



## Carta dei Servizi Approvata con Delibera n. 8 del Consiglio d'Istituto dell'8/02/2017

### ***Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

### ***A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI***

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

### ***A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI***

*Genitori* per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;  
*Studenti* per conoscere l'organizzazione interna della scuola;  
*Docenti* e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;  
*Ente Locale* e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

### ***Come utilizzare la CARTA DEI SERVIZI***

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica. Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: [cetd12000e@istruzione.it](mailto:cetd12000e@istruzione.it)

**I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti *principi fondamentali* contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:**

1. [UGUAGLIANZA](#)
2. [IMPARZIALITA' E REGOLARITA'](#)
3. [ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE](#)
4. [DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA](#)
5. [PARTECIPAZIONE](#)
6. [EFFICACIA ED EFFICIENZA](#)

## 7. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO

## 8. AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

**UGUAGLIANZA** - la Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi ai portatori di handicap; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ** - la Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore;

**ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE** - la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati in patria, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico;

**DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA** - l'utente, anche proveniente da comune diverso ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza. 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 organico e funzionale;

**PARTECIPAZIONE** - la Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA** - l'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

**LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO** - la programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'uomo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

**AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE** - 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.

## AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

1. Continuità
  - a. Orientamento
  - b. Libri di testo
  - c. Compiti a casa
  - d. Clima di classe
2. Verifica degli apprendimenti Sistema di valutazione
3. Recupero dello svantaggio scolastico
4. Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili Coordinamento didattico
5. assegnazione dei docenti alle classi
6. Aggiornamento del personale docente
7. Contratto formativo
8. Orario delle lezioni
9. Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	<p><i>a)</i> Formazione delle 1<sup>^</sup> classi con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno</p> <p><i>b)</i> Pubblicazione degli elenchi almeno 5 gg. prima dell'inizio dell'a.s.</p>	-Iscrizioni tardive
Orientamento	<p><i>a)</i> Predisposizione di un apposito progetto di durata triennale (vedi PTOF);</p> <p><i>b)</i> Distribuzione di materiale informativo;</p> <p><i>c)</i> Visite a università e/o aziende;</p> <p><i>d)</i> Progetto Alternanza Scuola Lavoro</p>	
Libri di testo	<p><i>a)</i> Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico;</p> <p><i>b)</i> Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata;</p> <p><i>c)</i> Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa mediante adozioni anche in formato digitale.</p>	<p>-Insufficiente offerta del mercato editoriale</p> <p>-Libertà di scelta del docente -</p> <p>-Dimenticanze da parte degli alunni</p> <p>-Introduzione nuovi insegnamenti -</p> <p>-Variazioni del prezzo di</p>

Compiti a casa	<p><i>a)</i> Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana;</p> <p><i>b)</i> Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;</p>	
Clima di classe	<p><i>a)</i> Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni;</p> <p><i>b)</i> Utilizzo di strategie adeguate: circle time (=assemblea di classe); cooperative learning (=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno);</p> <p><i>c)</i> Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);</p> <p><i>d)</i> Rapporti disciplinari e comunicazione alla famiglia nell'area riservata di Scuola Viva ;</p> <p><i>e)</i> Attuazione del regolamento di disciplina.</p>	<p>-Classi numerose e vivaci -  <b>Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento</b></p>
Verifica degli apprendimenti	<p><i>a)</i> Verifica sistematica secondo modalità e strumenti deliberati dal Collegio Docenti;</p> <p><i>b)</i> Pubblicazione immediata dei risultati delle prove orali nell'area riservata di Scuola Viva entro 7 gg.;</p> <p><i>c)</i> Comunicazione dei risultati delle prove scritte (di norma entro 20 gg. dalla data della prova).</p>	
Sistema di valutazione	<p><i>a)</i> Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p><i>b)</i> Informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	
Recupero dello svantaggio scolastico	<p><i>a)</i> Interventi individualizzati, Corsi di recupero, sportello didattico, peer to peer tra studenti, corsi di supporto;</p> <p><i>b)</i> Compresenze;</p> <p><i>c)</i> Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</p>	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	<p><i>a)</i> Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p><i>b)</i> Docente di sostegno specializzato;</p> <p><i>c)</i> Continuità nella figura del docente di sostegno, se possibile;</p> <p><i>d)</i> Incontri periodici del Gruppo H</p>	<p><b>Difficoltà nel reclutamento -  Trasferimento, nomina a tempo determinato</b></p>
Sostegno alunni BES	<i>e)</i> a) PDP (Piano Didattico Personalizzato)	
Coordinamento didattico	<p><i>a)</i> Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare;</p> <p><i>c)</i> Comuni attività progettuali.</p>	
Assegnazione del personale docente alle classi	Rispetto in ordine prioritario dei criteri stabiliti nella C.I.I.	

Aggiornamento del personale docente	a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.T.O.F. e Piano Triennale della Formazione del Personale	-Insufficiente assegnazione di fondi
Programmazione di classe concordata	Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori; b) Incontri Scuola-famiglia; c) Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori ( Elenco pubblicato sul sito) previo appuntamento; d) Piano Triennale dell'Offerta Formativa	
Orario delle lezioni	Articolazione dell'orario di lezione su sei giorni.	
Piano delle attività scolastiche	Piano pubblicato sul sito web: <a href="http://www.istitutoguidocarli.gov.it">www.istitutoguidocarli.gov.it</a>	

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- modalità di comunicazione

Tempi Procedimentali	I Tempi procedimentali sono pubblicati nell'Area Amministrazione Trasparente della Scuola
Trasparenza	Vedi Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e il Regolamento dell'Accesso agli Atti ed Accesso Civico pubblicati nell'area Amministrazione Trasparente
Tempi di attesa agli sportelli	<i>a)</i> L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 11:00 alle ore 13:00 di tutti i giorni; la Segreteria è aperta in orario Pomeridiano il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00. <i>b)</i> Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 12:30 previo appuntamento telefonico
Modalità di comunicazione	<i>a)</i> La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste. <i>b)</i> Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, gli Albi d'istituto, una bacheca sindacale

e una bacheca alunni

*c)* Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stessi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.

*d)* La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica. L'utente invia le proprie richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: [cetd12000e@istruzione.it](mailto:cetd12000e@istruzione.it) ed entro il terzo giorno riceve riscontro secondo le medesime modalità su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy. Sarà attivato, a breve, lo sportello digitale.

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
<b>Igiene</b>	I collaboratori scolastici e gli ex LSU garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
<b>Sicurezza</b>	<p>La Scuola</p> <p><i>a)</i> garantisce la vigilanza sui minori in caso di sciopero;</p> <p><i>b)</i> stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p><i>c)</i> sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p><i>d)</i> garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p><i>e)</i> dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</p>
<b>Spazi interni ed esterni</b>	<p>La Scuola dispone di:</p> <p><i>b)</i> Sala professori</p> <p><i>c)</i> 33 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni</p> <p><i>d)</i> Un Laboratorio Linguistico fisso e un Laboratorio Linguistico Mobile, n. 2 Laboratori Informatici, Aula Magna, Aula Video, Laboratorio di Chimica, Laboratorio di Economia aziendale. Internet point.</p> <p><i>e)</i> Archivio</p> <p><i>f)</i> Biblioteca</p> <p><i>h)</i> Palestra coperta</p> <p><i>i)</i> Campo esterno</p> <p><i>j)</i> Servizi igienici adeguati</p> <p><i>k)</i> Spazio esterno per l'attività sportiva</p>