



ISTITUTO MECENATE

CARTA DEI SERVIZI

Anno scolastico 2021/2022

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (Cds) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

1. Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di

collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.
- Vigilanza sugli studenti presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, corsi di lingue e di informatica, attività sportive, progetti di alternanza scuola lavoro - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di

loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (affissione all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A..

La partecipazione della famiglia degli studenti è favorita da atteggiamenti costanti di collaborazione, di ascolto e di dialogo da parte del Dirigente Scolastico, degli insegnanti, del personale di segreteria ed ausiliario. Sono regolarmente previsti l'orario di ricevimento individuale del Dirigente Scolastico, degli Insegnanti e della segreteria (comunicati alle famiglie con circolare interna ed affissi all'ingresso), l'orario dei consigli di Classe e dei consigli d'Istituto e la scansione dettagliata degli incontri di ricevimento collettivi. Orari diversi per colloqui individuali possono essere concordati su richiesta. Questa Istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme vigenti.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti, sulla base degli indirizzi della scuola e delle scelte di gestione, e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico. Il piano è approvato dal Consiglio d'Istituto. La scuola pertanto, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- la scelta:
 - a. delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
 - b. dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni; c. dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
 - c. di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
- l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

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

- a) Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)
- b) Regolamento d'Istituto

Piano dell'Offerta Formativa

- a. È il documento attraverso il quale si conosce la struttura dell'Istituto, l'entità e la destinazione delle iniziative assunte dalla scuola. Esso esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Il POF è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze

del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

- b. Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto. Il Piano dell'Offerta Formativa è reso pubblico sul sito web della scuola.

Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola ha individuato, come fattori di qualità del servizio, la celerità delle procedure, la trasparenza, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, la definizione dei tempi d'attesa, e la flessibilità degli orari.

In relazione ad essi vengono specificati degli standard specifici cui la scuola si attiene nelle procedure amministrative:

- a. distribuzione moduli di iscrizione: è garantito il rilascio di documentazione riguardante l'iscrizione sia in modalità cartacea recandosi presso l'istituto, che facendo richiesta a mezzo mail o telefonica. La richiesta viene evasa nel tempo massimo di 2 giornate lavorative a decorrere dalla stessa
- b. procedure di iscrizione: la procedura di iscrizione è sempre garantita dal personale ATA negli orari di apertura della segreteria (vedere punto E)
- c. rilascio certificati: i certificati vengono rilasciati entro sette giorni dalla richiesta.
- d. consegna attestati e certificati sostitutivi; i certificati vengono rilasciati entro sette giorni dalla richiesta. Tale tempistica non è garantita nel caso di attestati per i quali è richiesta la firma di soggetti esterni.
- e. orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria: la segreteria rispetta gli orari di ricevimento dal lunedì al venerdì 8.30 -13.30 e 15.30 -18.30, mentre il sabato orario 8.30 – 12.30.
- f. contatto telefonico: il contatto telefonico è sempre garantito con orario continuato dalle 8:00 alle 19:00. È disponibile anche servizio whatsapp.
- g. presenza all'ingresso di personale di segreteria che avrà il compito di fornire agli utenti le prime informazioni necessarie per la fruizione di qualsiasi servizio didattico o amministrativo;
- h. comunicazione con studenti e genitori: i genitori degli studenti possono conferire con il Coordinatore delle attività didattiche ed educative e con il Direttore tutti i giorni della settimana se presenti in sede oppure prenotando un appuntamento tramite la segreteria scolastica. Gli incontri delle famiglie con i docenti si svolgono invece presso i locali dell'Istituto di mattina ed a tale proposito ogni docente stabilisce un'ora di ricevimento, compatibile con il proprio orario d'insegnamento, dandone comunicazione alla segreteria.

Un quadro completo, in cui sono riportati giorni della settimana e ore di ricevimento di ogni docente è indicato all'interno del registro elettronico

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Nell'Istituto sono garantite pulizia, accoglienza e sicurezza tali da assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. L'igiene dei locali scolastici avviene tramite il personale ausiliario che si adopera per verificare giornalmente le condizioni di igiene dei locali e degli arredi e di sicurezza dei servizi provvedendo a darne comunicazione alla direzione per i dovuti adempimenti.

La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza.

Nell'Istituto una volta all'anno vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

PARTE QUARTA

PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente. A seguito di valutazione da parte della Direzione, in collaborazione con il responsabile assicurazione qualità, vengono disposte le eventuali azioni correttive secondo quanto riportato dalle procedure del Manuale della Qualità dell'Istituto.

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative, gli alunni e le relative famiglie vengono invitati alla compilazione di questionari di soddisfazione che forniscono elementi utili per il miglioramento continuo del processo formativo e del servizio scolastico. Di solito i questionari vengono somministrati in concomitanza con gli incontri scuola-famiglie.

RIEPILOGO DEGLI STANDARD DI SERVIZIO

STANDARD DI SERVIZIO		
<i>Processo/ attività di riferimento</i>	<i>Aspetto</i>	<i>Standard minimo garantito</i>
Attività di segreteria: <u>riscontro e-mail</u>	Tempo massimo di risposta e_mail per invio modulistica iscrizione	2 giorni
Attività di segreteria: <u>iscrizione alunni</u>	Tempo massimo di gestione iscrizione alunno	In tempo reale, secondo gli orari di apertura della segreteria
Attività di segreteria: certificati	Tempo massimo rilascio certificati	7 giorni
Attività di segreteria: <u>attestati e certificati sostitutivi</u>	Tempo massimo consegna	7 giorni <i>(lo standard non è applicabile nel caso necessiti la sottoscrizione da parte di soggetto esteno)</i>
Attività di segreteria: <u>apertura al pubblico</u>	Orario di apertura	dal lunedì al venerdì 8.30 -13.30 / 15.30 -18.30 sabato 8.30 - 12.30
Attività di segreteria: <u>contatto con il pubblico</u>	contatto telefonico	orario continuato dalle 8:00 - 19:00 Servizio fruibile anche a mezzo 'whatsapp'.
Attività di segreteria: <u>contatto con il pubblico</u>	presenza all'ingresso di personale di segreteria che avrà il compito di fornire agli utenti le prime informazioni necessarie per la fruizione di qualsiasi servizio didattico o amministrativo	Servizio erogato nel 100% dei giorni di apertura agli alunni dell'istituto.
<u>Comunicazione con studenti e genitori</u>	Incontri con <ul style="list-style-type: none"> • il Coordinatore delle attività didattiche ed educative • il Direttore 	<ul style="list-style-type: none"> • tutti i giorni della settimana, se presenti in sede • prenotando un appuntamento tramite la segreteria scolastica
	Orari di ricevimento ed incontri delle famiglie con i docenti	<ul style="list-style-type: none"> • Si svolgono invece presso i locali dell'Istituto di mattina • Almeno 1 ora/settimana per ogni docente