richiesto, siglare;
- ❖ Dopo valutazioni negative o non corrispondenti alle aspettative, su verifiche scritte o orale, riflettere con il proprio figlio sulle cause e sulle possibili soluzioni;
- ❖ Far riflettere il figlio sull'importanza delle regole di convivenza civile e contribuire allo sviluppo del senso di cittadinanza;
- ❖ Discutere e condividere periodicamente con il figlio il patto educativo di corresponsabilità sottoscritto.

### **L'alunno si impegna a:**

- ❖ Considerare la scuola come un impegno importante, cui dare la giusta priorità rispetto ad altri impegni
- ❖ Stabilire insieme con i compagni e gli insegnanti regole di comportamento e rispettarle;
- ❖ Condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.
- ❖ Conoscere ed osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza contenute nel Regolamento;
- ❖ Utilizzare correttamente strutture, macchinari e sussidi didattici;
- ❖ Adottare un comportamento corretto e collaborativo durante le lezioni;
- ❖ Svolgere con serietà e responsabilità gli impegni scolastici;
- ❖ Rispettare i tempi di riconsegna di verifiche e comunicazioni.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono declinati e assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono e all'età degli alunni.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### Uffici

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un direttore DSGA e quattro assistenti, individua le procedure gestione garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
- trasparenza;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
- competenza del personale di sportello;
- fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.n.241/1990, L.n.15/2005); -
- riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto secondo quanto previsto dal Dlvo n.196/2003.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda.

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

Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati ai genitori in date comunicate con anticipo.

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'ufficio del dirigente scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia su richiesta diretta. In casi gravi anche senza preavviso è garantita la possibilità di relazionarsi ad un responsabile di plesso.

L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il responsabile del procedimento, nel caso in cui non sia indicato espressamente personale della scuola, è il Dirigente Scolastico.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione e sono pubblicati all'albo:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - ATA);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, direttore dei servizi e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organigramma della sicurezza;
- organico del personale docente e ATA.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali;
- bacheca degli studenti ed altri utenti;

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



Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. Ai Regolamenti d'istituto viene data pubblicità mediante affissione e deposito sul sito web della scuola.

## PARTE III

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà garantisce l'igiene, l'accoglienza e la sicurezza dell'ambiente scolastico, compatibilmente con gli interventi degli Enti Locali, in modo da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

I collaboratori scolastici sono chiamati ad operare costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi.

Dirigente Scolastico, Responsabile Amministrativo, Docenti controllano costantemente l'efficienza del servizio.

La Scuola si adopera affinché le istituzioni preposte assicurino sicurezza interna ed esterna attraverso:

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la collocazione di estintori funzionanti;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

#### Procedure per la sicurezza

In attuazione dei D. Lgs. n°81/08 e n°106/09 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, l'attività del R.S.P.P. è svolta da un esperto esterno e dagli addetti, in particolare per:

- l'identificazione dei pericoli presenti nello svolgimento delle attività scolastiche;
- la valutazione di eventuali rischi e proposte di misure di prevenzione e protezione, da inserire nel D.V.R.;
- la proposizione di programmi di formazione ed informazione per i lavoratori e gli utenti scolastici;
- l'organizzazione di riunioni periodiche, di prove di evacuazione, di esercitazioni e di altre attività finalizzate al miglioramento delle condizioni generali di sicurezza;

***Sono fornite agli alunni e al personale tutto le Istruzioni di sicurezza in caso di evacuazione, le norme di comportamento in caso di terremoto e/o di incendio.***

#### Infortunati

In caso di infortunio il docente è tenuto ad attivare le procedure previste a seconda della gravità del caso.

#### Assicurazione

Tutti gli alunni sono coperti da assicurazione contro gli infortuni e responsabilità civile per tutte le attività previste nel POF, comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione. La polizza è consultabile sul sito.

## **PARTE IV**

# **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

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

### **Valutazione del servizio**

L'Istituto Comprensivo Martiri della Libertà 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;
- ✓ grado di realizzazione della continuità fra i due gradi scolastici;
- ✓ grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

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

## **PARTE V**

### **Attuazione e revisione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge oppure se gli organi collegiali della scuola non procedano a modifiche o integrazioni.

Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei Servizi. Le proposte saranno sottoposte alla valutazione del Consiglio di Istituto che deciderà in merito all'avvio del processo di revisione e alle relative modalità.