



*Ministero dell'Istruzione*  
**ISTITUTO COMPRENSIVO "MEDAGLIE D'ORO"**

Via Paolo Vocca, 12 - Tel 089.792660 - Cod. meccanografico SAIC8B500Q - C.F.: 95182800656 - C.U. NYHWNB  
email PEO [saic8b500q@istruzione.it](mailto:saic8b500q@istruzione.it) PEC [saic8b500q@pec.istruzione.it](mailto:saic8b500q@pec.istruzione.it)  
Sito web: [www.icmedagliedoro.edu.it](http://www.icmedagliedoro.edu.it)



Approvata dal Consiglio di Istituto in data 25 gennaio 2021

# CARTA DEI SERVIZI

(Ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995)

## PREMESSA

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 15.06.1995, si definisce la seguente Carta dei Servizi scolastici. La Carta dei servizi è un documento nel quale ciascun erogatore del servizio pubblico, nella fattispecie l'Istituto Comprensivo Medaglie D'Oro, definisce e rende noti agli utenti, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione:

- I principi fondamentali ai quali si ispira;
- Gli obiettivi quantitativi e qualitativi del servizio offerto;
- Le modalità di valutazione del servizio;
- I mezzi per segnalare eventuali disfunzioni.

La presente Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che costituiscono l'essenza stessa della proposta educativa della scuola:

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

Il documento, adottato dal Consiglio d'Istituto, acquisito preventivamente il parere del Collegio dei docenti, è adeguatamente pubblicizzato, presso il personale della scuola, i genitori e gli alunni, può essere modificato, integrato e aggiornato su proposta approvata con la maggioranza assoluta dei componenti del Consiglio.

Ciò per consentire l'adeguamento a nuove norme di legge o per necessità o opportunità successive all'approvazione iniziale.

Sulla base dello schema generale di riferimento, emanato in allegato al D.P.C.M. 7 giugno 1995, la Carta dei servizi scolastici di questo Istituto Comprensivo è articolata nei seguenti punti:

- Principi fondamentali
- Parte I – Area didattica
- Parte II – Servizi amministrativi
- Parte III – Condizioni ambientali della scuola
- Parte IV – Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V – Attuazione

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo "Medaglie D'Oro" nell'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. **Uguaglianza.** La scuola si prefigge di operare secondo criteri di obiettività e di equità, non discrimina l'utenza per motivi che riguardano la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche, ma pone attenzione ai soggetti più deboli, per offrire a tutti pari opportunità. Per quanto riguarda l'inserimento degli stranieri viene assicurata attenzione alla loro cultura d'origine in un'ottica di pluralismo culturale.

2. **Imparzialità e Regolarità.** I soggetti erogatori del servizio scolastico (Dirigente scolastico, docenti, personale A.T.A.) agiscono, nei confronti dell'utenza, secondo criteri di obiettività ed equità. *Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dall'attività degli Organi Collegiali di durata annuale e/o triennale.* La scuola garantisce, laddove possibile, il regolare funzionamento del servizio scolastico e la continuità dell'attività didattica ed educativa anche in situazioni di parziale erogazione del servizio stesso (assemblee sindacali del personale, elezioni, ecc.). La scuola s'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 funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3. **Accoglienza e integrazione.** La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni con Bisogni Educativi Speciali (alunni diversamente abili, alunni con D.S.A., alunni stranieri, ecc.), al fine di garantire il successo formativo di tutti e di ciascuno.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun alunno.

4. **Diritto di scelta obbligo scolastico e frequenza.** L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità *L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.* L'Istituto si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed a garantire, fin dalla Scuola dell'Infanzia, attraverso la conoscenza degli stili e delle modalità di apprendimento, la valorizzazione delle attitudini e la costruzione di valori, interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico, in ingresso e in uscita.

5. **Partecipazione, efficienza e trasparenza.** L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni

forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, attraverso gli organi collegiali, gli incontri con le famiglie, la diffusione del Piano dell'Offerta Formativa, dei Regolamenti d'Istituto, della Carta dei Servizi, la pubblicizzazione delle iniziative scolastiche ed extra-scolastiche di particolare interesse per gli utenti, anche attraverso il sito dell'Istituto. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, rispondono a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola

L'Istituto promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione. Gli edifici e le attrezzature scolastiche possono essere utilizzati fuori dall'orario del servizio scolastico, per attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

6. **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.** Ogni docente ha diritto alla libertà di insegnamento intesa come libertà di scelta dei contenuti, dei metodi e degli strumenti didattici, nel rispetto della formazione umana, culturale e sociale dell'alunno nel rispetto delle Indicazioni Nazionali 2012 e delle Competenze chiave per l'apprendimento permanente definite dal Parlamento europeo e dal Consiglio dell'Unione europea (Raccomandazione del 18 dicembre 2006).

La progettazione dell'azione educativa e didattica di questo Istituto - esplicitata attraverso le unità di apprendimento disciplinari, i compiti di realtà disciplinari/interdisciplinari/di classe/di plesso, i progetti relativi alle aree tematiche verticali definite nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa - è volta alla formazione completa dell'alunno, allo sviluppo della sua personalità, al suo successo formativo.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per tutto il personale.

Al fine di rispondere alle esigenze di innovazione e di qualificazione della propria professionalità, i docenti e il personale Ata formulano proposte di aggiornamento, partecipano alle iniziative di formazione dell'Istituto, dell'Amministrazione scolastica degli Enti e delle associazioni culturali.

Lo sviluppo professionale dei docenti e del personale A.T.A. dell'Istituto è inteso come un processo sistematico e progressivo di consolidamento ed aggiornamento delle competenze, capace di garantire, attraverso la crescita dei singoli e la loro valorizzazione personale e professionale, il miglioramento del servizio erogato nel suo complesso e, conseguentemente, degli esiti degli studenti.

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto della *mission* della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità orizzontale e verticale nei tre ordini di scuola di base, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

*I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).*

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il 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 e di assicurare agli alunni nelle ore extrascolastiche il tempo da dedicare anche ad altre attività.

*I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità.*

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate prioritariamente su gratificazione e valorizzazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti necessari al raggiungimento di tali finalità:

- **IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)** Il P.T.O.F. è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che l'Istituto adotta nell'ambito della propria autonomia. L'Istituto, sulla base delle verifiche effettuate a fine anno scolastico, aggiorna e/o modifica annualmente il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (documento con valenza triennale), che coniuga gli obiettivi nazionali stabiliti dalla normativa vigente e le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico del territorio in cui opera. Il documento, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli Indirizzi per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente scolastico, è approvato dal Consiglio d'Istituto e pubblicato sul sito della scuola e sul portale Scuola in chiaro., costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
- **IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO.** Il Regolamento d'Istituto contiene le norme fondamentali affinché il sistema scuola possa funzionare e realizzare il proprio compito istituzionale. Le regole sono dettate dalla necessità di garantire nell'Istituto un sereno ed ordinato ambiente di vita scolastica. Sebbene indispensabili per il corretto funzionamento di qualsiasi organizzazione sociale, per risultare veramente efficaci le regole devono essere comprese e rispettate con convinzione e coerenza da tutte le componenti scolastiche: alunni, docenti, personale A.T.A., genitori. Solo la corretta interpretazione ed applicazione delle norme che esso contiene, può trasformarlo da vincolo autoritario a risorsa per il benessere di tutti. Nel Regolamento sono raccolte, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento degli Organi Collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina degli alunni;
- uso corretto degli spazi, dei laboratori e delle risorse tecnologiche;
- organizzazione della scuola;
- uscite didattiche, visite guidate e viaggi d'istruzione;
- attività negoziale.

- **LA PROGETTAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA.** La progettazione educativa è elaborata dal Collegio dei docenti ed esplicitata nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa. La progettazione didattica è elaborata dai singoli docenti - a livello di Consiglio di intersezione, interclasse, classe – entro la fine di ottobre di ogni anno scolastico, sulla base delle Indicazioni Nazionali 2012 e in coerenza con la situazione di partenza della classe rilevata attraverso osservazioni sistematiche e/o prove di ingresso. La progettazione, divisa in “unità di apprendimento”, è predisposta mediante un format condiviso dal Collegio dei docenti ed è arricchita da “compiti di realtà” disciplinari e/o interdisciplinari (trasversali) al fine di garantire forme di apprendimento significativo e vicine alle esigenze di ogni singolo alunno. La progettazione è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di avviare le necessarie azioni di rimodulazione in risposta agli scostamenti che si registrano in itinere. La progettazione dei diversi plessi è consegnata al Dirigente scolastico in formato digitale e può essere visionata dagli interessati che ne facciano richiesta. È esplicitata ai genitori in occasione dell'assemblea dei genitori per l'elezione dei rappresentanti in seno ai Consigli e in tutte le riunioni dei Consigli di intersezione, interclasse, classe che prevedono sempre fra i punti all'ordine del giorno la verifica del lavoro svolto e le ipotesi di lavoro per il periodo successivo. La progettazione, da considerarsi come una sorta di contratto formativo tra il docente e il discente, garantisce all'alunno trasparenza e coinvolgimento nella sua definizione. Il discente ha il diritto di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso da effettuare per raggiungerli e le modalità di verifica e di valutazione che saranno adottate. Il docente ha il compito di coinvolgere gli alunni nella definizione della progettazione disciplinare e di classe e di informare la famiglia sul percorso educativo-didattico che sarà intrapreso, sulle strategie che intende utilizzare e sugli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che saranno adottati. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe, il Collegio definisce il Curriculum verticale d'Istituto e le griglie di valutazione dell'apprendimento e del comportamento, pubblicandoli nel P.T.O.F. per garantire la necessaria trasparenza.
- **IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ** (DPR n. 235 del 21/11/07) La Scuola, attraverso il Patto educativo di corresponsabilità, intende costruire una forte alleanza educativa con la famiglia. Il progetto educativo dell'Istituto 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.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi consistono in tutti quegli atti e comportamenti che mettono in rapporto l'istituzione scolastica con gli utenti e viceversa

La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- **celerità delle procedure;**
- **trasparenza degli atti amministrativi;**
- **informatizzazione dei servizi di segreteria;**
- **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.**

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

In particolare, gli uffici di segreteria sono aperti tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00 per sei giorni settimanali. In occasione dei rientri pomeridiani degli alunni per attività di ampliamento dell'offerta Formativa, iscrizioni, adozioni libri di testo, funzionamento organi Collegiali due assistenti amministrativi effettueranno orario aggiuntivo per l'apertura degli uffici al pubblico dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio (vista la situazione epidemiologica è posto uno sportello all'ingresso, per essere ricevuti dagli uffici di segreteria bisogna prendere appuntamento tramite mail istituzionale saic8b500q@istruzione.it)

Il Dirigente scolastico riceve il Martedì ed il Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, previo appuntamento, al solo fine di evitare attese, rivolgendosi al personale addetto al centralino. È possibile essere ricevuti anche in orari diversi, o presso i vari plessi, ma solo nei casi effettivamente urgenti e rilevanti, e comunque, su appuntamento previo accordi telefonici.

Al fine di un'efficiente ed efficace organizzazione del lavoro, il D.S.G.A. e gli assistenti di segreteria ricevono l'utenza esterna e il personale interno nei giorni e negli orari di seguito riportati, salvo diversi accordi telefonici per casi urgenti: UFFICI DI SEGRETERIA : da ottobre a giugno

<b>GIORNO</b>	<b>Utenza esterna</b>	<b>Sportello docenti</b>
LUNEDI	dalle ore 15,00 alle ore 17,00	dalle ore 13,20 alle ore 13,50
MARTEDI	dalle ore 8,45 alle ore 10,45	dalle ore 13,20 alle ore 13,50
MERCOLEDI	dalle ore 15,00 alle ore 17,00	dalle ore 13,20 alle ore 13,50
GIOVEDI	dalle ore 8,45 alle ore 10,45	dalle ore 13,20 alle ore 13,50
SABATO	dalle ore 8,45 alle ore 10,45	

Ogni eventuale modifica dell'organizzazione suindicata è comunicata al sito istituzionale. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, o quando non è attiva la mensa, gli uffici sono aperti al pubblico solo in orario antimeridiano.

Nel periodo delle iscrizioni, gli uffici della Segreteria didattica, offrono un servizio di supporto per le famiglie prive di strumentazione informatica, per le iscrizioni.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. La tempestività del contatto telefonico è garantita dall'addetto al centralino.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri: tabella degli orari dei dipendenti ed organigramma degli

uffici, albi d'Istituto.

La trasparenza e l'informazione sono garantiti attraverso l'aggiornamento quotidiano del sito istituzionale.

L'accesso civico è regolamentato da specifico documento pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Altri contenuti". In un'ottica di sempre maggiore trasparenza, l'Istituto, come tutte le Pubbliche Amministrazioni, è tenuto, entro il 31 marzo di ogni anno, a pubblicare nel proprio sito web "gli obiettivi di accessibilità per l'anno corrente" (art.9, c.7, decreto-legge n.179/2012).

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

### **PARTE III**

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

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne e primarie, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. In particolare devono essere garantiti i seguenti standard:

- pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata;
- controlli periodici dei sistemi di sicurezza;
- presenza di cassette per il pronto soccorso e loro periodico controllo (Kit di Pronto Soccorso);
- nomina responsabile della sicurezza;
- documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi;
- prove di evacuazione nel corso dell'anno scolastico.

L'istituto verifica che il rapporto tra la superficie degli ambienti scolastici e il numero delle persone presenti risponda ai criteri di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei locali.

La manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici e degli impianti e tutto quanto da essa deriva, per le condizioni di sicurezza, vivibilità, funzionalità e modernità, dipendono dagli Enti Locali, che vengono informati e sollecitati dal Dirigente scolastico o dal DSGA per le eventuali esigenze che via via si registrano. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

### **PARTE IV**

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

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 o al docente responsabile di plesso.

– qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, il richiedente può rivolgersi al Dirigente Scolastico e sporgere eventuale reclamo.

#### **PROCEDURA RECLAMI**



I reclami vanno effettuati per iscritto e trasmessi per posta istituzionale e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente o rappresentati personalmente al Dirigente Scolastico. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, valutati il motivo e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità attivandosi per risolvere il problema segnalato.

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

Le questioni relative al servizio mensa e trasporto, sono comunicate agli Enti competenti, attivando specifiche procedure.

I dati sensibili relativi a personale (docente, ATA, e degli alunni) vengono tutelati ai sensi delle misure minime di sicurezza previste dal D.P.R. 318\89 in attuazione dell'art. 15 c2 comma 2 della L. 31\12\96 n. 675.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

*L'Istituto punta al miglioramento continuo del servizio attraverso gli strumenti generali quali il R.A.V., le rilevazioni degli apprendimenti degli studenti a cura dell'Invalsi, la predisposizione del Piano di Miglioramento, la somministrazione di questionari di soddisfazione degli operatori e degli utenti, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio, la rendicontazione sociale.*

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

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte per migliorare il servizio. La puntuale riflessione sugli eventi registrati potrà consentire di individuare una o più aree di miglioramento per le quali progettare interventi correttivi o di ottimizzazione dell'azione e degli esiti.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola che sarà portata all'attenzione del Consiglio di Circolo.

## **PARTE V**

### **VALIDITÀ DEL DOCUMENTO E PROCEDURA DI MODIFICA**

La Carta entra in vigore il giorno successivo alla data di pubblicazione all'Albo.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare.

Le norme contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative o da parte del Consiglio di Istituto o attraverso il C.C.N.L o altre norme di legge.

La Carta è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.