

# CARTA DEI SERVIZI

## ALLEGATO N.4

### Sommario

1. PREMESSA .....	2
2. DALLA COSTITUZIONE ITALIANA .....	2
Art.3).....	2
Art.21).....	2
Art.33).....	2
Art.34).....	2
3. CHE COS'È LA CARTA .....	3
CAPO I.....	3
DISPOSIZIONI GENERALI .....	3
Art.1 .....	3
Art.2 .....	3
Art.3.....	3
CAPO II.....	4
PRINCIPI E CRITERI FONDAMENTALI.....	4
Art.4 UGUAGLIANZA .....	4
Art.5 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE .....	4
Art.6 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA .....	4
Art.7 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE .....	5
Art. 8 LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	5
CAPO III.....	5
SEZIONE I AREA DIDATTICA .....	5
FINALITÀ .....	5
AZIONE DIDATTICA .....	5
ATTIVITÀ DIDATTICA.....	6
ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO .....	6
PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTO D'ISTITUTO.....	6
PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.) .....	6
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA.....	6
PROGRAMMAZIONE DIDATTICA .....	7
REGOLAMENTO D'ISTITUTO .....	7
SEZIONE II SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	7
FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	7
MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE .....	8
CAPO IV.....	8
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA .....	8
IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA .....	8
CAPO V.....	9
RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO .....	9
RECLAMI .....	9
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
ATTUAZIONE .....	9

## 1. PREMESSA

La carta dei servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi. La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. no 138 del 15/06/1995.

La Carta costituisce, però, solo uno schema di massima sulla cui struttura ciascun istituto dovrà stabilire, definire ed attuare il proprio documento. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo—didattici consoni al proprio indirizzo, e al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta, nella sua interezza, investe il multiverso scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo— gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3 —21 — 33 — 34 della Costituzione Italiana.

## 2. DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

### Art.3)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

### Art.21)

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

(Omissis)

### Art.33)

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione.

Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

### Art.34)

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

### 3. CHE COS'È LA CARTA

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico — nel nostro caso l'Istituto Prealpi Saronno — predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- A. I principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo — didattico;
- B. I fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica.
- C. Gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare
- D. La valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità.
- E. Procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi.
- F. L'adozione della Carta è un obbligo e pertanto tutti devono attenersi ai suoi dettami principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società perché la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze perché essa migliori il servizio rendendolo più trasparente ed efficiente e renda più efficace il progetto educativo — didattico volto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

## CAPO I

### DISPOSIZIONI GENERALI

**Art.1** La carta dei servizi dell'Istituto Prealpi Saronno s'ispira agli artt. 3 —33 — 34 della Costituzione Italiana.

**Art.2** L' Istituto Prealpi Saronno in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

**Art.3** L' Istituto Prealpi Saronno opererà con equità, imparzialità, obiettività.

## CAPO II PRINCIPI E CRITERI FONDAMENTALI

### Art.4 UGUAGLIANZA

- a) Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- b) L'Istituto, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per superare i pericolosi limiti della convivenza.
- c) Saranno eliminati inoltre tutti gli impedimenti architettonici per assicurare agli alunni portatori di handicap, nei limiti del possibile, una vita scolastica uguale agli altri.

### Art.5 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Sarà compito dell'Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

- a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;
- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo—didattico.
- d) garantire spazi, quali bacheche, aule — per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori volti ad inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e a migliorare la qualità del servizio, ove fosse necessario.

### Art.6 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Gli studenti con le loro famiglie hanno la facoltà di scegliere tra gli indirizzi scolastici attivati dall'Istituto Prealpi Saronno secondo la normativa vigente. L'Istituto, per garantire a ciascuno studente una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forma di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico.

L'attività dell'istituto è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e/o telefonica e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

## Art.7 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE

L'istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico—educative, sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per superare quella ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alla gestione sociale della scuola.

Favorirà, inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

## Art. 8 LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico.

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.

## CAPO III

### SEZIONE I AREA DIDATTICA

#### FINALITÀ

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

#### AZIONE DIDATTICA

L'azione didattico—formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

## ATTIVITÀ DIDATTICA

L'attività didattica curriculare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico— educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la strategia educativa volta a promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

## ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni (recupero in itinere);

b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

## PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTO D'ISTITUTO

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il P.O.F., predisposto con la partecipazione di tutte le componenti dell'istituzione scolastica, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. È coerente con gli obiettivi degli indirizzi di studio determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.

### PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

È elaborata e approvata dal Consiglio di Classe che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguandone gli interventi operativi con il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative espresse dal Consiglio di Classe stesso e dal Collegio dei Docenti. È sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

## PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

È elaborata dai singoli docenti che esprimono la propria offerta formativa, motivano il loro intervento didattico ed esplicitano le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, rendendo partecipi studenti e genitori.

## REGOLAMENTO D'ISTITUTO

È elaborato con il contributo di tutte le componenti scolastiche.

## SEZIONE II SERVIZI AMMINISTRATIVI

### FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

1) L'istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì

l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi delle procedure;

- celerità;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

3) La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata giornalmente negli orari di segreteria (9.00-12.30/15.00-18.30).

4) La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi, in un massimo di quindici minuti dalla consegna della domanda.

5) Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo minimo di 1 giorno e massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

6) I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

7) I documenti di valutazione degli allievi sono consegnati dai coordinatori di classe entro sette/quattordici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, durante i colloqui con le famiglie.

8) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia tramite richiesta scritta (libretto degli studenti, e-mail etc.). Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

9) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

## MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'

informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario
- organigramma del personale docente, ATA, amministrativo
- organigramma degli Organi Collegiali

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca dei docenti
- bacheca degli studenti

2) Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di personale capace di fornire all'utenza le prime informazioni.

3) Una copia del regolamento d'Istituto è pubblicata sul sito web dell'Istituto Prealpi Saronno e all'inizio di ciascun anno scolastico viene data comunicazione scritta del link in modo che le famiglie e gli studenti possano prenderne visione.

## CAPO IV

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

#### IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA

a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.

b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti.

c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).



## CAPO V

### RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

#### RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione

Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

#### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio l'istituto si avvale di questionari da sottoporre ai genitori degli alunni.

#### ATTUAZIONE

Le indicazioni normative contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengono disposizioni normative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Saronno, 2 settembre 2015

*Il Coordinatore delle Attività Didattiche*  
*Prof.ssa Nadia Mandolaro*  
*Nadia Mandolaro*