

## **Carta dei servizi e standard di qualità**

Ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, le istituzioni scolastiche adottano una "Carta dei servizi scolastici", sulla base dei principi indicati nello schema generale di riferimento recepito nel decreto medesimo, nonché della direttiva 27 gennaio 1994 del presidente del Consiglio dei ministri pubblicata sulla G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994.

La "carta dei servizi" è un documento fondamentale, che ha inaugurato la grande stagione di profondo cambiamento nella scuola, attuata in un contesto di innovazione del rapporto tra cittadino e PA, ex L. 241/90, che, secondo criteri di economicità, efficacia e trasparenza, porta alla formazione dell'idea di uno Stato al servizio del cittadino.

L'ulteriore riferimento normativo è costituito dall'art 32 c.1 del *D Lgs 33/2013 – Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*

*1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*

### Carta dei servizi

La seguente carta dei servizi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

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

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1. Uguaglianza

- 2. Imparzialità e Regolarità
- 3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento
- 4. Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 5. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

#### 1. UGUAGLIANZA

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.

La scuola, nell'erogazione del proprio servizio e nel rispetto della specificità della propria utenza, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- a) Criteri collegiali nell'assegnazione degli studenti alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra studenti di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- b) Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli studenti.
- c) Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per studenti con disabilità fisiche.
- d) Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate.

#### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- a) I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- b) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione agli studenti stessi, ai genitori o ai tutori dei minori sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- c) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- d) In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli studenti minori presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

#### 3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

- a) L'accoglienza assume grande rilevanza, proprio in relazione alla specificità del nostro istituto che accoglie un'utenza straniera per circa il 97% del totale dei frequentanti. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (studenti, docenti,

genitori/tutori/educatori, ambiente) al fine di permettere agli studenti di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e collaboratori scolastici) mediante:

- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi;
- prove di ingresso dettagliate per impostare un patto educativo (PFI patto formativo individuale) puntuale che tenga conto degli apprendimenti formali, non formali ed informali, anche al fine della corretta valutazione dei crediti da attribuire;
- b) Riguardo all'orientamento, la scuola si propone di sviluppare e potenziare nei singoli studenti la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Sono in atto da tempo specifiche attività volte all'orientamento e all'inserimento nel mondo del lavoro in sinergia con enti locali, enti di formazione professionale ed agenzie per il lavoro.

#### 4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- a) Il personale tutto, genitori/tutori/ educatori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- b) La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire l'ampliamento dell'offerta formativa a tutto il mondo civile e sociale.
- c) La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto.
- d) L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.
- e) Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

#### 5. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- a) Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Linee Guida per il passaggio al nuovo ordinamento (Art. 11 c.10 DPR

263/2012) possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli studenti.

- b) L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- c) L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE I**

### **AREA DIDATTICA**

- a) La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie/tutori/educatori, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli studenti nel rispetto delle finalità istituzionali.
- b) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli studenti.
- c) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare agli studenti tempi di studio non razionali e che tengano conto degli impegni lavorativi degli stessi.
- d) Nel rapporto con gli studenti, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.
- e) La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:
  - Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
  - Regolamento d'Istituto e Regolamento di disciplina degli studenti;
  - Patto educativo di corresponsabilità.

### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola. Rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extracurricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di

disciplina, 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 e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Redazione entro il 31 Dicembre di ogni anno.

Pubblicizzazione mediante sito web e, in forma sintetica, all'atto di iscrizione.

Copia depositata presso la Segreteria e pubblicata sul sito web.

## **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'istituto comprende in particolare le norme relative a:

- • Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali;
- • Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori/tutor/educatori e con gli studenti;
- • Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- • Regolamentazione di assenze e giustificazioni;
- • Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici e dei relativi sussidi;
- • Accesso agli edifici.

Aggiornamento entro il mese di Novembre.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

Copia depositata presso la Segreteria.

## **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA**

Il Regolamento di disciplina degli studenti prevede la seguente articolazione:

- • Diritti e doveri degli studenti;
- • Provvedimenti disciplinari;
- • Organo interno di garanzia e ricorsi.

Aggiornamento entro il mese di Novembre.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

Copia depositata presso la Segreteria.

### **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra studenti, insegnanti e genitori/tutor/educatori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra i vari attori, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Aggiornamento entro il mese di Novembre.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

Copia depositata presso la Segreteria.

### **PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti e per il tramite dei Dipartimenti, delinea il percorso formativo di ciascun gruppo classe e gruppo di livello, adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli studenti con particolari difficoltà nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Redazione entro il mese di Novembre.

Copia depositata presso la Segreteria.

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:

n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;

n° 3 Assistenti amministrativi.

### **ORARIO**

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, e precisamente dal lunedì al giovedì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00, il venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 . 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.
- La segreteria opera dal lunedì al giovedì con orario dalle 8:00 alle 17:30 ed il venerdì dalle 8:00 alle 14:30.
- Il Direttore D.S.G. A. riceve su appuntamento.
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico tutti i giorni previo appuntamento.
- 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 poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

#### RILASCIO CERTIFICAZIONI

- a) Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, compatibilmente con l'afflusso del momento e la complessità della procedura stessa, in relazione alla completezza dei documenti presentati, la Segreteria garantisce lo svolgimento in tempi brevi; lo sportello iscrizioni è disponibile per tutto l'anno scolastico con le seguenti specificità:
  - iscrizione ai corsi di alfabetizzazione : tutto l'anno, anche come pre iscrizione;
  - iscrizione ai corsi di primo livello, primo periodo: entro il 28 gennaio dell'a.s. in corso;
  - iscrizione ai corsi di primo livello, secondo periodo: entro il 10 novembre;
  - iscrizione ai corsi di ampliamento dell'offerta formativa e di garanzia delle competenze: entro il 28 febbraio.
- b) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e cinque per quelli di frequenza. Per ogni altro certificato relativo a studenti 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.)
- c) Gli attestati di fine corso vengono consegnati in sedute dedicate nei rispettivi Punti di erogazione del servizio o, in seguito, presso gli uffici di segreteria in Novi Ligure e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal cinque giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro cinque giorni dalla richiesta.

- d) Le schede di valutazione degli studenti e quelle relative alla certificazione delle competenze del primo livello sono consegnate dai docenti incaricati o direttamente dall'Ufficio di segreteria entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- e) I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.
- f) Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

La scuola predispone in spazi ben visibili:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albi d'Istituto.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Sito web
- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A.

La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli studenti e per il personale; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna.

Sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati:

– Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli studenti) e dotazioni (cattedra, banchi, Lim, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.



- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per diversamente abili.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Affissione del piano in ogni aula e in tutti i corridoi.

## **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.

#### b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.

- Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale del personale.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori/tutor/educatori, al personale e agli studenti. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte.

## **PARTE V**

### **ATTUAZIONE**

La presente carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Commissario Straordinario d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.