

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **1. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi della scuola si ispira al dettato della Costituzione Italiana, con particolare riferimento agli articoli 3, 33, 34.

I principi fondamentali a cui si devono attenere i soggetti erogatori e gli utenti del servizio sono:

- ◆ Uguaglianza
- ◆ Diritto di scelta
- ◆ Accoglienza e integrazione
- ◆ Partecipazione
- ◆ Trasparenza
- ◆ Imparzialità e regolarità
- ◆ Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

### **2. AREA DIDATTICO-FORMATIVA**

La scuola, con le competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle stesse alle esigenze culturali e formative degli alunni.

A tal fine la scuola elabora i seguenti documenti:

- ◆ **P.O.F.** : contiene le scelte formative, didattiche e organizzative dell'istituto (disponibile sul sito [www.isiskeynes.it](http://www.isiskeynes.it))
- ◆ **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**: contiene le regole alle quali si ispirano le componenti della scuola: docenti, personale ATA, alunni, genitori. (disponibile sul sito [www.isiskeynes.it](http://www.isiskeynes.it))
- ◆ **CARTA DEI SERVIZI**: è il documento sintetico delle offerte e dei servizi che l'Istituto predispone. (disponibile sul sito [www.isiskeynes.it](http://www.isiskeynes.it))
- ◆
- ◆ **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA DEL C. di C.**

d.1. **Programmazione del C. di C.:** è elaborata dai C.d.I C. e delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni adeguando ad essi gli interventi operativi.

d.2. **Programmazione per materie:** contiene le linee generali della programmazione di ogni materia, concordate con tutti i docenti della disciplina, unitamente ai criteri di valutazione (griglie).

d.3. **Programmazione individuale dei docenti:** elaborata da ciascun docente, è coerente con le linee generali del POF, con la programmazione per materie e quella di classe.

Contiene gli intenti di ogni docente delle materie insegnate nella classe con obiettivi, contenuti, verifiche e valutazioni e griglie per la valutazione delle prove scritte e orali.

### 3. AREA ORGANIZZATIVA

---

- ◆ **Iscrizioni-frequenza alunni:** Le iscrizioni si effettuano nei termini previsti dalla legge (di norma entro il mese di gennaio). Possono iscriversi gli alunni in possesso di diploma di scuola secondaria di primo grado. La frequenza è obbligatoria e continuativa. Assenze lunghe o ripetute saranno segnalate alle famiglie.
- ◆ **Comunicazioni scuola-famiglia, colloqui, ricevimenti:** Le comunicazioni scuola-famiglia avvengono tramite: libretto personale; comunicazioni con sistema elettronico con password; comunicazioni cartacee (circolari) comunicazioni telefoniche; colloqui individuali settimanali; due ricevimenti generali pomeridiani nel corso dell'anno scolastico.
- ◆ Il D. S. riceve su appuntamento; in caso di gravi e comprovati motivi il D.S. riceverà il più presto possibile.
- ◆ **Scelta libri di testo:** Ogni anno, di norma nel mese di maggio, saranno adottati i libri di testo per ogni classe secondo i criteri indicati dal MIUR. Gli elenchi saranno pubblicati sul sito web della scuola e all'albo. Su richiesta sarà fornita fotocopia dell'elenco, senza spesa.
- ◆ **Formazione Classi e Assegnazione Docenti:** Le classi saranno formate di norma entro il fine luglio secondo i criteri decisi dal Collegio Docenti e gli elenchi saranno esposti all'albo e sul sito web; potranno subire modifiche all'inizio dell'a. s. dopo gli scrutini degli alunni con giudizio di ammissione alla classe successiva sospeso. I docenti saranno assegnati alle classi dal D. S. all'inizio dell'a. s. secondo i criteri decisi dal Collegio Docenti.
- ◆ **Pubblicazione scrutini finali:** Gli esiti degli scrutini finali saranno pubblicati all'albo della scuola e sul sito web. La data di pubblicazione sarà comunicata all'albo e sul sito web. Prima della pubblicazione, i genitori saranno convocati e saranno informati sugli esiti dei loro figli.
- ◆ **Esami di Stato:** La domanda di partecipazione agli esami di stato, per gli alunni interni, è fissata dal MIUR, di norma entro il 30 novembre di ogni anno.
- ◆ Il calendario di inizio degli esami e delle prove scritte sarà comunicato agli alunni entro la fine delle lezioni tramite scadenziario redatto dal D. S.
- ◆ Il calendario delle prove orali e tutto quanto riguarda l'organizzazione degli esami stessi saranno comunicati dai presidenti delle Commissioni.
- ◆ I candidati esterni (privatisti) dovranno presentare la domanda entro la data sopra indicata al competente Ufficio Scolastico Provinciale, il quale provvederà a distribuire i candidati stessi ai vari istituti.

### 4. AREA AMMINISTRATIVA

---

I servizi amministrativi rispondono ai seguenti indicatori di qualità:

- ◆ celerità delle procedure e tempi di attesa agli sportelli
- ◆ flessibilità degli orari di segreteria
- ◆ trasparenza

## **A. Rilascio documenti e tempi di attesa agli sportelli**

- ◆ Le iscrizioni vanno presentate sugli appositi moduli predisposti dall'Istituto e consegnate allo stesso entro i termini stabiliti tramite le scuole medie di provenienza. I moduli sono reperibili presso le segreterie delle scuole medie. Entro la prima decade di luglio l'iscrizione va completata con i documenti richiesti presso l'Istituto dove è stata effettuata l'iscrizione.
- ◆ Il rilascio dei certificati viene effettuato secondo l'orario della segreteria con i seguenti tempi di attesa:
  - ◆ stato personale alunni e docenti entro **7 giorni** dalla richiesta
  - ◆ certificato di iscrizione e frequenza entro **3 giorni** dalla richiesta
  - ◆ certificato di studio e sostitutivi del diploma entro **3 giorni** dalla pubblicazione degli esiti finali
  - ◆ pagellini entro **5 giorni** dalla richiesta
  - ◆ stato dei voti attribuiti agli alunni entro **5 giorni** dalla richiesta
  - ◆ nulla osta entro **7 giorni** dalla richiesta, se possibile e previsto

I tempi sopra descritti potranno subire delle modifiche in periodi scolastici soggetti a particolare intensità di lavoro (inizio anno scolastico, periodo degli scrutini intermedi o finali, periodo dell'adozione dei libri di testo, periodo delle iscrizioni e della conferma delle stesse, etc.).

Per le informazioni di carattere generale l'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico con le modalità di risposta che garantiscono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, l'indicazione della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per le procedure ordinarie **l'orario di apertura al pubblico della segreteria da lunedì a venerdì è dalle ore 11.00 alle ore 13.00, mentre l'orario del sabato è dalle ore 10.00 alle ore 12.00.**

## **B. Trasparenza:**

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è regolato per il pubblico dalla **L.241/7 agosto 1990 e dal Dpr 352/27 giugno 1992. Ai sensi della legge n° 241 del 07/08/1990** e successive disposizioni, tutti gli atti e documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi, compresi gli elaborati scritti e quelli degli scrutini e degli esami, sono soggetto del diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la cura e la difesa di interessi giuridici, non necessariamente connessi a ricorsi. Nel caso che dai documenti indicati dal precedente comma emergano fatti e situazioni che attengano alla vita privata ovvero alla riservatezza anche di terzi, i richiedenti non possono ottenere copia di tali atti né trascriverli, ma possono solo prenderne visione (**cf. decisione n° 5/1977 del Consiglio di Stato del 25/11/1996**).

Il diritto di accesso si esercita, su richiesta verbale o scritta, non assoggettabile a imposta di bollo:

- a. mediante esame e visione degli atti, senza alcun pagamento
- b. con rilascio di copie informi con rimborso del costo di produzione: € 0,26 da una a due fotocopie; € 0,52 da tre a quattro fotocopie e così di seguito
- c. a richiesta le copie possono essere autenticate

L'accoglimento della richiesta di accesso ad un documento o atto comporta anche la facoltà di

accesso agli altri documenti o atti indicati nello stesso procedimento o appartenenti al medesimo procedimento.

### **C. Richieste telefoniche:**

I genitori che intendano usare il telefono per eventuali richieste da rivolgere al personale di segreteria sono tenuti a fornire le generalità e ad indicare il motivo della chiamata. Il personale, inoltre, non fornirà per telefono dati e notizie riservate riguardanti persone, fatti e avvenimenti anche di pertinenza dell'eventuale richiedente.

### **D. Ricorsi e reclami:**

I reclami devono essere espressi per iscritto sull'apposito modulo, anche via fax, completi di generalità, sottoscrizione, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il D. S. dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre trenta giorni, attivandosi, qualora i rilievi fossero fondati, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione: Albi d'Istituto, della sicurezza, sindacale, alunni, docenti; sito web della scuola: [www.isiskeynes.it](http://www.isiskeynes.it)

## **5. SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ**

L'Istituto aderisce ai principi per il controllo della qualità dichiarati dalla norma ISO 9001:2008, attuati ed esplicitati attraverso i seguenti documenti:

### **1 Manuale per la qualità**

### **2 Principi base della politica per la qualità**

#### **Processi d'istituto, descritti attraverso procedure ed istruzioni operative**

- ◆ Organigramma funzionale
- ◆ Schede funzione e mansionari
- ◆ Rilevamento esigenze dell'utente e delle altre parti interessate
- ◆ Piano di miglioramento annuale

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fintanto che non intervengano disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei contratti collettivi. Per ogni ulteriore informazione si fa riferimento alle leggi vigenti, al Regolamento d'Istituto, al POF dell'anno scolastico in corso.