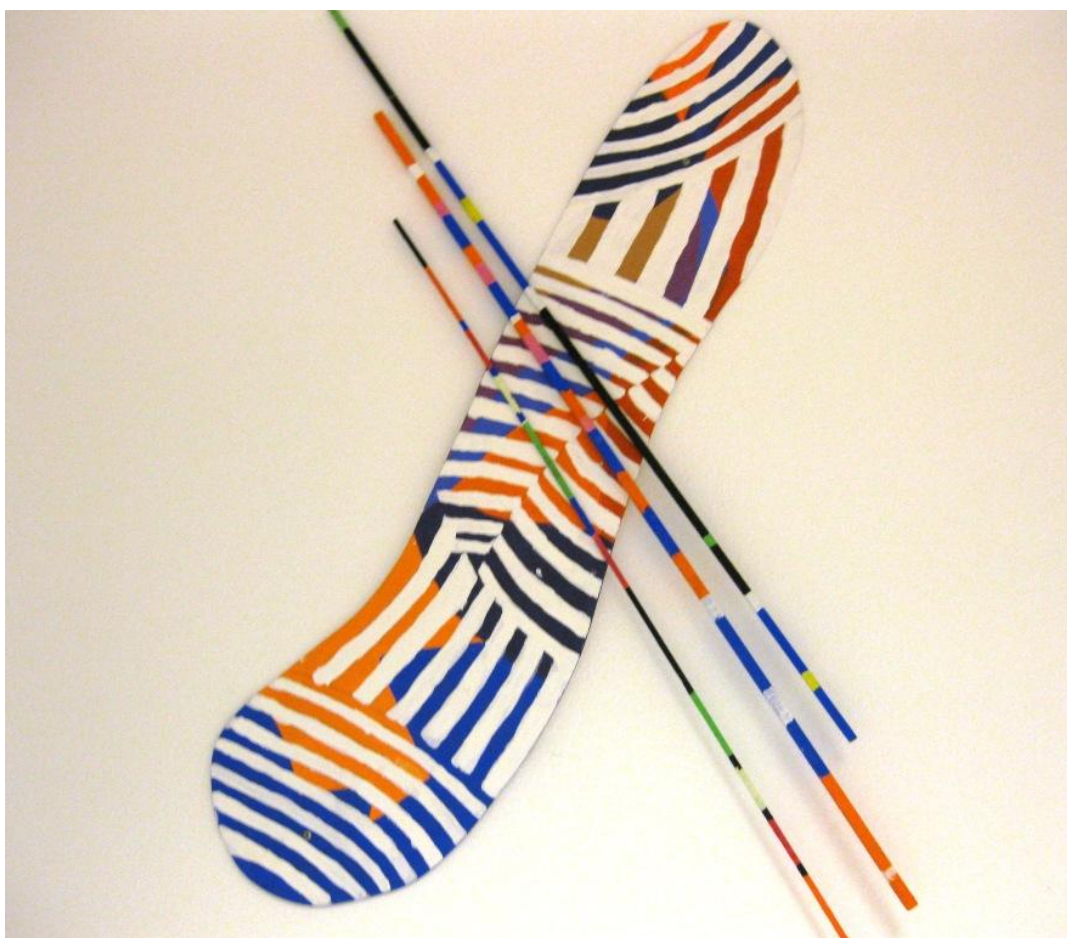




**ISTITUTO COMPRENSIVO DI SCUOLA
PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO - LAVIS**



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

ADOTTATA DAL CONSIGLIO DELL'ISTITUZIONE IL 29 GIUGNO 2012

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici costituisce il documento formale nel quale ciascuna istituzione scolastica è tenuta a predefinire e rendere noti all'esterno, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995:

- gli indirizzi generali cui ispira la sua attività amministrativa e gestionale;
- le caratteristiche di qualità che gli alunni e le loro famiglie possono aspettarsi dallo svolgimento delle varie attività dell'istituzione scolastica;
- i livelli o gli obiettivi quantitativi e/o qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, tendono le attività della struttura organizzativa;
- i meccanismi approntati per monitorare e valutare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- i mezzi o rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, prima di dar corso ad eventuale contenzioso.

La Carta dei servizi inoltre definisce le competenze educative, didattiche, organizzative dei soggetti, organi individuali e collegiali coinvolti e le loro assunzioni di responsabilità in rapporto:

- alle risorse professionali, economiche, logistiche e strutturali disponibili;
- all'analisi dei bisogni formativi ed agli impegni presi nel Progetto d'Istituto;
- alle collaborazioni con altri soggetti pubblici e privati che si sono resi disponibili.

Essa deriva, come documento normativo, dall'esigenza di una completa attuazione dei diritti - doveri del cittadino nei confronti dell'istituzione scolastica (art. 3 - 33 - 34 della Costituzione Italiana) e dalla necessità, molto sentita e richiesta dalla comunità sociale, di poter verificare con un sistema trasparente, le modalità organizzativo - gestionali che caratterizzano il Progetto educativo della scuola nel quadro normativo previsto dalla riforma che ha concesso l'autonomia organizzativa, didattica, di ricerca e sperimentazione alle istituzioni scolastiche (Legge Provinciale 11 settembre 1998, n. 10 e suo Regolamento attuativo, approvato con Deliberazione della Giunta provinciale 14 ottobre 1999, n. 6929; Legge Provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 e successive modifiche). In tale contesto essa è "lo strumento per informare l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna scuola".

Essa costituisce, insieme al Progetto educativo d'istituto ed al Regolamento interno, il riferimento principale dell'identità progettuale della scuola. Il Progetto d'Istituto sarà tenuto periodicamente aggiornato in rapporto alle esigenze dell'utenza scolastica, con particolare attenzione ai bisogni formativi degli alunni. Si auspica che la Carta dei Servizi introduca nella vita scolastica un maggiore dialogo fra le componenti coinvolte, favorendo l'acquisizione di una maggiore assunzione di responsabilità verso gli impegni comuni.

CAPO I

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Istituto comprensivo di Lavis ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Articolo 1

Principio di uguaglianza

1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Articolo 2

Principio di imparzialità e regolarità

1. Tutti gli operatori in servizio nell'Istituto sono impegnati ad agire secondo criteri di obiettività ed equità.

2. Gli operatori dell'Istituto, avvalendosi della collaborazione degli enti locali e di altre istituzioni pubbliche e private, garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge in applicazione delle attuali disposizioni in materia.

Articolo 3

Principio di accoglienza e integrazione

1. Gli operatori dell'Istituto si impegnano, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni, 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 stranieri, a quelli diversamente abili ed a tutti gli alunni in situazione di disagio.

2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

Articolo 4

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano i servizi scolastici, in base a quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale in materia.

2. In caso di eccedenza di domande rispetto alla disponibilità di classi dell'Istituzione scolastica si fa riferimento all'art. 10 del Regolamento d'Istituto.

3. L'obbligo scolastico 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.

Articolo 5

Partecipazione, efficienza e trasparenza

1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e nel rispetto delle procedure vigenti.

2. L'Istituto comprensivo, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico previa verifica della loro compatibilità con quelle programmate dalla scuola.

3. L'Istituto comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente ai dipendenti ed all'utenza.

4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i dipendenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata facendo particolare riferimento al Progetto Educativo d'Istituto.

Articolo 6

Libertà d'insegnamento e formazione del personale

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità. Questo nel rispetto degli obiettivi formativi provinciali, nazionali ed europei, generali e specifici, così come proposti nei Piani di studio comuni a tutte le scuole provinciali del primo ciclo, Piani di studio adattati ed integrati dall'istituzione scolastica autonoma.

2. La scuola garantisce ed organizza le modalità di formazione e aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle Linee guida definite a livello provinciale.

3. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

CAPO II ***Servizi didattici educativi***

Articolo 7 ***Il contratto formativo***

1. Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra i docenti e gli allievi, ma coinvolge gli organi collegiali, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

2. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti a diversi livelli istituzionali

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi delle attività scolastiche;
- il percorso per raggiungerli;
- le tappe di questo percorso;

il docente deve:

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

il genitore deve:

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

3. Il contratto formativo viene aggiornato periodicamente nel Progetto d'Istituto di cui fa parte integrante.

Articolo 8 ***Area didattica***

1. 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 a garantire la qualità delle attività educative e l'adeguatezza delle risposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo delle personalità degli alunni.

3. 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.

4. Nell'impegnarsi a garantire risposte adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni si ritiene importante fissare in una Carta dei Diritti e degli Impegni ciò che viene richiesto agli alunni e ciò che costituisce, di contro, un loro diritto. Questo per far sì che gli alunni possano, con gli adulti educatori, riflettere e condividere il fatto che esistono degli "impegni", non astratti, ma funzionali alla praticabilità, da parte di tutti, di corrispondenti diritti.

Articolo 9 ***I diritti degli studenti***

1. Gli alunni hanno il diritto di usufruire del tempo scolastico e delle opportunità educative che in esso sono organizzate, senza che niente intralci il normale funzionamento della giornata scolastica. Gli alunni hanno diritto a che tutto il tempo trascorso a scuola sia funzionale alla qualità del progetto educativo per loro e con loro ideato.
2. Gli alunni hanno il diritto di trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti, sicuri.
3. Tutti gli alunni hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia e autostima. Essi devono essere informati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano.
4. Tutti gli alunni hanno diritto che i loro genitori o chi ne fa le veci, possano partecipare ai colloqui, regolarmente programmati con gli insegnanti, secondo le modalità e la periodicità indicate nel Regolamento d'Istituto.
5. Gli alunni hanno diritto al gioco libero e/o organizzato nei tempi stabiliti dall'orario scolastico.
6. Ogni alunno ha il diritto di esprimere le proprie opinioni, purché correttamente manifestate e non lesive della personalità di altri soggetti.
7. Ogni alunno ha il diritto di ricevere dai docenti la migliore attenzione educativa e didattica adeguata ai suoi bisogni.
8. Ogni alunno ha diritto alla correzione e valutazione trasparente dei compiti assegnati dai docenti.
9. Tutti gli alunni hanno diritto ad essere rispettati dai compagni e dagli adulti che si occupano di loro. Ciascuno ha il diritto di comprendere il significato degli interventi educativi adottati o verso la propria persona o nei confronti del gruppo classe. Ogni alunno ha diritto ad essere ascoltato e/o riferire le proprie ragioni, in relazione ad atteggiamenti e/o azioni, considerati inadeguati dall'insegnante o dall'adulto di riferimento. In ogni caso il linguaggio o le azioni utilizzate dall'insegnante per correggere tali comportamenti giudicati inadeguati, non devono risultare lesivi della dignità personale e consone alle finalità educative della scuola.
10. Ogni alunno ha il diritto di dialogare, essere ascoltato, compreso e che la sua presenza nel gruppo e la sua partecipazione alla vita di classe abbiano senso e valore per sé e per gli altri. Nella scuola secondaria di primo grado gli alunni eleggono, annualmente, 2 rappresentanti per classe, i quali costituiranno la Consulta degli studenti che verrà convocata dal Dirigente scolastico almeno due volte all'anno.
11. Ogni classe della Scuola Secondaria di primo grado ha il diritto ad effettuare un'assemblea ogni 2 mesi con la presenza dell'insegnante coordinatore e indire assemblee straordinarie qualora richieste dal Dirigente e dal docente coordinatore.
12. Ogni studente della scuola secondaria di primo grado può prelevare il proprio materiale dagli armadietti nei 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni mattutine e riportarlo alla fine delle lezioni della giornata. Nei cambi dell'ora è possibile recarsi all'armadietto solo dopo aver chiesto l'autorizzazione all'insegnante.
13. Ogni classe della scuola secondaria di primo grado può effettuare massimo una verifica scritta al giorno. Sono invece possibili più verifiche orali.

Articolo 10 ***Gli impegni degli studenti***

1. Gli alunni hanno il dovere di frequentare regolarmente la scuola. Ogni assenza va giustificata dai genitori o da chi ne fa le veci; non sono permesse uscite anticipate, se non autorizzate, sulla base di adeguate motivazioni.

2. Gli alunni hanno il dovere di utilizzare correttamente le attrezzature e gli spazi della comunità scolastica, nel rispetto della proprietà comune e dei diritti degli altri.
3. Gli alunni hanno il dovere di entrare a scuola senza essere accompagnati dai genitori, se non in caso di accertata necessità. Ciò allo scopo di:
 - evitare di recare disturbo all'attività didattica;
 - permettere all'alunno di responsabilizzarsi e di rendersi sempre più autonomo;
 - evitare diversità di trattamento ingiustificate.
4. Gli alunni hanno il dovere di rispettare le regole fissate dalla comunità scolastica.
5. Non è permesso nella scuola l'uso di strumenti non pertinenti all'attività didattica (telefono cellulare, video-giochi, i-pod, mp3, mp4 e simili), salvo specifica autorizzazione degli insegnanti per percorsi formativi particolari.
6. Gli alunni hanno il dovere di rispettare le regole sull'utilizzo di internet e dei laboratori informatici della scuola.
7. Ogni alunno ha il dovere di rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise, di rispettare i compagni e di aiutarli in caso di difficoltà.
8. Ogni alunno ha il dovere di svolgere i compiti assegnati a scuola e a casa che costituiscono approfondimenti o esercitazioni delle abilità apprese a scuola. I compiti scritti vengono assegnati solo nei pomeriggi liberi da impegni scolastici.
9. Gli alunni hanno il dovere di rispettare i compagni e tutti gli adulti, insegnanti e operatori scolastici, che si occupano della loro educazione all'interno della comunità scolastica.
10. Gli alunni hanno il dovere di ascoltare e mettere in pratica i suggerimenti degli insegnanti sul piano del comportamento e dell'apprendimento.

Articolo 11

I documenti fondamentali dell'istituto autonomo

1. I documenti fondamentali che qualificano e regolano l'autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sperimentazione e sviluppo dell'Istituto si fondano sull'analisi dei bisogni formativi degli alunni e del contesto sociale in cui opera, formulata nel Progetto d'Istituto.
2. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione e l'aggiornamento periodico dei seguenti documenti:
 - a. Il Progetto d'Istituto che viene aggiornato annualmente, contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto
 - b. Il Regolamento d'Istituto, che fissa le norme comuni relative agli aspetti più propriamente organizzativi e gestionali.
 - c. Il Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti
 - d. "I piani di studio d'Istituto" declinati annualmente nella programmazione di ogni Consiglio di classe e presentati ai genitori durante le assemblee d'inizio d'anno.
 - e. La Carta dei servizi scolastici
 - f. Il portale WEB dell'istituto, aggiornato continuamente, a disposizione del personale e dell'utenza per le comunicazioni relative all'offerta formativa della comunità scolastica.

CAPO III

I servizi amministrativi

Articolo 12

Fattori di qualità dei servizi amministrativi

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa in ufficio
- flessibilità degli orari degli uffici con il pubblico.
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Articolo 13

Standard specifici delle procedure

1. L'iscrizione alle classi prime è effettuata presso la segreteria dell'Istituto in giorni prestabiliti e secondo un orario pubblicizzato in modo efficace, entro le scadenze previste a livello provinciale.

2. Per le classi successive alla prima elementare l'Istituto garantisce d'ufficio l'iscrizione, tuttavia chiede agli utenti di formalizzare le iscrizioni alle classi prime della scuola media per verificare le loro esigenze in rapporto all'organizzazione scolastica ed all'offerta formativa.

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

4. Le schede di valutazione sono consegnate direttamente dagli insegnanti, o dall'ufficio di segreteria, o dal Dirigente scolastico, o da docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio ai genitori degli alunni o a loro delegati.

5. Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00
- sabato dalle ore 9.00 alle 12.00
- il lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle 16.30

6. Il Direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo l'orario di apertura dell'ufficio di Direzione, reso pubblico con appositi avvisi.

7. La Segreteria dell'Istituto comprensivo di Lavis assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome e la qualifica di chi risponde
- l'ufficio o la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

8. La Direzione dell'Istituto comprensivo di Lavis garantisce agli utenti la possibilità di acquisire informazioni mettendole a disposizione con appositi avvisi all'albo dell'Istituto, sul portale della scuola o, a richiesta degli interessati, in orario di apertura al pubblico da parte del personale dell'ufficio di segreteria o del Dirigente:

- a. orario di servizio e delle udienze individuali e generali dei docenti programmati annualmente per ogni sede scolastica;
- b. orario di servizio, funzioni e dislocazioni del personale amministrativo della Direzione dell'Istituto comprensivo di Lavis e del personale ausiliario;

- c. organigramma dell'ufficio (Dirigente scolastico, Insegnante vicario e collaboratori del dirigente, funzionario amministrativo responsabile dell'organizzazione e del coordinamento degli uffici di segreteria e del personale ausiliario, assistente amministrativo);
- d. organigramma del Consiglio dell'Istituzione (Presidente, membri del Consiglio dell'Istituzione);
- e. organigramma dei Consigli di classe (presidente e suo sostituto, verbalizzatore, componente docenti, genitori eletti rappresentanti di classe);
- f. organico del personale docente e amministrativo;
- g. i documenti di valutazione dei rischi ed i piani di evacuazione degli edifici scolastici;
- h. i verbali degli organi collegiali, fatta eccezione per eventuali parti coperte da segreto d'ufficio o che siano vincolate dalla normativa sulla tutela della privacy.

9. Presso la scuola media di Lavis, sede della Direzione dell'Istituto, sono predisposti appositi spazi per l'albo dell'Istituto, l'albo sindacale, lo spazio per l'affissione di materiale pubblicitario e di eventuali comunicazioni che interessano l'utenza.

10. In ciascuna scuola dell'Istituto sono disponibili appositi spazi per l'albo di plesso, l'albo sindacale, lo spazio per l'affissione di materiale pubblicitario e di eventuali comunicazioni che interessano l'utenza.

11. Il Progetto d'Istituto, il Regolamento d'Istituto, il Regolamento alunni e la Carta dei servizi scolastici sono affissi all'albo della Direzione dell'Istituto, sono a disposizione per la consultazione in appositi spazi presso la segreteria dell'Istituto e le aule docenti delle scuole dell'Istituto; sono inoltre consultabili e scaricabili dal portale web dell'Istituto.

12. Presso l'ingresso della scuola media di Lavis e nella zona del 1° piano che ospita gli uffici di segreteria e di Direzione, sono ben visibili cartelli indicatori delle varie tipologie di servizi.

13. Il funzionario amministrativo è responsabile del controllo dell'effettiva affissione all'albo dell'Istituto, da parte del personale ausiliario, degli atti della Direzione destinati alla pubblicazione.

14. Gli insegnanti fiduciari sono responsabili dell'effettiva affissione agli albi dei plessi scolastici, ad opera del personale ausiliario, degli atti inviati dalla Direzione destinati alla pubblicazione.

CAPO IV

Strutture e sicurezza

Articolo 14

Condizioni ambientali delle scuole dell'istituto e rispetto delle norme di sicurezza

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
2. 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.
3. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene di tutti i locali scolastici ed in particolare dei servizi igienici.
4. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza durante le attività scolastiche, le ricreazioni e gli intervalli che precedono e seguono lo svolgimento delle lezioni.
5. Annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione degli edifici scolastici ed i documenti di valutazione dei rischi che vengono inviati per gli adempimenti di competenza alle amministrazioni comunali di Lavis e di Zambana.
6. Ogni anno vengono effettuate almeno due prove di evacuazione degli edifici scolastici dell'Istituto con il coinvolgimento di tutti gli alunni e del personale in servizio.
7. La prevenzione dei rischi ed il rispetto delle norme in materia di sicurezza sono oggetto annualmente di programmazione didattica da parte dei docenti con gli opportuni accorgimenti in rapporto all'età degli alunni.

CAPO V

Procedure dei reclami e valutazioni

Articolo 15

Reclami

1. I genitori, gli insegnanti, gli alunni e tutti gli operatori scolastici hanno la possibilità di esprimere al Dirigente scolastico osservazioni, richieste, reclami in ordine a problemi, disfunzioni, presunte irregolarità relativi al servizio scolastico.

2. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

3. I reclami orali e telefonici debbono successivamente, essere formalizzati e sottoscritti.

4. I reclami anonimi possono essere presi in considerazione solo se espressi in forma scritta e se sono circostanziati.

5. Il Dirigente scolastico, per quanto di sua competenza o individuando i giusti referenti, si impegna a rimuovere, nel minor tempo possibile, le cause che hanno provocato il reclamo e risponde entro quindici giorni in forma orale o, se richiesto, scritta ai reclami di sua competenza.

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

7. Annualmente il Dirigente scolastico relaziona al Consiglio dell'Istituzione sui reclami pervenuti e sui provvedimenti conseguenti nell'ambito della relazione generale sull'anno scolastico.

Articolo 16

Rilevazioni per la valutazione del servizio

1. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio sono previste forme di autovalutazione e valutazione esterna, mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale, interviste da parte di "focus group" o altre modalità di rilevazione che offrano garanzie di obiettività dal punto di vista della registrazione e della raccolta dei dati.

2. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono consentire di esprimere valutazioni e di formulare proposte. Devono prevedere altresì, nella fase di elaborazione dello strumento d'indagine, il coinvolgimento attivo di rappresentanti della componente cui è destinato il lavoro.

3. Il progetto d'Istituto definisce le modalità per l'autoanalisi e l'autovalutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio scolastico.

4. Entro il mese di giugno il Collegio dei docenti compie le verifiche sull'attuazione del Progetto d'Istituto e sull'attività svolta e redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio dell'Istituzione.

CAPO VI
Disposizioni finali

Articolo 17
Rilevazioni per la valutazione del servizio

1. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro e/o in nuove disposizioni legislative e/o non risulti comunque inadeguata ai nuovi bisogni formativi dell'utenza e dell'Istituto Comprensivo.

INDICE GENERALE

Premessa

CAPO I	<i>Principi generali</i>
Articolo 1	<i>Principio di uguaglianza</i>
Articolo 2	<i>Principio di imparzialità e regolarità</i>
Articolo 3	<i>Principio di accoglienza e integrazione</i>
Articolo 4	<i>Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza</i>
Articolo 5	<i>Partecipazione, efficienza e trasparenza</i>
Articolo 6	<i>Libertà d'insegnamento e formazione del personale</i>
CAPO II	<i>Servizi educativi</i>
Articolo 7	<i>Il contratto formativo</i>
Articolo 8	<i>Area didattica</i>
Articolo 9	<i>I diritti degli studenti</i>
Articolo 10	<i>Gli impegni degli studenti</i>
Articolo 11	<i>I documenti fondamentali dell'istituto autonomo</i>
CAPO III	<i>I servizi amministrativi</i>
Articolo 12	<i>Fattori di qualità dei servizi amministrativi</i>
Articolo 13	<i>Standard specifici delle procedure</i>
CAPO IV	<i>Strutture e sicurezza</i>
Articolo 14	<i>Condizioni ambientali delle scuole dell'istituto e rispetto delle norme di sicurezza</i>
CAPO V	<i>Procedure dei reclami e valutazioni</i>
Articolo 15	<i>Reclami</i>
Articolo 16	<i>Rilevazioni per la valutazione del servizio</i>
CAPO VI	<i>Disposizioni finali</i>
Articolo 17	<i>Rilevazioni per la valutazione del servizio</i>