

**❖ La carta dei servizi**  
*( delibera n°8 CdI del 22 aprile '08)*

La Carta dei servizi , costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale attraverso il quale l'istituto rende noto :

- gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativo gestionale (c.d. principi fondamentali)
- le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività (c.d. fattori di qualità)
- le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese ( cd valutazione del servizio)
- la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni (cd azione di reclamo)

### **Principi fondamentali**

#### **Uguaglianza**

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

#### **Imparzialità e regolarità**

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali.

In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

#### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto attraverso il progetto accoglienza favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime.

Su richiesta i Consigli di Classe attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

#### **Diritto di scelta e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche che erogano il servizio; la libertà di scelta si esercita tra istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le componenti coinvolte, a partire dai docenti coordinatori di classe.

#### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'Istituto e gli EELL si impegnano 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.

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia , di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

## **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascun studente.

La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

L'Istituto garantisce la più ampia partecipazione del personale a iniziative di aggiornamento e formazione. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel POF.

La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

## PARTE I

### **Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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

- POF
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo didattica
- Patto (Contratto) formativo

### **PATTO FORMATIVO**

Perché si realizzino gli obiettivi didattici ed educativi è necessaria la collaborazione e la reciproca assunzione di responsabilità tra tutti i soggetti coinvolti: alunni, genitori e docenti.

I fruitori del servizio scolastico sono intesi come risorse attive di una comunità di dialogo, di ricerca e di esperienza culturale e sociale. Pertanto

- i docenti si impegnano a

1. mettere in primo piano la formazione morale e civile dello studente con particolare riguardo ai valori della collaborazione e della solidarietà;
2. collaborare nell'interesse della formazione dello studente;
3. agire sempre nel rispetto delle decisioni collegiali;
4. offrire agli studenti occasioni per una formazione adeguata alle loro potenzialità;
5. comunicare agli allievi ed ai genitori la propria proposta formativa;
6. esplicitare le modalità di verifica ed i criteri di valutazione;
7. fornire una valutazione trasparente e tempestiva e ad esplicitare allo studente le modalità di recupero di carenze residue;
8. attuare forme di recupero per gli studenti in difficoltà.

- gli studenti si impegnano a

1. applicarsi nello studio secondo le indicazioni date dai docenti;
2. frequentare con regolarità le lezioni;
3. applicarsi per saldare eventuali debiti formativi e carenze nel corso dell'a.s.;
4. rispettare le regole della convivenza civile nei rapporti con i compagni, con i docenti e con tutto il personale scolastico;
5. rispettare le norme del regolamento d'Istituto;
6. dare il proprio contributo alla classe e cooperare con gli insegnanti per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla programmazione;

7. cogliere tutte le occasioni offerte in ambito scolastico per una più completa formazione;  
8. partecipare responsabilmente alla scelta dei propri rappresentanti e a collaborare con loro nell'organizzazione delle attività.

- le famiglie si impegnano a

1. conoscere la proposta formativa della scuola;
2. collaborare con i docenti, la Presidenza e gli Organi Collegiali nell'interesse della formazione degli studenti;
3. collaborare nell'azione educativa, anche disincentivando comportamenti degli alunni miranti a sottrarsi ai propri doveri scolastici;
4. rispettare il Regolamento di Istituto e a operare perché gli studenti lo rispettino;
5. partecipare costruttivamente ai momenti associativi e assembleari della vita scolastica.

## PARTE II

### **Servizi amministrativi**

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario potenziato se necessario
- la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo 15' dalla consegna della domanda
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione, purchè l'alunno sia in regola con il pagamento delle tasse
- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, a partire, dal terzo giorno successivo dalla pubblicazione dei risultati
- le pagelle e i "pagellini" sono consegnati dai docenti incaricati entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di segreteria è il seguente:

da lunedì a venerdì : dalle ore 8.00 alle ore 9.00 / dalle 12.00 alle 13.00  
sabato: dalle 8.00 alle 9.00

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di segreteria, compatibilmente agli impegni, meglio se su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la risposta comprende il nome dell'istituto e il nome di chi risponde.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare sono predisposti all'albo:

Organigramma

Funzionigramma nominativo

Orario dei docenti

Organizzazione del servizio sicurezza

Sono inoltre disponibili appositi spazi per :

bacheca sindacale

bacheca studenti

bacheca genitori

Presso l'ingresso devono essere presenti e riconoscibili gli 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 garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale. Sono garantite le norme di igiene.

La scuola si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurano la sicurezza interna.

Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

Il progetto "scuola aperta" ha lo scopo di favorire negli alunni l'assunzione di comportamenti responsabili, attraverso la partecipazione attiva nella "gestione" degli spazi pubblici.

La biblioteca è gestita grazie alla collaborazione di genitori e una docente in pensione.

Lo spazio per le assemblee è costituita da

- auditorium
- aule video

### PARTE IV

#### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura di reclami – non conformità - che oltre a segnalare eventuali disfunzioni può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, per email e devono contenere i dati del proponente.

I reclami verbali devono poi essere necessariamente sottoscritti.

I reclami anonimi non possono essere presi in considerazione.

Per la procedura dei reclami si rinvia alle IO previste dal SGQ.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, viene effettuata una rilevazione mediante questionari a un campione significativo di genitori, alunni e al personale.

I questionari vertono sugli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi del servizio.

Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette, ad esempio progetto orientamento, viaggi di istruzione ecc.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti e/ o docenti incaricati espongono una relazione in Collegio dei docenti. Stralcio della relazione è comunicata al Consiglio di Istituto.

### PARTE V

#### **Norme attuative**

La Carta è adottata dal Consiglio di Istituto, fatta salva la competenza del Collegio dei Docenti in ordine ai profili pedagogico – didattici.

Ogni utente o operatore scolastico può chiedere una copia.

La modifica viene disposta, su richiesta motivata, dal Consiglio di Istituto.

L'inosservanza dei principi e delle regole trasfuse nel documento può rilevare responsabilità disciplinari a carico dei trasgressori.