



ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "G. B. NOVELLI "

Indirizzi Liceo delle Scienze Umane – Liceo Economico Sociale –Liceo Linguistico

Indirizzo Professionale Industria e Artigianato per il made in Italy (Tessile-Abbigliamento)

Indirizzo Professionale Servizi per la sanità e l'assistenza sociale

Indirizzo Professionale Enogastronomia e Ospitalità alberghiera

Percorso di Istruzione per adulti di II Livello Indirizzo Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

Percorso di Istruzione per adulti di II Livello Indirizzo professionale Produzioni Industriale ed Artigianali

Articolazione Artigianato Opzione Produzioni Tessili e Sartoriali

Via G.B. Novelli, N° 1 81025 MARCIANISE (CE) Codice Fiscale: 80102490614 – C.U. DY3VUB – Distretto Scolastico n° 14

Segr. Tel :0823-511909 – Vicedirigenza Tel :0823-511909 - Tel Dirigente Scolastico : 0823-511863

E-mail : ceis01100n@istruzione.it E-mail certificata (PEC) :

ceis01100n@pec.istruzione.it Sito Web: www.istitutonovelli.edu.it



Carta dei servizi 2025/2026

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2015/16
(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)
Delibera del Consiglio di Istituto del 14 Dicembre 2015 – Verbale n. 332

La seguente carta dei servizi dell' ISISS “G. B. Novelli” di Marcianise ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana. Essa si compone di:

Parte I: Area didattica:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Progettazione Educativa e Didattica

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte V: Indicatori di qualità

Parte VI : Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, detta Carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Diritto di scelta, Obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Pertanto la Scuola si impegna a rimuovere le cause che possono determinare una effettiva limitazione del diritto allo studio, garantendo ai capaci e ai meritevoli, anche se privi di mezzi, il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi nell'ambito delle disponibilità della scuola.

1.2 La Scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che, nel rispetto del principio della equi-eterogeneità, promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, lingua, razza, etnia diverse
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate. (COMODATO D'USO DEI LIBRI DI TESTO, BUONI LIBRO , BIBLIOTECA ecc..)

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 La Scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

2.4 L'attività di tutti gli operatori scolastici (D.S., docenti e personale A.T.A.) è svolta nell'interesse degli alunni e secondo le esigenze delle loro famiglie, con imparzialità ed equità oltre che con continuità e regolarità, anche in situazioni di difficoltà, sempre nel rispetto della legge ed in attuazione delle specifiche disposizioni contrattuali.

2.5 L'Istituto in particolare garantisce:

- Regolarità del servizio in presenza di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali.
- Ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo dell'istituto, comunicazione scritta alle famiglie, sito web, messaggistica SMS); i servizi di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per condizione psico-fisica; presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- Mezzi organizzativi e proposte in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Tutti gli alunni e i genitori, rispettati nei loro diritti, trovano sempre disponibili a qualunque forma di dialogo e per ogni informazione gli operatori scolastici nelle loro rispettive sfere di competenza.

3.1 L'Istituto promuove e attua l'accoglienza per gli alunni delle prime classi per favorire con serenità e senza traumi il passaggio degli stessi dalla Scuola Secondaria di I grado a quella di II grado;

3.2 Per gli alunni diversamente abili sono predisposti progetti idonei a favorire non solo l'apprendimento, ma anche la crescita culturale e la socializzazione con il gruppo classe. Per gli alunni esonerati dall'insegnamento di religione, l'Istituto offre percorsi alternativi deliberati dai competenti OO. CC.

3.3 Le pari opportunità formative verranno garantite attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengono conto delle esigenze organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnie diverse;
- b) iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici compatibilmente con le disponibilità finanziarie della Scuola agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate;
- d) stipula di convenzioni con A. S. L. ed Enti Locali allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriali;

- e) provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

La Scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori

- nel primo periodo dell' anno scolastico, con attività atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto, piano dell'offerta formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti;
- attraverso test e questionari (sulla personalità, sociologici, psicologici, socio-affettivi, cognitivi, culturali etc..) che permettono di conoscere i nuovi iscritti e di impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- attraverso la consegna, a richiesta, di copia del piano dell'offerta formativa, della carta dei servizi e del regolamento interno;
- attraverso la circolazione delle notizie di interesse di alunni e genitori (albo dell'Istituto, comunicazione scritta alle famiglie, sito web, messaggistica SMS)

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

4.1 L'Istituto garantisce la libertà di scelta dell'utente fra i sei indirizzi di studio dell'Istituzione Scolastica nei limiti della propria ricettività. In caso di eccedenza di domande, l'Istituto seguirà criteri di preferenza opportunamente deliberati dai competenti OO. CC. L'Istituto si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli allievi in obbligo scolastico; l'Istituto favorisce dunque la regolarità della frequenza da parte degli utenti attraverso interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, in collaborazione con le famiglie e con le altre istituzioni a ciò demandate.

4.2 L'Istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di volontariato, "equipes" socio-pedagogiche) tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso quelle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica. L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti a orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei consigli di classe. Ogni docente è disponibile al colloquio individuale con le famiglie secondo un calendario adeguatamente pubblicizzato all'albo e sul sito web dell'Istituto e ad un incontro quadrimestrale pomeridiano.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle Indicazioni Nazionali e delle Linee Guida.

6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015, è obbligatorio, strutturale e permanente.

PARTE I - AREA DIDATTICA

a. 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. 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 della personalità degli alunni.

b. Nella scelta dei libri di testo la Scuola assume come criteri di riferimento la perfetta corrispondenza con gli obiettivi specifici delle discipline di insegnamento, la validità culturale e la funzionalità educativa in conformità dei principi costituzionali, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

c. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti da svolgere a casa secondo una programmazione che rispetti razionali tempi di studio degli alunni, anche per assicurare il tempo da dedicare ad altre attività.

e. I docenti nella loro attività didattica instaurano con gli alunni un autentico dialogo educativo in modo che questi diventino artefici e protagonisti della loro crescita culturale e professionale.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano triennale dell'offerta Formativa con tutti i suoi allegati.

IL PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato da tutti i suoi allegati, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali e nelle Linee Guida; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dai consigli di classe e dal Collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano Annuale dell'Inclusività redatto dalla Scuola.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

a. L'Istituto ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità oraria degli uffici a contatto con il pubblico

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
- Per le iscrizioni alle classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace con la disponibilità dei modelli sul sito della Scuola.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Per le iscrizioni online è previsto un servizio di ausilio per le famiglie sprovviste di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
- Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)

- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
 - I documenti di valutazione degli alunni sono visibili immediatamente, tramite il Registro elettronico con apposite password consegnate all'inizio dell'anno ai genitori, il giorno successivo alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.
 - Altresì, con detta password i genitori possono accedere ai voti, alle assenze e alle note in condotta dei propri figli.
 - La Scuola attiva il servizio di messaggistica via SMS per comunicare ai genitori in tempo reale le assenze dei figli
 - I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
 - L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce i seguenti orari di apertura al pubblico: segreteria amministrativa e didattica nei giorni di Martedì, Giovedì e Sabato dalle ore 10,00 alle ore 13,00; Ufficio protocollo dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 13,00; Ufficio DSGA dal lunedì al sabato dalle 10,00 alle 12,00.
Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
 - L'ufficio di presidenza riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 14,00.
 - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:
La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa www.istitutonovelli.it e predispose spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:
- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario);
 - Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);
 - Organico del personale docente, amministrativo, tecnico ed ausiliario;
 - Albo pretorio online d'Istituto.
 - Sezione Amministrazione trasparente
- d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
- Bachecca generale d'Istituto;
 - Bachecca sindacale;
 - Bachecca per comunicazioni agli alunni;
 - Bachecca del personale docente ed A.T.A
- e. L'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.
- g. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle

Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A. e l'attuazione dei vari tipi di orario verranno di volta in volta adottati dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione dell'orario delle classi.
- d. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Regolare manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi
- Servizi di riscaldamento

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

b. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) soddisfazione rispetto al servizio ed alla struttura, al clima relazionale, rispetto all'insegnamento, rispetto al P.O.F.;
- b) efficacia delle attività di recupero e sostegno;
- c) monitoraggio attività professionale docente (tasso permessi/congedi, domande di trasferimento);
- d) monitoraggio attività professionale ATA;
- e) tassi di utilizzazione di impianti, di attrezzature, laboratorio, patrimonio;
- f) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- g) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo di incentivazione fondi per progetti specifici, fondi europei);

- h) capacità di progetti di attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;
- i) controllo mensile delle assenze, tasso assenteismo, tasso debiti e crediti.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla Funzione Strumentale “Gestione del POF” e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte. La Funzione Strumentale “Gestione del POF” provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte che saranno successivamente portate all’attenzione degli OO. CC.

PARTE V - INDICATORI DI QUALITA’

La valutazione si ispirerà al principio della autodiagnosi ed avrà come finalità il miglioramento continuo UNI EN ISO 9004:2009

- a) Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari, le competenze pedagogiche e metodologico-didattiche dei docenti, le competenze relazionali e gestionali, il prodotto. E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.
- b) Saranno somministrati questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, diversi secondo i destinatari che prevederanno risposte graduali e possibilità di specifiche proposte. Destinatari dei questionari sono: personale interno della scuola ed esterno;
- c) la valutazione del contesto verrà effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola e determinare i livelli di evasione scolastica e i servizi di percorrenza;
- d) la valutazione delle strutture riguarderà in particolare: lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili, lo stato di manutenzione degli spazi esterni, lo stato di efficienza di piani di evacuazione in caso di calamità naturali o di incendi, la consistenza e l'efficienza dei laboratori, della palestra e delle relative attrezzature sportive, della biblioteca, del progetto di informatizzazione delle aule e dei laboratori, della congruità dei servizi igienici e del loro stato d'uso nei termini di igiene, efficienza, rapporto con numeri utenti, servizi specifici per disabili;
- e) la valutazione dei processi riguarderà i livelli di partenza, la regolarità del ciclo degli studi, le ripetenze e gli abbandoni, i tassi di frequenza scolastica degli alunni, i tassi di assenza dal servizio dei docenti e non, il funzionamento degli organismi di programmazione (dipartimenti, commissioni di lavoro, collegio docenti, consiglio di classe), consiglio d'Istituto, Giunta esecutiva, assemblee studentesche, assemblee dei genitori, tasso dei debiti e dei crediti formativi;
- f) il livello di misurazione riguarda quello della valutazione di processo e di prodotto;
- g) la valutazione del prodotto sarà relativa all'analisi del rapporto tra studenti in entrata e studenti in uscita a fine ciclo, i risultati medi di profitto in uscita, il proseguimento degli studi superiori, la valutazione dei processi sarà monitorata dai vari responsabili .

PARTE VI - ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto ISS "G. B. Novelli" di Marcianise, approvata dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del Dirigente Scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazioni del Consiglio di Istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Emma Marchitto