

	<b>SISTEMA GESTIONE QUALITÀ</b>	All 2 PGQ 7.5	 <b>CertINT® 2011</b>
		Rev. 03	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Data 28/08/2011	
		Pagina 1 di 7	

# CARTA DEI SERVIZI

## All. 2 PGQ 7.5

Questo Documento è emesso con distribuzione riservata e non può essere riprodotta senza il benestare scritto dell'ISIS "D. Crespi".

COPIA N° \_\_\_\_\_       Controllata       Non Controllata

<b>FASI</b>	<b>REDAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
<b>FUNZIONI</b>	<b>DS</b>	<b>RGQ</b>	<b>Collegio dei Docenti</b>
<b>NOMINATIVO</b>	<b>Prof.ssa C. Boracchi</b>	<b>Prof.ssa D. Cerana</b>	<b>Il Presidente:DS</b>
<b>FIRME</b>			
<b>DATA</b>	28/08/2011	28/08/2011	28/08/2011

<b>REV</b>	<b>Capitolo/Paragrafo Modificato</b>	<b>Descrizione Modifica</b>
03		<i>Logo e nome Istituto</i>

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e si ispira a criteri di democrazia sostanziale. Si tratta di un contratto scritto fra la Scuola e i suoi utenti (genitori e alunni) in cui la Scuola s'impegna a fornire i propri servizi secondo le modalità qui indicate.

È dunque una carta dei diritti e dei doveri degli studenti, dei genitori e di tutto il personale della scuola.

### **Uguaglianza**

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.

Gli studenti che non intendono avvalersi dell'ora di religione hanno l'opportunità di scegliere tra:

- a) studio individuale a scuola in locali adeguati, compatibilmente con l'attuale ristrettezza di spazi
- b) uscita da scuola, previo consenso dei genitori

Le condizioni di cui ai punti a) e b) valgono anche per gli studenti che non seguono i corsi sperimentali di lingua straniera nel triennio.

### **Imparzialità e regolarità**

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

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisca la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assemblee del personale e di agitazioni sindacali, ci si attiene in particolare alle norme di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali.

### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli studenti, soprattutto, - ma non solo - delle classi iniziali; si individuano i mezzi opportuni per prendere contatti con la scuola dell'obbligo grazie a un progetto di raccordo didattico.

Scopo dell'accoglienza è creare un clima di fiducia che permetta la realizzazione di relazioni positive costanti fra gli studenti e fra allievi e docenti.

Il Dirigente Scolastico e gli insegnanti ricevono gli studenti, al di fuori dell'orario di lezione, nel più breve tempo possibile e secondo le modalità e la tempistica decise dal Collegio dei Docenti. La Scuola intende anche facilitare i rapporti con i genitori attraverso:

- una riunione iniziale per illustrare i documenti della Scuola (Carta dei servizi ecc.)
- i consigli di classe aperti per illustrare la programmazione educativa e didattica o qualora si ritengano necessari
- la possibilità di conferire con gli insegnanti anche su appuntamento, qualora i genitori siano impossibilitati ad intervenire nelle ore di udienza.

- Registro online che permette alle famiglie di visionare valutazioni, assenze/presenze e pagelle in tempo reale.

Un servizio tutelato dalla Legge 196/03 permette alle famiglie di monitorare le assenze e i risultati scolastici attraverso un servizio on line (Prontoscuola). Tale servizio non sostituisce il ricevimento parenti in presenza, servizio che viene erogato almeno nella prima e terza settimana del mese.

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

Le domande di iscrizione vengono accettate nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituto, che può comunque richiedere agli EE.LL l'assegnazione di sedi staccate o attivare turnazioni di aule per favorire l'accesso e l'accoglienza adeguata ad una più ampia utenza, al fine di rispondere anche al dovere di istruzione elevato a 16 anni.

I criteri per la priorità nell'ammissione in caso di domande in eccedenza sono i seguenti: verranno accettati con precedenza gli alunni provenienti dal distretto scolastico, in seconda istanza si apriranno le iscrizioni a chi proviene dalla provincia, infine verranno accettati gli studenti delle province viciniori, prima della Lombardia, se possibile poi anche di altre regioni; a parità di condizioni, si procederà al sorteggio.

In una prospettiva di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, in caso di situazioni giudicate a rischio dalla Scuola, si provvede tempestivamente e costantemente ad avvisare i genitori, anche se si tratta di alunni maggiorenni, e si assicurano gli interventi necessari ad analizzare e affrontare tali problematiche. Il presente articolo rimanda al regolamento di istituto per quanto attiene al controllo e alla registrazione delle assenze.

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Le Istituzioni, il personale, i genitori e gli studenti partecipano alla gestione della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti e sono responsabili dell'attuazione della presente Carta. E' compito di tutti mantenere il servizio scolastico al livello che qui si prescrive.

L'Istituto, per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, favorisce le attività extrascolastiche: è consentito l'uso dei locali e delle attrezzature scolastiche per tutti gli utenti al di fuori dell'orario di attività didattica, secondo quanto prescritto dalle norme vigenti e con le modalità indicate dal Regolamento di Istituto.

L'Assemblea degli studenti è parte integrante dell'attività scolastica e rappresenta un'occasione importante per la comunicazione fra gli alunni e per la loro partecipazione alla gestione della scuola: è impegno di studenti, genitori e insegnanti operare perché ogni assemblea sia finalizzata alla crescita umana, sociale, civile e culturale dei partecipanti, attraverso la scelta consapevole dell'ordine del giorno, un'efficace organizzazione e una partecipazione responsabile.

*Trasparenza, efficienza ed efficacia* sono i criteri cui l'Istituto si ispira nella definizione delle procedure, nella diffusione delle informazioni, nell'organizzazione dell'attività didattica e dei servizi amministrativi in coerenza con il Progetto di qualità dell'istituto e la relativa assunzione della norma UNI EN ISO 9001-2008.

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

La programmazione, nel rispetto degli obiettivi nazionali e comunitari, generali e specifici, che rientrano nei piani di studi di ciascun indirizzo, garantisce:

- ai docenti la libertà di insegnamento, in altre parole la possibilità di definire obiettivi, selezionare contenuti, scegliere modalità educative, didattiche ed operative, fissare criteri e parametri di valutazione (in accordo con i colleghi delle aree disciplinari), comunicare liberamente opinioni personali, purché siano evidenziate come tali;
- agli studenti un percorso formativo che permetta a ciascuno di sviluppare la sua personalità e di imparare a utilizzare al meglio le sue potenzialità, attraverso relazioni umane positive e graduale consapevole partecipazione al proprio processo di crescita;
- alle famiglie la possibilità di condividere e di monitorare le scelte programmatiche attraverso i consigli di classe aperti e la consegna della documentazione relativa (Scheda A).

Il Ds si pone come garante delle libertà di scopo dei docenti, della libertà di scelta delle famiglie e del diritto/dovere di istruzione e formazione degli studenti.

L'Istituto garantisce e organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito degli indirizzi e delle strategie di intervento previste dall'Amministrazione.

Tutto il personale dell'Istituto, come programmato dal Collegio dei Docenti, garantisce il massimo impegno nelle attività di aggiornamento e di formazione, al fine di migliorare costantemente il servizio scolastico. A tale scopo, oltre a condurre in qualità di Polo nella Rete di scuole di Busto e Valle Olona i progetti di formazione-docenti, appare significativa la promozione di iniziative di aggiornamento sulla progettazione e sulla programmazione, sul disagio degli studenti e sui processi di comunicazione.

L'attività di aggiornamento si collega all'attività didattica traducendosi in proposte operative. L'Amministrazione assicura in proposito interventi organici e regolari.

## **AREA DIDATTICA**

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali degli insegnanti e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a adeguarle alle esigenze formative e culturali degli studenti, nel rispetto delle finalità istituzionali. Pertanto, l'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa con la scuola dell'obbligo e per favorire la positiva integrazione nell'ambiente universitario o nel mondo del lavoro.

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

- a) **Piano dell'Offerta Formativa**
- b) **Regolamento di Istituto, del Collegio dei docenti, del Consiglio di Istituto**
- c) **Programmazione educativa e didattica di area, di Consiglio di classe e di disciplina sulla classe (Contratto formativo)**

#### **d) Politica della qualità e piano di miglioramento**

#### **e) Piano di rendicontazione ‘sociale’**

##### **a) Il Piano dell’Offerta Formativa** contiene:

le scelte educative, in rapporto alle esigenze formative dell'utenza, gli obiettivi del biennio e del triennio nell’ambito dello Statuto delle Discipline, l'organizzazione dei corsi di studio e delle sperimentazioni, le scelte collegiali relative alla programmazione, all’attività di orientamento, al sostegno e al recupero, all’eccellenza, alla valutazione, alla formazione delle classi e alla formulazione dell'orario; presenta altresì le attività di educazione alla salute, le iniziative a favore del successo formativo, dello sviluppo culturale, alle attività integrative e complementari; informa sulle attrezzature e le dotazioni dell'Istituto.

##### **b) Il Regolamento d'Istituto** contiene:

le norme relative alla frequenza scolastica e alla giustificazione delle assenze, ai permessi di entrata e di uscita anticipata, all'utilizzo degli spazi e dei mezzi di espressione, all'agibilità dell'Istituto, alle modalità di richiesta di fotocopie, all'uso delle biblioteche, dei laboratori , della palestra e del materiale scolastico, all'assemblea studentesca, alle gite e ai viaggi di istruzione.

##### **c) La programmazione educativa**

*Il Collegio Docenti* elabora, per ogni anno scolastico, la **programmazione educativa**, che contiene:

- i percorsi formativi, correlati a obiettivi e finalità dei programmi
- le attività di accoglienza, orientamento, recupero e sostegno
- i criteri e gli oggetti della valutazione ( apprendimento, qualità delle relazioni fra studenti , fra studenti e docenti ecc.)
- gli strumenti per rilevare la situazione iniziale e finale degli allievi, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici degli stessi

*Il Consiglio di classe* elabora per ogni anno scolastico, la **programmazione didattica**, che contiene:

- il percorso formativo della classe
- il contributo delle diverse discipline alla realizzazione degli obiettivi
- i criteri di verifica e valutazione periodica dei risultati
- le proposte di attività parascolastiche ed extrascolastiche
- l'analisi e la distribuzione del carico di lavoro degli studenti
- le modalità con cui il Consiglio di Classe si impegna a favorire le relazioni all'interno della classe e gli strumenti di verifica delle stesse
- i criteri e gli oggetti della valutazione descritti dal POF
- le modalità di verifica della funzionalità dei libri di testo e dei sussidi didattici.

*Il singolo docente* comunica e chiarisce agli studenti della classe, coinvolgendoli:

- gli obiettivi del corso
- la selezione motivata dei contenuti
- gli strumenti didattici e formativi
- le modalità di verifica

- i criteri, gli oggetti e i parametri di valutazione.

Raggiunge con essi un accordo circa:

- l'organizzazione e la distribuzione del lavoro
- i reciproci impegni insegnante - studenti
- la previsione di un momento di valutazione sulla funzionalità dei libri di testo e dei sussidi didattici
- la previsione di momenti di verifica del rapporto formativo.

Le prove scritte – compresi i test o le prove oggettive di altro genere – sono corrette alla luce dei criteri stabiliti in sede di area disciplinare e vengono riconsegnate agli studenti esplicitamente valutate entro 20 gg dall'effettuazione della verifica stessa. Come indicato nel POF, i docenti comunicano i risultati delle verifiche alle famiglie inviando a casa i compiti corretti ed esponendo chiaramente agli studenti la motivazione del voto di tutte le prove orali e pratiche, anche in conformità a quanto previsto dalla Legge 241/90 sulla trasparenza degli atti amministrativi.

#### **d) Politica della qualità e piano di miglioramento**

Il DS procede annualmente alla verifica degli obiettivi secondo la pianificazione di Demen relativa alla UNI EN ISO 9001-2008, adottata dall'Istituto dall'a.s. 2003/2004.

Relativamente agli esiti di monitoraggio, provvede alla stesura di un piano di miglioramento che confluisce nella Politica della Qualità di Istituto.

#### **e) Rendicontazione (bilancio sociale)**

Dall'a.s. 2007/2008 il DS mette in atto strategie finalizzate alla composizione di un rating di bilancio sociale del quale rendere partecipi i rappresentanti dell'utenza scolastica e della città (EELL, enti culturali e associazioni professionali incardinate nel sistema dell'Istituto)

#### **Informazioni all'utenza :**

Agli studenti i Regolamenti di Istituto e la Carta dei Servizi vengono presentati nel corso del progetto accoglienza. La presentazione della programmazione educativa e didattica avviene attraverso la prima convocazione del consiglio di classe, aperto a tutti i genitori e gli studenti della classe, non solo ai rappresentanti eletti.

Copia del piano di lavoro del singolo docente, che contiene anche l'accordo formativo raggiunto con la classe è depositata in ogni classe, per opportuna consultazione anche da parte dei genitori.

Copia del Progetto d'Istituto, del Regolamento d'Istituto, della Programmazione educativa e didattica e della Carta dei servizi è depositata in Segreteria e pubblicata nel Sito dell'Istituto: è possibile ottenere una fotocopia da parte dei genitori e degli studenti alle condizioni stabilite dal Responsabile dei Servizi Amministrativi, che vengono rese note attraverso un avviso esposto all'esterno dell'Ufficio.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'erogazione dei servizi è conforme alla Legge 196/03 sulla tutela dei dati sensibili e si conforma alla normativa sulla trasparenza degli atti amministrativi.

Le competenze individuali - in base alle mansioni stabilite dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – sono assegnate e pubblicizzate con affissione all'albo.

L'orario di servizio del personale, si svolge normalmente in orario continuativo antimeridiano, garantendo comunque l'apertura dei locali alle ore 7,30 e il servizio pomeridiano per le esigenze della scuola secondo una turnazione del personale disponibile.

L'ufficio di Segreteria è aperto al pubblico tutti i giorni secondo un orario sottoposto annualmente al Consiglio di Istituto e comunicato tramite avviso all'esterno dell'ufficio, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo.

La Presidenza riceve il pubblico per appuntamento e di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.30 , come comunicato all'utenza.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista per gli alunni interni, tramite le scuole medie di provenienza per gli alunni delle classi iniziali.

La Segreteria garantisce lo svolgimento immediato della procedura di iscrizione alle classi alla consegna dei moduli, nel periodo stabilito ed opportunamente pubblicizzato.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni dalla richiesta; gli attestati di maturità sono rilasciati entro il giorno successivo alla richiesta.

Il personale di segreteria e qualche collaboratore scolastico è a disposizione anche per: fotocopie ad uso didattico, da richiedere con un anticipo, possibilmente, di 24 ore; predisposizione di modulistica varia, da richiedere con un congruo anticipo. Per tutti gli altri adempimenti, valgono le norme della Legge 241/ 90 (trasparenza amministrativa).

Negli atri e nei corridoi sono predisposti degli spazi per:

- l'organigramma degli uffici;
- l'organigramma degli organi collegiali;
- l'organico del personale docente e ATA;
- gli albi dell'Istituto;
- la bacheca degli studenti;
- la bacheca dei genitori;
- la bacheca sindacale.

Il personale ATA, riconoscibile da un cartellino di identificazione da portare per l'intero orario di lavoro, è presente all'ingresso, ai piani e presso gli uffici in modo da fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

La Dirigenza scolastica vigila affinché l'ambiente scolastico sia in ogni momento e in ogni suo luogo accogliente e sicuro, per creare ad incontri culturali ed umani proficui; controlla pertanto

assiduamente, oltre che lo stato di igiene degli spazi, la loro vivibilità in relazione alle attività scolastiche e parascolastiche che in essi si svolgono, responsabilizzando anche gli alunni al corretto uso degli arredi e alla loro conservazione.

Per quanto concerne la rispondenza dell'edificio alle condizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente, l'amministrazione provinciale di Varese, informata delle specifiche condizioni strutturali, provvede in modo continuativo e su richiesta del DS.

Sono allegati alla presente Carta dei Servizi i dati sulle strutture (gli ambienti e le tipologie ) richiesti dal Dettato della Presidenza del Consiglio dei Ministri (7 giugno 1995) sulla Carta dei Servizi.

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Le modalità che il Liceo utilizza per la gestione delle non conformità (reclami) dei servizi, dei processi, dei beni e, dove opportuno, l'analisi della causa e l'attuazione di adeguate azioni correttive sono contenute nel MANUALE GESTIONE QUALITÀ e nelle procedure correlate, documenti ai quali si fa riferimento per tutto quanto qui non esplicitamente indicato.

La gestione delle non conformità, l'analisi e le archiviazioni delle relative registrazioni è assegnata al Responsabile Gestione Qualità, che provvede a informare il Dirigente Scolastico.

I reclami possono essere presentati da genitori, studenti, docenti, personale ATA; devono essere espressi in forma scritta utilizzando l'apposito modulo debitamente sottoscritto.

Il Responsabile Gestione Qualità concorda con il DS le modalità di rimozione delle cause che hanno generato il reclamo e verifica l'efficacia delle azioni poste in essere. La risposta al reclamo presentato deve essere fornita con celerità e comunque non oltre i otto giorni dalla data di presentazione dello stesso.

Per procedere alla valutazione del servizio offerto dalla Scuola, il Responsabile Gestione Qualità coinvolge il DS e le rappresentanze di docenti, studenti e genitori – su libera adesione - al fine di ottimizzare gli audit.

Compito degli audit è raccogliere dati oggettivi, documentabili e valutazioni da parte dell'utenza, attraverso la somministrazione di questionari, o interviste ecc. al fine di:

- produrre del materiale di analisi da mettere a disposizione di tutti gli operatori scolastici, in vista della programmazione dell'anno successivo
- promuovere, attraverso incontri appositamente richiesti, la collaborazione di tutte le forze operanti all'interno dell'Istituto
- individuare aree di criticità del servizio.