



Carta dei servizi scolastici

La Carta dei servizi nella scuola viene istituita nel 1995¹ e ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. L'impianto della Carta presentato nell'Allegato al DPCM istitutivo conteneva, oltre all'esposizioni dei principi, anche 'il progetto educativo', 'la programmazione educativa e didattica', il 'Contratto formativo' e infine la gestione dei servizi amministrativi.

A distanza di venticinque anni le leggi e le nuove modalità della comunicazione agli utenti della scuola - gli studenti e le loro famiglie - hanno introdotto cambiamenti piuttosto radicali: alla Carta dei servizi si è prima affiancato il Piano dell'offerta formativa e successivamente, con la legge n.107 del 2015, il Piano triennale dell'offerta formativa; il Contratto formativo ha preso nuova forma nel Patto formativo; le comunicazioni cartacee si sono trasferite al digitale e molte procedure burocratiche hanno trovato realizzazione su piattaforme on line.

Per questa ragione la Carta dei servizi scolastici di seguito proposta non riporta quanto è già determinato da altri documenti progettuali dell'Istituto (l'Atto di indirizzo, il PTOF, il Patto di corresponsabilità, ecc.), limitandosi a segnarne l'indice e la reperibilità. Si concentra piuttosto nel ripresentare i principi a fondamento delle azioni educative, come vuole l'articolato della norma, e a porre in qualche dettaglio l'organizzazione dei propri servizi generali e amministrativi.

I Principi

1. Uguaglianza

La fruizione del Servizio scolastico deve concretamente essere consentita a chiunque ne faccia richiesta nei limiti delle norme stabilite. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Tutti gli operatori scolastici sono impegnati a promuovere e garantire il principio di uguaglianza rispettando la diversità di opinioni e di culture.

2. Imparzialità e regolarità

- i. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità in un contesto in cui la "differenza" (di sesso, razza, etnia, lingua, religione, di opinioni politiche, di condizioni psico-fisiche e socio-economiche) possa essere concepita e accolta come risorsa della scuola e della società, come fattore di crescita umana e culturale di tutti.
- ii. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce, per quanto è nelle sue possibilità, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge o in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

- i. La scuola è impegnata a favorire l'accoglienza dei genitori e l'inserimento integrato degli studenti con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- ii. E' altresì impegnata a far conoscere a tutti i genitori la programmazione educativa e didattica e, più in generale, il Piano triennale dell'offerta formativa. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, e a coloro che hanno bisogni educativi speciali.
- iii. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. (cfr. Statuto degli studenti e Regolamento d'Istituto).

¹ DPCM 7 giugno 1995 e Direttiva ministeriale n. 254, 21 luglio 1995.



4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- i. L'utente, libero di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico al quale è interessato, ha come unico limite di scelta la capienza obiettiva della struttura prescelta. In caso di domande eccedenti la capienza, l'Istituto dà regole di priorità secondo le delibere dei suoi organi collegiali. Comunque tenendo in vista il criterio della coerenza con i consigli d'orientamento e la vicinanza.
- ii. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico. Al raggiungimento di tali obiettivi concorrono la fase di accoglienza, i progetti di recupero e una costante attenzione all'orientamento e al ri-orientamento.
- iii. Il piano dettagliato di questi interventi è elaborato dal Collegio dei docenti e trova luogo nel PTOF.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

- i. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- ii. Allo scopo di consentire a esponenti delle diverse componenti di promuovere attività di informazione, formazione, confronto e dibattito, che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, l'Istituto prevede l'uso dei locali e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto o delega al dirigente.
- iii. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. A questo scopo cura l'aggiornamento costante del sito d'Istituto e in specie la sezione 'Amministrazione Trasparente'.
- iv. La comunicazione dei voti agli studenti e la consegna alle famiglie degli elaborati soggetti a valutazione, rispondono ai principi di trasparenza ed efficienza. (vedi quanto riportato in Quaderno2 al sito).
- v. La comunicazione degli esiti degli scrutini del I periodo è garantita dopo tre giorni dalla loro conclusione; la comunicazione degli esiti finale è garantita dall'inizio della settimana successiva alla loro conclusione, attraverso un incontro generale tra tutti i docenti delle classi e le famiglie. Nell'occasione la scuola fornisce indicazioni per lo studio estivo e i corsi di recupero proposti nelle settimane successive agli studenti con il giudizio sospeso.
- vi. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- vii. Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- i. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la centralità dello studente e della sua formazione, favorendone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.
- ii. 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. Tale impegno scaturisce dalla consapevolezza che formazione e aggiornamento sono strumenti essenziali della crescita professionale e culturale e risultano essere fattori determinanti del miglioramento qualitativo del servizio scolastico.



La qualità dei servizi

I servizi per l'offerta formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), aggiornato dal Collegio dei docenti sull'atto di indirizzo del dirigente e approvato dal Consiglio di Istituto, determina ogni anno le modalità educative e progettuali con cui la scuola realizza la sua finalità istituzionali.

Il testo del PTOF aggiornato è presente al sito istituzione: <http://www.istituto-scalcerle.it/ptof/>

I servizi amministrativi

- i. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure;
 - trasparenza;
 - informatizzazione dei servizi di segreteria;
 - tempi di attesa agli sportelli;
 - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- ii. Il sistema dei servizi è raffigurato al sito d'istituto, dove trova precisa attribuzione di compiti e funzioni ciascuna unità di personale presente negli uffici: <http://www.istituto-scalcerle.it/istituto/organizzazione/funzionigramma-uffici/>
- iii. I criteri di organizzazione dei servizi trovano poi esposizione in un documento dedicato. L'organizzazione annuale è pubblicata in 'Amministrazione Trasparente' al seguente collegamento:
- iv. https://web.spaggiari.eu/sdg/app/default/view_documento.php?a=akVIEW_FROM_ID&id_documento=50887440&sede_codice=PDII0020.

Gli standard e le procedure

- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati sostitutivi al diploma sono consegnati a vista dopo tre giorni lavorativi dalla data della richiesta.
- I documenti relativi alla presenza, alla valutazione e alla disciplina degli alunni, nonché l'esposizione delle attività didattiche svolte quotidianamente, sono attinte dagli utenti attraverso il registro on line, con profilatura d'accesso riservata: <https://web.spaggiari.eu/home/app/default/login.php?custcode=PDII0020>
- Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario delle segreterie rivolte all'utenza è al seguente collegamento:
- Ufficio del personale: <http://www.istituto-scalcerle.it/istituto/organizzazione/segreteria-personale/>
- Ufficio didattica: <http://www.istituto-scalcerle.it/istituto/organizzazione/segreteria-didattica/>
- Il dirigente scolastico riceve nei giorni non festivi, con appuntamento via mail all'indirizzo: dirigente@istituto-scalcerle.it. Se urgente, l'appuntamento può essere concordato al telefono (049 720744) rivolgendosi all'ufficio protocollo dalle ore 9:00 alle ore 10:00.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta dell'operatore 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.
- Al sito web dell'Istituto sono presentate le informazioni essenziali e nel dettaglio, raggruppate anche negli spazi obbligatori di 'Albo on line', 'Amministrazione Trasparente'; sono inoltre disponibili le comunicazioni interne di maggior rilievo in 'Comunicati'.
- E' agibile anche una [bacheca sindacale](#) RSU.



- Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- Chiunque ne abbia interesse, può accedere agli atti dell'Istituto con richiesta scritta motivata; può inoltre richiedere la pubblicazione di documenti ([accesso civico](#)) o la messa a disposizione delle informazioni d'interesse ([accesso civico generalizzato](#)).

Le condizioni ambientali nella scuola e la sicurezza

- i. Le politiche della sicurezza e dell'ambiente trovano nell'Istituto una specifica attenzione e cura, che valicano gli obblighi della legge (81/2008), poiché insistono sugli stessi insegnamenti impartiti nella scuola e si riferiscono comunque a una comunità numerosa, racchiusa in un solo edificio nel quale sono ospitate quotidianamente almeno 1.700 persone e in cui si svolgono costanti esercitazioni nei laboratori.
- ii. I documenti di valutazione dei rischi (DVR), i piani di evacuazione e per la somministrazione dei farmaci, il sistema di prevenzione e di protezione (SPP), il presidio sanitario (Medico competente, servizio di Primo Soccorso), le piante dell'edificio e la formazione del personale sono elementi sempre aggiornati e illustrati in una sezione del sito: <http://www.istituto-scalcerle.it/istituto/sicurezza/>
- iii. Dall'anno 2017/18 è attivo l'Ufficio tecnico, destinato alla sorveglianza della sicurezza, all'acquisto e allo smaltimento dei prodotti chimici dei laboratori. I regolamenti dell'Istituto sono disponibili al seguente collegamento: <http://www.istituto-scalcerle.it/istituto/regolamento-istituto/>

Procedura dei reclami

- i. La procedura del reclamo consente all'utente di comunicare all'amministrazione disfunzioni, irregolarità o infrazioni relative a contenuti o procedure tanto indicate nella Carta dei Servizi quanto concernenti le più diverse espressioni della vita della scuola.
- ii. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Se richiesto viene garantita la riservatezza.
- iii. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- iv. In caso di reclamo, il dirigente e utente, perseguendo l'obiettivo comune di assicurare e migliorare il livello qualitativo del servizio reso, agiscono in un clima di serena collaborazione al fine di rimuovere ogni impedimento.
- v. Il dirigente, dopo aver esperito l'indagine in merito e aver informato tempestivamente il destinatario del reclamo se trattasi di persona fisica, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- vi. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- vii. Annualmente dirigente formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.



Valutazione del servizio

La valutazione del servizio ha come scopo l'attivazione di meccanismi che consentano di correggere eventuali disfunzioni, di avviare processi innovativi e di incentivare comportamenti positivi, allo scopo di migliorare i servizi resi e l'organizzazione complessiva dell'Istituto. A tal fine la scuola promuove iniziative di monitoraggio attraverso questionari e incontri di verifica.

In particolare è offerto all'utenza un ampio questionario annuale di soddisfazione, distinto per tipologia (studenti, famiglie, personale) proposto nei mesi di maggio e giugno, i cui risultati sono resi pubblici.

Per quanto riguarda il grado di adeguatezza e di avanzamento del Progetto Educativo d'Istituto dal punto di vista didattico e pedagogico, la scuola al suo interno terrà conto anche delle indicazioni fornite dai seguenti documenti:

- verbali del Collegio dei docenti
- verbali dei Consigli di classe
- verbali dei Dipartimenti
- relazioni di attuazione dei progetti e attività didattiche

Relativamente alla valutazione finanziario gestionale, per ciascun anno scolastico, l'Istituto tiene in conto i seguenti elementi:

- bilancio di previsione – Programma annuale
- verbali e delibere del Consiglio d'Istituto
- conto consuntivo
- verbali dei Revisori dei conti

