



**A tutti i docenti  
Al personale ATA  
Agli studenti  
Ai genitori**

Oggetto: **CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO**

Si riporta la proposta della Carta dei servizi, per integrazioni e miglioramenti rivolgersi al Dirigente entro il 31 gennaio.

Il Dirigente Scolastico  
Francesca Subrizi

## **La carta dei servizi dell'Istituto L. Bazoli-M.Polo**

La Carta dei Servizi della scuola è stata introdotta con Decreto Lgs. del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7/5/1995 e relativa Direttiva n.254 del 21/7/1995. La stessa nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e la garanzia di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

In particolare la carta persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa e il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'Istituzione scolastica.

La Carta dei servizi, costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale attraverso il quale l'Istituto di Istruzione Superiore "I.I.S.S.BAZOLI-POLO" rende noto:

- ✚ gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativa gestionale (cd. principi fondamentali)
- ✚ le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività (cd. 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).

La carta dei servizi recepisce concetti essenziali attinenti il contratto formativo, cioè il patto esplicito e partecipato in cui si descrivono gli obiettivi e le prestazioni che i docenti si impegnano a perseguire per rendere efficace la loro azione.

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale.

### **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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di problemi 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.

Il personale della scuola, esercita il diritto allo sciopero nei limiti previsti dalla legge n° 146 del 1990. Ciò significa che, fermo restando il diritto di astenersi dalla prestazione lavorativa, devono comunque essere garantite le prestazioni essenziali con le modalità ed i criteri in sede di Contrattazione di Istituto e secondo le norme.

### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto accoglie e 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.

#### **P'allievo deve conoscere:**

- Gli obiettivi formativi, didattici ed educativi del proprio itinerario formativo
- Il percorso per raggiungerlo
- Le fasi costitutive
- I traguardi raggiunti

#### **i genitori possono:**

- Esprimere pareri e proposte
- Collaborare alle attività
- Esercitare il diritto di accesso alla documentazione, secondo la normativa vigente.

#### **i genitori devono:**

- Conoscere l'offerta formativa
- Essere informati sul comportamento e sull'andamento scolastico dei figli
- Sottoscrivere il Patto Educativo di corresponsabilità

La Scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti e con le azioni di tutti gli operatori di 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 alla classe iniziale e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, alle situazioni di diversa abilità e di disagio, alle condizioni particolari di salute.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni. La Scuola, luogo di formazione ed educazione, comunità di dialogo, informata ai valori democratici, è volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni.

Nella Scuola ognuno, con pari dignità, anche nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione, lo sviluppo delle potenzialità ed il recupero delle situazioni di svantaggio.

### **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.

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 e dai 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.



Il personale tutto 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.

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 di Legge.

### **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 approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel PTOF.

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 garantirne 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:

- PTOF
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo didattica
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Programmi svolti

## **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 nei giorni previsti.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi on line.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro 5/6 giorni lavorativi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati in base alla restituzione da parte delle Istituzioni di competenza (Stato e Regione).



Le schede quadrimestrali e “le lettere di comunicazione degli esiti scolastici intermedi” sono visibili in tempo reale sul registro elettronico, a cui si accede con password personale. Il registro on line garantisce la trasparenza delle informazioni in merito a : assenze e ritardi degli alunni, programma svolto in classe, compiti a casa, valutazione scritta ed orale.

L’orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

**Orari della Segreteria :**

ricevimento dal lunedì al sabato dalle 10,30 alle ore 13

ricevimento dal lunedì al venerdì anche nel pomeriggio dalle 14 alle ore 16

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico da lunedì al sabato dalle 8.30 alle 15.30, compatibilmente agli impegni, preferibilmente 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.

Sul sito dell’Istituto alla voce Albo pretorio e Trasparenza, valutazione e merito sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.

Presso l’ingresso sono 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.

Lo spazio per le assemblee è costituito da auditorium e aule.

### **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 su apposito modulo reperibile in segreteria o sul sito web dell’Istituto, 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.

#### **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 ad un campione significativo di genitori, alunni e al personale, secondo anche le modalità raccolte dall’UST Brescia.

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

Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette, ad esempio progetti integrati con partners esterni.

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



## **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.

Può essere pubblicamente visionata nel sito web della scuola.

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.

Il Piano triennale dell'offerta formativa è stato approvato dal Collegio dei docenti con delibera del 15/12/2015.

Il Piano triennale dell'offerta formativa è stato approvato con delibera del Consiglio di Istituto n.7.1 dell'11/02/2016 .

Il Dirigente Scolastico  
Francesca Subrizi