



*La Carta dei Servizi stabilisce e sancisce i principi generali cui si uniforma il nostro istituto nell'erogare e garantire i servizi. Tale documento si rivolge sia agli addetti ai lavori che a quanti operano nella società, nella consapevolezza che la scuola è un patrimonio di tutti e che pertanto tutti dobbiamo spendere risorse, energie, competenze e conoscenza affinché essa migliori il servizio rendendolo più trasparente ed efficiente e renda più efficace il progetto formativo e didattico volto a garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.*

## **PARTE PRIMA**

### **Uguaglianza e imparzialità**

Nell'erogazione del servizio scolastico non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche. L'istituto riconosce, tutela e garantisce il diritto degli Studenti stranieri al rispetto delle loro convinzioni, del loro credo, dei loro costumi, delle loro tradizioni. L'Istituto promuove e favorisce il loro inserimento nella vita scolastica, nel rispetto della loro lingua e cultura e promuove e favorisce le attività interculturali.

Le classi iniziali sono formate con criteri di equidistribuzione degli allievi nelle diverse fasce di rendimento. Nella formazione delle classi si terrà altresì conto di una equa ripartizione degli studenti stranieri.

Il Collegio dei Docenti definisce i criteri di valutazione e la scala di misurazione del rendimento scolastico, cui i docenti si attengono incoraggiando l'utilizzo di prove oggettive.

L'attuazione del diritto dello studente all'apprendimento e alla piena espressione della propria personalità costituisce il solo ed unico fine di ogni attività didattica. All'alunno, ai fini della sua formazione ed istruzione, viene riconosciuta la posizione di soggetto-attore, partecipante del processo formativo.

Nello stesso contesto, a questo diritto corrisponde il dovere di impegnarsi per la promozione di sé sotto il profilo cognitivo ed educativo in vista dei compiti sociali ed individuali di futuro cittadino. Tale processo si caratterizzerà per la pluralità dei metodi e per la trasparenza degli atti riferiti alla valutazione degli studenti con comunicazione pressoché immediata dei risultati delle verifiche orali ed entro 14 giorni se scritte. L'Istituto garantisce la partecipazione attiva degli studenti alla vita scolastica mediante consultazioni sulle decisioni più rilevanti per l'organizzazione dell'Istituto, secondo le modalità previste del Regolamento interno. L'Istituto assume come principio ispiratore del Piano dell'Offerta Formativa il



pluralismo delle ispirazioni culturali e metodologiche e considera il confronto come espressione normale di una realtà dinamica.

## **Continuità dei servizi**

La scuola garantisce, mediante l’impegno di tutte le sue componenti, la regolarità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali e regolamentari in materia

## **Accoglienza ed integrazione**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l’accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione con particolare riguardo alla fase di ingresso iniziale ed alle situazioni di rilevante necessità.

L’Istituto si impegna a programmare iniziative inerenti tematiche relative al disagio giovanile, alla salute, alla prevenzione e a favorire le iniziative degli studenti in tal senso.

## **Diritto di scelta e frequenza**

L’Istituto accoglie gli studenti provenienti da ogni residenza, sia dentro che fuori i confini provinciali.

La regolarità della frequenza scolastica è resa nota alle famiglie attraverso la compilazione del registro elettronico da parte dei docenti. In caso di necessità i genitori degli alunni vengono contattati, anche per vie brevi. È data inoltre facoltà alle famiglie che lo desiderassero di verificare telefonicamente la presenza a scuola del proprio figlio.

## **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Il personale docente e non docente, i genitori degli alunni e gli alunni, sono coprotagonisti e responsabili del processo formativo e dell’attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell’ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, l’Istituto assicura, compatibilmente con la disponibilità delle risorse, l’utilizzo delle proprie strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti. È garantito inoltre il diritto di affissione alle apposite bacheche, previa autorizzazione del Dirigente. L’Istituto garantisce l’esercizio del diritto di associazione, del diritto degli studenti a svolgere iniziative all’interno dell’Istituto e ad utilizzarne i locali secondo le modalità previste dal Regolamento.



Nello svolgimento delle attività scolastiche vige il principio del rispetto della personalità e delle competenze di ciascuno, nel riconoscimento che l'obiettivo del servizio è quello di assicurare il diritto allo studio e alle pari opportunità formative intese come acquisizione di operatività culturale, professionale e sociale. L'educazione è pertanto intesa come processo globale di acquisizione di capacità per la futura utilizzazione individuale e sociale. Obiettivo dell'Istituto è quello di approntare corsi di studio caratterizzati dal criterio della qualità e dal principio del rispetto delle competenze.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'attività scolastica assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti sul territorio al fine di garantire un'efficace integrazione dell'offerta formativa. Essa è altresì improntata a favorire la transizione dei giovani nella vita adulta, attraverso lo sviluppo di intese volte all'integrazione del sistema di istruzione con quello della formazione professionale, nonché delle iniziative che prevedono organici rapporti con il mondo del lavoro.

## **Libertà di insegnamento, collegialità e aggiornamento professionale**

L'attività dei docenti si fonda sulla libertà di insegnamento intesa come libertà di sperimentazione e come libera espressione culturale dell'insegnamento nel rispetto dei principi costituzionali e secondo gli ordinamenti della scuola stabiliti dalla Stato, nonché nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni e del loro diritto alla piena educazione ed al completo e libero sviluppo della personalità.

L'attività didattica del singolo docente si esprime nell'ambito della progettazione didattica e del Collegio dei docenti e delle sue articolazioni.

Ogni docente ha diritto a contribuire alla formulazione delle delibere assunte dai diversi organi di coordinamento didattico ed il dovere di rispettarle. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno professionale per tutto il personale scolastico, un dovere per l'amministrazione e un compito del Collegio che autonomamente ne formula il piano annuale, coerentemente con gli obiettivi contenuti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

## **PARTE SECONDA**

### **Area didattica**

Per assolvere efficacemente i suoi compiti, il Collegio si articola funzionalmente in Dipartimenti, Consigli di Classe e Commissioni di lavoro, ciascuno dei quali ha un coordinatore nominato dal Dirigente. Attraverso tali organismi, il Collegio elabora ed arricchisce il PTOF, valuta l'efficacia della didattica,



propone innovazioni, delibera l'aggiornamento. All'inizio dell'anno scolastico il Dirigente presenta al Collegio il calendario degli impegni che consentono l'attuazione del PTOF. Tale calendario è pubblicato sul sito dell'Istituto.

Compito del Collegio è anche quello di fissare i criteri didattici per la formulazione dell'orario delle lezioni, tenendo conto del successo formativo degli allievi e del miglior utilizzo delle risorse. Il Collegio sceglie i libri di testo secondo criteri di validità culturale e didattica, con attenzione alla convenienza economica.

La programmazione delle attività è contenuta nel PTOF al quale fanno riferimento i piani di lavoro del Consiglio di Classe e dei singoli docenti. Tali documenti elaborati all'inizio dell'anno scolastico, sono illustrati agli studenti e ai rappresentanti dei genitori eletti nei Consigli di Classe. È possibile una loro consultazione successiva tramite richiesta scritta presso la Segreteria Didattica dell'istituto dove sono depositati in copia.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è la dichiarazione esplicita delle attività erogate dall'Istituto connesse alla formazione degli alunni. Essa vede quali soggetti interessati i singoli docenti, i Consigli di Classe, il Collegio dei Docenti, il Consiglio di Istituto, le classi, i genitori ciascuno per le attribuzioni di sua competenza. In esso si afferma il diritto/dovere degli alunni e dei genitori di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del corso di studi frequentato, i percorsi didattici attuati per il loro raggiungimento, le fasi del proprio curriculum scolastico. L'offerta formativa esplicitata nel PTOF viene attuata dai singoli docenti attraverso il proprio piano di lavoro, la consegna delle pagelle e della scheda di valutazione intermedia, i colloqui con i singoli alunni e i genitori. La valutazione dei risultati dell'azione didattica è un'ulteriore esplicitazione dell'offerta formativa.

I Regolamenti di Istituto, consultabili attraverso il sito della scuola, comprendono le norme che regolamentano la vita scolastica.

Il Patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipe dell'operato della scuola e contribuisce al reciproco senso di responsabilità e impegno. Nel documento vengono specificati i diritti e i doveri degli alunni, dei genitori, degli insegnanti, dei collaboratori scolastici, del personale di segreteria. Il documento comprende anche il riferimento all'emergenza sanitaria da Covid-19 con il conseguente impegno da parte delle famiglie per il puntuale rispetto delle condizioni di sicurezza.



## PARTE TERZA

### Servizi amministrativi

Il Dirigente Scolastico, sentito il DSGA, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di Segreteria, ridotti tempi di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Per l’iscrizione online su piattaforma ministeriale per le classi prime la segreteria è disponibile a collaborare con le famiglie, la distribuzione dei moduli di iscrizione per le classi successive è effettuata attraverso il Coordinatore di Classe.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura delle segreterie al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazione e giudizi.

I diplomi sono consegnati a vista non appena disponibili, a seguito della pubblicazione del risultato finale.

I documenti di valutazione degli alunni sono resi disponibili alle famiglie attraverso il registro elettronico a conclusione delle operazioni di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un’apertura al pubblico funzionale all’emergenza in atto e alle esigenze degli utenti e del territorio. La segreteria amministrativa e la segreteria didattica sono aperte nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Il Consiglio di Istituto, delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

L’Istituto assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell’istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione, in particolare sono predisposte: tabelle dell’orario, organigramma degli uffici e degli organi collegiali, organico del personale docente a ATA, albo di Istituto, bacheca sindacale, bacheca degli studenti.

Presso l’ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Tutti gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione per l’intero orario di lavoro.



## PARTE QUARTA

### Procedura dei reclami

Ogni utente della scuola può presentare reclami scritti, su qualunque aspetto del servizio, presso la Segreteria (Ufficio protocollo) specificando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. La risposta verrà inviata nel termine di 15 giorni dalla data di protocollo del reclamo.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver assunto le necessarie informazioni presso i docenti o non docenti interessati, risponde con celerità, comunque non oltre 15 giorni. Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

## PARTE QUINTA

### Valutazione del servizio

L'Istituto incentiva e sostiene la cultura della partecipazione e della corresponsabilità al processo formativo di tutte le componenti, con particolare riferimento a docenti, non docenti, genitori, alunni, organi interni dell'Istituto.

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico di cui è parte essenziale la verifica della qualità dei diversi aspetti del servizio stesso.

Tale verifica viene condotta a partire dalle priorità individuate dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.

A tal fine vengono effettuate rilevazioni condotte mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction a studenti, famiglie e personale docente. Gli esiti di tali rilevazioni sono presentate al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto per mettere in evidenza i punti di forza e le criticità emerse dall'analisi dei dati raccolti.

L'Istituto ritiene prioritaria la rilevazione di attese dell'utenza, del tasso di dispersione e di insuccesso scolastico, dell'efficacia delle iniziative di prevenzione adottati, dei dati sull'uso delle nuove tecnologie nella didattica e del tasso d'uso delle attrezzature esistenti, dei dati sull'elaborazione e verifica collegiale della didattica, dei risultati degli Esami di Stato, delle valutazioni esterne delle attività di alternanza scuola lavoro, della concessione di finanziamenti alla scuola sulla base di progetti specifici.

Il Collegio dei Docenti e il Consiglio di Istituto tengono conto dei dati rilevati e ne traggono gli opportuni suggerimenti.



---

## PARTE SESTA

### Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando il Consiglio di Istituto non ne delibererà la modifica con maggioranza della metà più uno dei membri istituzionalmente previsti, a seguito di valutazioni operate o a disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi: il PTOF, i Regolamenti di Istituto, la programmazione didattica dei Consigli di Classe e dei docenti. Ogni utente può richiedere copia della documentazione citata nella presente Carta dei Servizi rimborsando le relative spese di fotocopiatrice.