

---

## CARTA DEI SERVIZI

---

### PREMESSA

La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale<sup>1</sup>. Essa si affianca al Piano dell'offerta formativa, al Regolamento d'istituto e al Manuale della qualità.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto Crotto Caurga ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

#### 2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.1.1 Per quanto riguarda l'assegnazione degli alunni alle classi vengono seguiti criteri di assoluta imparzialità e trasparenza, quali uniformità nel numero complessivo degli alunni assegnati ad ogni classe, equa distribuzione dei maschi e delle femmine e dei non promossi. La formazione classi e l'assegnazione dei docenti alle stesse sono competenza del Dirigente Scolastico, secondo i criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto sulla base di proposte presentate annualmente dal Collegio dei docenti.

2.1.2 Per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, si provvede affinché le differenze linguistiche non costituiscano elemento di discriminazione. Il Piano dell'offerta formativa (P.O.F.) del Caurga prevede il "Progetto integrazione linguistica alunni stranieri".

2.2. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.2.1 In presenza di agitazioni sindacali la scuola provvede a comunicare tempestivamente alle famiglie le modalità di funzionamento del servizio scolastico. La partecipazione dei docenti alle assemblee sindacali viene comunicata alle famiglie, tramite diario, dalla Vicepresidenza.

#### 3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.1.1 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di handicap. Il POF di Istituto prevede l'elaborazione di progetti specifici per favorirne l'integrazione e il successo scolastico.

---

<sup>1</sup> Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 07/06/1995

3.1.2 La scuola organizza in Istituto e presso le Scuole medie incontri di presentazione e orientamento e due pomeriggi di apertura dell'Istituto, per presentare a genitori e studenti l'organizzazione didattica, le strutture ed il funzionamento della scuola. (Attività di "orientamento in entrata")

3.2 Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti dello studente.

3.2.1. La scuola si impegna a presentare, nei primi mesi di scuola, la programmazione dei Consigli di classe a genitori e studenti, comprensiva degli obiettivi disciplinari e dei criteri di valutazione.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

4.1. La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri deliberati annualmente dal Consiglio di Istituto (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

4.2.1 All'atto dell'iscrizione a ciascuno studente viene consegnato un libretto delle giustificazioni delle assenze personalizzato, sul quale un genitore o chi ne fa le veci deve depositare la firma.

4.2.2 Assenze, ritardi e uscite anticipate devono essere giustificate secondo le modalità previste dal Regolamento di Istituto.

4.2.3 Particolare attenzione viene prestata da parte del Consiglio di classe al controllo della regolarità della frequenza dei singoli studenti.

4.2.4 La scuola si impegna a segnalare tempestivamente alle famiglie eventuali irregolarità nelle giustificazioni o assenze troppo frequenti o prolungate, secondo quanto prescrive il Regolamento di Istituto.

#### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

5.1. L'attuazione di quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi non può prescindere dalla realizzazione degli interventi di rispettiva competenza delle istituzioni preposte al funzionamento della scuola: Stato, Regione Lombardia, Provincia e Comune di Chiavenna.

Il Capo di Istituto e ciascuna componente della scuola (personale, genitori, studenti) si attengono a quanto stabilito nella presente Carta, secondo le rispettive competenze. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi generali fissati nel P.O.F.

5.1.1 Ai genitori sono garantite le condizioni per poter interagire in modo efficace e corretto con i docenti e i non docenti all'interno della scuola, nel rispetto dei reciproci ruoli. A tal fine, all'inizio di ogni anno viene sottoscritto dal Dirigente scolastico e dai singoli Alunni con le rispettive Famiglie il *Patto Educativo di Corresponsabilità*.

5.1.2 Il Dirigente Scolastico convoca i Consigli di classe, nel numero previsto annualmente dalla programmazione del Collegio dei docenti per trattare questioni di competenza degli stessi, ivi compresa l'esposizione e la verifica della programmazione didattica, delle scelte e degli interventi educativi.

5.1.3 Ogni docente riceve i genitori per un'ora alla settimana da ottobre fino a un mese prima del termine delle lezioni, con interruzione nella settimana che precede gli scrutini del primo quadrimestre. L'orario di ricevimento dei Docenti componenti il Consiglio di Classe viene comunicato alle famiglie dal Dirigente Scolastico tramite distribuzione di Avviso scritto tra gli Alunni. La scuola, inoltre, per venire incontro alle reali esigenze delle famiglie, si attiva per favorire i colloqui con i genitori anche in altri orari antimeridiani e organizzando ogni anno due incontri collettivi e uno con la presenza dei soli Coordinatori in ore pomeridiane.

5.2 Gli organi di istituto si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale, civile ed in particolare di formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario di servizio scolastico, a condizione che la funzione di sorveglianza, riordino e ripristino dei locali e delle attrezzature e suppellettili sia affidata a personale dipendente dell'istituto. Le modalità di attuazione di ciascuna attività

extrascolastica saranno regolate da un'apposita convenzione che prevederà anche le forme e i termini della responsabilità patrimoniale.

5.3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.3.1 In Istituto sono predisposte le seguenti bacheche:

- bacheca del personale docente
- bacheca degli studenti
- bacheca per l'orientamento
- bacheca sindacale
- bacheca del personale non docente

5.3.2 Essendo l'anno diviso in due periodi, gli insegnanti compilano, al termine degli scrutini intermedi, una scheda informativa sulla situazione scolastica di ciascuno studente. Una copia della scheda viene consegnata ai genitori, che la restituiranno dopo avervi apposto una firma a conferma della presa visione.

5.4. L'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed 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, dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto in relazione alle specifiche esigenze didattiche della scuola.

## **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici dell'istruzione professionale. Gli obiettivi della programmazione costituiscono le finalità dei piani di studio dei diversi indirizzi professionali attivati nell'istituto, ed in relazione ad essi vengono individuati i criteri di valutazione.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

## **PARTE I**

### **7. AREA DIDATTICA**

7.1. Il Collegio dei Docenti, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle imprese del settore, delle istituzioni e della società civile, garantisce l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni.

7.1.1 Nella scuola operano Commissioni e Docenti individuati dal Collegio dei docenti, con specifici incarichi strumentali alla realizzazione del P.O.F. Tenuto conto della disponibilità finanziaria accertata dal Consiglio di Istituto, la contrattazione decentrata a livello di istituzione scolastica stabilisce annualmente il monte ore assegnato a ciascuna commissione e a ciascun incaricato, valutando le esigenze prioritarie del Caurga. Ogni commissione è presieduta da un responsabile, nominato dal Dirigente Scolastico.

7.1.2 Il Collegio dei docenti affida alle riunioni dei docenti per materia l'individuazione delle linee generali di programmazione didattica, degli obiettivi, dei saperi minimi, degli strumenti e dei criteri di valutazione. Tali riunioni per materia propongono anche gli acquisti ordinari e straordinari e predispongono gli adempimenti preliminari per l'adozione dei libri di testo; esse al loro interno si confrontano sull'attuazione della programmazione didattica disciplinare.

7.1.3 I lavori delle commissioni, dei docenti incaricati, dei coordinamenti per materia rifluiscono nel Collegio dei docenti che elabora annualmente il P.O.F. deliberato poi dal Consiglio di Istituto.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.2.1 La scuola promuove progetti di orientamento degli studenti di terza media ("orientamento in entrata") e organizza attività di orientamento per la scelta post-qualifica e/o post-diploma ("orientamento in uscita").

7.2.2 La scuola organizza attività di recupero e sostegno durante l'anno per gli studenti in difficoltà, al fine di permettere loro di individuare le strategie più idonee al superamento delle carenze.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Si tiene anche in debito conto il rapporto qualità/prezzo e il rispetto del tetto di spesa fissato dalla circolare annuale del Ministero sui libri di testo.

7.3.1 Per la scelta dei libri di testo i docenti, tenuto conto degli obiettivi formativi, valutano i pareri espressi dall'utenza nei Consigli di classe appositamente convocati, mentre le proposte di acquisto delle strumentazioni didattiche vengono presentate al Consiglio di Istituto dai coordinamenti per materia o dal Collegio dei docenti.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione del Consiglio di classe e dei coordinamenti per materia, tenendo presente la necessità che il carico complessivo giornaliero di lavoro rispetti razionali tempi di studio degli alunni.

7.4.1 Le verifiche in classe possono essere effettuate al fine di controllare l'andamento del processo di apprendimento e di realizzare eventuali interventi di sostegno e recupero, o possono essere effettuate al termine di una o più unità didattiche (per valutare il livello di preparazione raggiunto, il conseguimento di competenze e abilità e per verificare il grado di efficacia del percorso didattico progettato e realizzato). Ha carattere di verifica sia la prova scritta (valida per lo scritto o per l'orale), sia l'interrogazione orale individuale.

7.4.2 Tutte le verifiche scritte sono programmate con anticipo e rispondono ai seguenti criteri:

- coerenza della tipologia e del livello delle prove con il programma effettivamente svolto in classe;
- adeguata distribuzione delle prove nel corso dell'anno scolastico;
- diversificazione della tipologia delle prove, ove possibile.

7.4.3 La riconsegna e correzione della verifica scritta avviene entro dieci giorni a partire dalla data di svolgimento.

7.4.4 Alle riunioni per materia è affidato il compito di proporre al Collegio dei docenti il numero minimo e la tipologia delle prove per ogni disciplina, tenendo conto delle caratteristiche di questa e delle ore settimanali di insegnamento.

7.4.5 E' affidata alla programmazione del Consiglio di classe la distribuzione delle verifiche, al fine di evitarne eccessive concentrazioni in una stessa settimana.

7.4.6 Gli esiti delle verifiche scritte e orali sono comunicate agli studenti e registrate dai Docenti sul Libretto personale dei voti, che deve essere controfirmato dai genitori per presa visione. Per quanto riguarda le prove scritte, gli studenti possono richiedere, secondo le modalità stabilite dagli organi competenti, fotocopia del proprio compito.

7.5 Nel rapporto con gli studenti i docenti si pongono in modo pacato e disponibile. Il rapporto allievo-docente deve essere fondato sul reciproco rispetto e collaborazione.

7.5.1 Ogni anno vengono programmati specifici progetti, atti a garantire il "benessere" a scuola, l'educazione alla salute e il rispetto dell'ambiente.

7.5.2 L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe. La programmazione e il percorso didattico e formativo vengono presentati all'utenza durante un Consiglio di classe di inizio d'anno e messi a disposizione di allievi e genitori nei tempi previsti dalla legge.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'offerta formativa.
- Regolamento di Istituto.

### **Piano dell'offerta formativa**

Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso 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.

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. Il Piano dell'offerta formativa è deliberato annualmente dal Consiglio di Istituto. Viene reso pubblico per la consultazione ed è inoltre pubblicato 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. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- uso delle aule e degli spazi comuni;
- uso delle attrezzature;
- svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe.

### **Programmazione e pianificazione della didattica**

Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono esposte nel Piano dell'offerta formativa e nel Manuale della qualità.

La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione dei documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

### **Patto Educativo di Corresponsabilità**

Per Patto Educativo di Corresponsabilità si intende un rapporto di tipo contrattuale sancito fra i "soggetti erogatori del servizio scolastico" (Ufficio di Presidenza, insegnanti, e personale non docente) e l'utenza (alunni e genitori). Istituito con D.P.R. 235/2007, esso è finalizzato a definire diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica, studenti e famiglie, tenuto conto che:

- 1) la formazione e l'educazione sono processi complessi e continui che richiedono la cooperazione, oltre che dello studente, della scuola, della famiglia e dell'intera comunità scolastica;
- 2) la scuola non è soltanto il luogo in cui si realizza l'apprendimento, ma una comunità organizzata dotata di risorse umane, materiali, tempi e organismi, che necessitano di interventi complessi di gestione, ottimizzazione, conservazione, partecipazione, nel rispetto dei regolamenti.

Il Patto Educativo viene distribuito e sottoscritto dal Dirigente Scolastico, dagli Alunni e dai Genitori/Tutori all'inizio di ogni anno scolastico.

## **PARTE II**

### **8. AREA AMMINISTRATIVA**

8.1. La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, come fattori di qualità dei servizi amministrativi la celerità, l'informatizzazione dei servizi di segreteria, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza delle informazioni.

#### **Standard specifici delle procedure**

La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

8.2. Procedure di iscrizione degli alunni a vista.

8.3 Rilascio dei certificati entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta formale.

8.4 Consegna dei documenti di valutazione del primo quadrimestre direttamente agli studenti dal Dirigente Scolastico o da un docente delegato, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Le valutazioni finali vengono pubblicate all'albo entro il termine previsto annualmente dal calendario scolastico.

8.5 Presenza all'ingresso di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.6 Apertura al pubblico della Segreteria didattica ed amministrativa (studenti, genitori e docenti) dal lunedì al venerdì, al mattino dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e al pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.00. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico in orario antimeridiano.

8.7 Tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.8 Contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

8.9 La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare vengono esposti:

- organigramma e orari di lavoro del personale docente e ATA

- orario settimanale delle lezioni

- dislocazione delle classi e degli Uffici.

- organigramma del personale docente e A.T.A.

- albi d'Istituto (per l'esposizione di graduatorie interne, elenchi dei libri di testo, contratti del personale a tempo determinato, ecc.)

8.9.1 Gli utenti possono richiedere copie della documentazione, con domanda scritta e secondo la normativa vigente. Eventuali spese di duplicazione degli atti sono a carico del richiedente.

#### **Privacy e sicurezza dei dati personali**

L'Istituto applica quanto stabilito dal Reg UE 679/2016 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

8.10 Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (Hardware e Software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.

8.11 Il Documento Programmatico della Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'ufficio di Dirigenza.

## **PARTE III**

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

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola è impegnata nella

sensibilizzazione delle Istituzioni interessate, degli studenti e dei genitori al fine di conseguire idonee condizioni di sicurezza sia all'interno che nelle immediate adiacenze dell'Istituto.

9.2. Sono disponibili presso l'ufficio di Segreteria i seguenti dati relativi alle condizioni ambientali:

- numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- superficie e cubatura, dotazioni e orario di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari della palestra;
- numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste reperibili in biblioteca;
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3. È disponibile presso l'ufficio tecnico copia del piano di emergenza.

## **PARTE IV – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

### **Gestione dei reclami e delle non conformità**

10.1 L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità ha definito le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per *non conforme* quel servizio o materiale che non corrisponde a uno o più requisiti.

10.1.1 Le non conformità segnalate dal personale sono gestite dalle funzioni competenti secondo quanto previsto dal Manuale della qualità.

10.1.2 Il Dirigente Scolastico o le funzioni competenti, secondo quanto previsto dal Manuale della qualità, forniscono entro 20 giorni dal reclamo una risposta orale e poi scritta, o solamente scritta.

### **Gradimento del servizio.**

10.2 L'Istituto, in applicazione del proprio sistema di gestione per la qualità, sollecita tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto, che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.

### **Validità**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano a partire dall'anno scolastico di riferimento e mantengono validità fino a che non vengano modificate con successiva delibera approvata dagli organi dell'Istituto competenti o non intervengano in materia disposizioni modificative, apportate da contratti collettivi nazionali o norme di legge.

Approvazione del Consiglio Istituto del 18 Aprile 2011