

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

«F. MENECHINI»

EDOLO (BS)

# Carta dei servizi

**A.S. 2014/15**

# Carta dei servizi

Direttiva  
21 luglio  
1995,  
n. 254

- **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- **PARTE I  
AREA DIDATTICA:  
IL P.O.F.**

- **PARTE II  
I SERVIZI  
AMMINISTRATIVI**

- **PARTE III  
LA SICUREZZA**

- **PARTE IV  
PROCEDURA RECLAMI**

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE «F. MENEGHINI», con riferimento al principio di **trasparenza** (legge 241/90 – trasparenza degli atti amministrativi) ed al principio di **qualità** del servizio educativo e didattico (direttiva 21 luglio 1995, n. 254), che intende offrire agli utenti, ha elaborato la presente **carta dei servizi** per **rendere espliciti** i principi, le finalità, gli obiettivi e l'organizzazione della scuola, intesa come agenzia educativa sul territorio.



# I PRINCIPI



# 1 – UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

**“I SOGGETTI CHE VIVONO NELLA SCUOLA SONO UNICI E DIVERSI. UNICITÀ E DIVERSITÀ SONO RISORSE DA VALORIZZARE NELLA PROSPETTIVA DI UN’UGUAGLIANZA DEI DIRITTI” (UGUAGLIANZA)**

**“IL PERSONALE DELLA SCUOLA E GLI ORGANI COLLEGIALI SI IMPEGNANO AD AGIRE SECONDO CRITERI DI OBIETTIVITÀ ED EQUITÀ» (IMPARZIALITÀ)**

## **IL PERSONALE DELLA SCUOLA:**

**favorirà l’inserimento e l’integrazione di ogni alunno, qualunque siano la comunità e la cultura di provenienza, evitando ogni forma di discriminazione;**

**si adopererà a relazionarsi con alunni e genitori, assumendo un atteggiamento di disponibilità all’ascolto, di apertura al dialogo, di rispetto dei ruoli e delle competenze.**

**per quanto riguarda la multiculturalità, porrà attenzione:**

- ⦿ ad accertare il livello di competenza della lingua italiana;**
- ⦿ a creare nella classe un clima di accoglienza;**
- ⦿ a parlare con i ragazzi delle tradizioni, usi e costumi della cultura di provenienza;**
- ⦿ a mantenere rapporti periodici con i genitori per la verifica in itinere del processo di integrazione.**

## 2 – ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

**“GLI OPERATORI DELLA SCUOLA FAVORIRANNO L’ACCOGLIENZA DEGLI ALUNNI E DEI GENITORI, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLA FASE D’INGRESSO”**

(ACCOGLIENZA)

**“LA SCUOLA SI ADOPERERÀ A GARANTIRE L’INTEGRAZIONE DI TUTTI GLI ALUNNI, CON UNA PARTICOLARE ATTENZIONE PER GLI ALUNNI H” (INTEGRAZIONE)**

### **IL PERSONALE DELLA SCUOLA:**

**Presenta ai genitori degli alunni in ingresso l’organizzazione e l’offerta formativa della scuola;**

#### **organizza:**

- **incontri con la scuole medie del territorio atti a favorire il passaggio di notizie e informazioni sugli allievi;**
- **progetti comuni;**

**si riserva, a settembre/ottobre, un periodo di tempo adeguato per la conoscenza degli alunni e momenti d’incontro e conoscenza con le famiglie;**

**pone, tra gli obiettivi da verificare costantemente, tramite i consigli di classe, quello riguardante l’integrazione di tutti gli alunni, predisponendo, se necessario, iniziative educative e didattiche specifiche;**

**promuove alla fine dell’anno scolastico l’organizzazione di momenti che coinvolgano le famiglie e tutta la realtà locale.**

### **3 – LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO**

- ◉ È GARANTITO IL RISPETTO PER LA LIBERTÀ MORALE E PERSONALE DEI DOCENTI E PER LA LORO AUTONOMIA CULTURALE NEL CONDURRE L'ATTIVITÀ DIDATTICA.
- ◉ LA LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO, SERIAMENTE E AUTENTICAMENTE INTESA, È UN'OCCASIONE DI ARRICCHIMENTO CULTURALE. ESSA È FINALIZZATA A SODDISFARE IL DIRITTO ALL'APPRENDIMENTO E ALL'ISTRUZIONE DEGLI ALLIEVI.
- ◉ GLI ORGANI COLLEGIALI, NELL'AMBITO DELLE PROPRIE COMPETENZE, HANNO POTERE DI ORGANIZZAZIONE, INDIRIZZO, ORIENTAMENTO E DECISIONE NELLE MATERIE DI SPECIFICA PERTINENZA. ALLE DECISIONI LEGITTIMAMENTE PRESE, DOVRANNO ATTENERSI TUTTI I DOCENTI . (LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO)
- ◉ L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE COSTITUISCONO UN DIRITTO/DOVERE PER TUTTO IL PERSONALE SCOLASTICO E UN COMPITO PER L'AMMINISTRAZIONE CHE ASSICURA INTERVENTI ORGANICI E REGOLARI.
- ◉ GLI INSEGNANTI, NEL RISPETTO DEI PROPRI INTERESSI CULTURALI, PRIVILEGERANNO IN PRIMO LUOGO I CORSI DELIBERATI, ORGANIZZATI DAL COLLEGIO E, IN SECONDO LUOGO, LE TEMATICHE CHE IL COLLEGIO RITERRÀ PIÙ COERENTI CON LE ESIGENZE E CON LA PROGRAMMAZIONE DELLA SCUOLA. (AGGIORNAMENTO)

## **4 – COLLABORAZIONE**

**FONDAMENTALE PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DIDATTICI ED EDUCATIVI È LA COLLABORAZIONE TRA LE DIVERSE COMPONENTI DELLA SCUOLA:**

- **DIRIGENTE**
- **DOCENTI**
- **PERSONALE ATA**
- **ALUNNI**
- **GENITORI**

**LA SCUOLA, CONSAPEVOLE DI QUANTO SOPRA AFFERMATO, ATTUA OGNI ANNO INIZIATIVE TENDENTI A CONCRETIZZARE AL SUO INTERNO UNA COLLABORAZIONE SEMPRE PIÙ EFFICACE.**

**STRUMENTO PER LA COLLABORAZIONE TRA SCUOLA E FAMIGLIA DIVENTA IL PATTO DI CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA TRA SCUOLA E FAMIGLIA.**

**(pubblicato nel POF, consultabile sul sito [www.istitutomeneghini.it](http://www.istitutomeneghini.it))**

## 5 – TRASPARENZA E INFORMAZIONE

- ◉ ENTRO I MESI DI OTTOBRE E NOVEMBRE SARÀ PRESENTATA LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA.
  
- ◉ SARANNO FORNITE INFORMAZIONI SUL P.O.F (PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA); IL DOCUMENTO INTEGRALE SARÀ COMUNQUE A DISPOSIZIONE DI CHI VORRÀ CONSULTARLO (esposto all'albo e consultabile sul sito [www.istitutomeneghini.it](http://www.istitutomeneghini.it)).
  
- ◉ SARANNO RESI NOTI IL PATTO DI CORRESPONSABILITA' E I VARI REGOLAMENTI (pubblicati nel POF, consultabile sul sito [www.istitutomeneghini.it](http://www.istitutomeneghini.it)).
  
- ◉ SI INFORMERANNO I GENITORI SULLE PROBLEMATICHE EMERSE E SULLE DECISIONI ASSUNTE DAI CONSIGLI DI CLASSE.
  
- ◉ SARANNO ESPOSTI ALL'ALBO I DOCUMENTI FONDAMENTALI:
  - ORGANICI (INSEGNANTI IN SERVIZIO, PERSONALE A.T.A.)
  - ORARI ACCESSO UFFICI E SERVIZI VARI
  - ORARI DI LAVORO
  - P.O.F.
  
- ◉ SARANNO RESE NOTE LE MODALITÀ E LE PROCEDURE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI.

## **6 – PARTECIPAZIONE**

- ◉ I GENITORI DI OGNI CLASSE POSSONO ORGANIZZARE ASSEMBLEE, PREVIA RICHIESTA, CON L'INDICAZIONE DEGLI ARGOMENTI DA TRATTARE.**
- ◉ PER I COLLOQUI SETTIMANALI TRA DOCENTI E GENITORI SARANNO FISSATI GLI ORARI ENTRO IL MESE DI OTTOBRE.**
- ◉ I COLLOQUI GENERALI SONO PREVISTI DUE VOLTE L'ANNO, PIÙ UN INCONTRO PER LA DISTRIBUZIONE DELLE SCHEDE.**

## **7 – DIRITTO DI SCELTA E DI FREQUENZA**

- ◉ **È GARANTITA AI GENITORI UN'ADEGUATA INFORMAZIONE SULL'ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO SCUOLA (CURRICOLO STANDARD, CLASSI A INDIRIZZO MUSICALE, CURRICOLO POTENZIATO) E LA LIBERTÀ DI SCELTA, COMPATIBILE CON LA NORMATIVA IN VIGORE:  
SI FAVORIRÀ COMUNQUE SEMPRE UNA DISTRIBUZIONE ARMONICA DEGLI ALUNNI FRA LE VARIE CLASSI.**
- ◉ **SI CERCHERÀ DI FAVORIRE LA FREQUENZA COSTANTE DI CIASCUN ALLIEVO MEDIANTE UN'OFFERTA FORMATIVA VARIA E MOTIVANTE.**
- ◉ **UN CONTROLLO PRECISO DELLE ASSENZE POTRÀ AIUTARE L'AZIONE DI SOSTEGNO E DI COLLABORAZIONE CON LE FAMIGLIE E OFFRIRÀ L'OCCASIONE PER FAR EMERGERE EVENTUALI SITUAZIONI DI DISAGIO SCOLASTICO, DA AFFRONTARE CON INIZIATIVE EDUCATIVO-DIDATTICHE APPROPRIATE.**
- ◉ **IN CASO DI ASSEMBLEE DEL PERSONALE O DI SCIOPERI, LE FAMIGLIE SARANNO OPPORTUNAMENTE E TEMPESTIVAMENTE AVVISATE, SECONDO QUANTO PREVEDE LA NORMATIVA.**

# PARTE I

# AREA DIDATTICA

Riferimenti normativi:  
DPR 275/99



# IL P.O.F.

**È IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA.**

“OGNI ISTITUZIONE SCOLASTICA PREDISPONE, CON LA PARTECIPAZIONE DI TUTTE LE SUE COMPONENTI, IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA.

IL PIANO È IL **DOCUMENTO FONDAMENTALE** COSTITUTIVO DELL'IDENTITÀ CULTURALE E PROGETTUALE DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE ED ESPLICITA LA PROGETTAZIONE CURRICOLARE, EXTRACURRICOLARE, EDUCATIVA ED ORGANIZZATIVA CHE LE SINGOLE SCUOLE ADOTTANO NELL'AMBITO DELLA LORO AUTONOMIA” (D.Lgs. 59/04).

**IL POF DELL'ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE «F. MENEGHINI» DEFINITI DAL CONSIGLIO D'ISTITUTO ED APPROVATO DAL COLLEGIO DEI DOCENTI, È RESO PUBBLICO ALL'ALBO DELLA SCUOLA.**

**SI PUO' SCARICARE, INOLTRE, DAL SITO DELLA SCUOLA [www.istitutomeneghini.it](http://www.istitutomeneghini.it).**

**Il P.O.F.** contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri dell'utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della Scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa sono:

**1. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA**

Elaborata ed approvata dai singoli Consigli di classe, delinea il percorso formativo di ogni gruppo classe, adeguando agli alunni gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti. Esposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, adegua l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

## **2. IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

comprende in particolare le norme relative a

- **vigilanza sugli alunni;**
- **comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;**
- **uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;**
- **conservazione delle strutture e delle dotazioni.**

## **3. IL PATTO DI CORRESPONSABILITÀ EDUCATIVA**

### **TRA SCUOLA E FAMIGLIA**

(ai sensi del DPR 245/2007)

La scuola è l'ambiente di apprendimento in cui promuovere la formazione di ogni alunno, la sua interazione sociale, la sua crescita civile. L'interiorizzazione delle regole può avvenire solo con una fattiva collaborazione con la famiglia; pertanto la scuola persegue l'obiettivo di costruire un'alleanza educativa con i genitori. Non si tratta di rapporti da attivare solo in momenti critici, ma di relazioni costanti che riconoscano i reciproci ruoli e che si supportino vicendevolmente nelle comuni finalità educative.

(PATTO DI CORRESPONSABILITÀ, REGOLAMENTO D'ISTITUTO e STATUTO DEGLI STUDENTI sono inseriti nel POF, consultabile sul sito [www.istitutomeneghini.it](http://www.istitutomeneghini.it))

**PARTE II  
I SERVIZI  
AMMINISTRATIVI**



# SERVIZI AMMINISTRATIVI

SI INDIVIDUANO, PER IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO, I SEGUENTI FATTORI DI QUALITÀ:

- **TRASPARENZA**
- **CELERITÀ NELLE PROCEDURE**
- **ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**
- **INFORMATIZZAZIONE DEGLI UFFICI**
- **FLESSIBILITÀ DEGLI ORARI D'UFFICIO E LORO APERTURA AL PUBBLICO**

IN RELAZIONE A QUESTI FATTORI SI INDIVIDUANO I SEGUENTI STANDARD:

1. **I CERTIFICATI SONO RILASCIATI NEL NORMALE ORARIO DI APERTURA DELLA SEGRETERIA, ENTRO TRE GIORNI DALLA RICHIESTA.**
2. **LE SCHEDE DI VALUTAZIONE SONO DISTRIBUITE DAI DOCENTI DELLE CLASSI DURANTE L'APPOSITO RICEVIMENTO STABILITO NEL PIANO DELLE ATTIVITÀ, DELIBERATO ALL'INIZIO DELL'ANNO SCOLASTICO.**
3. **AL FINE DI AGEVOLARE, QUANTO PIÙ POSSIBILE, L'ACCESSO AL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI, GLI UFFICI DELLA SEGRETERIA SONO APERTI AL PUBBLICO NEGI GIORNI E NEGLI ORARI PUBBLICATI SUL POF.**
4. **IL DIRIGENTE SCOLASTICO E IL COLLABORATORE VICARIO RICEVONO IL PUBBLICO SIA SU RICHIESTA DIRETTA E IMMEDIATA (QUANDO SIA POSSIBILE) CHE SU APPUNTAMENTO.**
5. **LA SCUOLA ASSICURA ALL'UTENTE LA TEMPESTIVITÀ DEL CONTATTO TELEFONICO, DANDO TUTTE LE INFORMAZIONI CHE GLI POSSONO RISULTARE UTILI.**

## **PARTE III**

- CONDIZIONI AMBIENTALI  
DELLA SCUOLA**
- SICUREZZA**



## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico, compatibilmente con le risorse a disposizione, deve essere pulito, accogliente, sicuro, in grado di assicurare una permanenza confortevole ai soggetti che ne fruiscono.

Si individuano nei punti che seguono i fattori di qualità:

- regolare, idonea manutenzione e adeguato trattamento igienico dei locali;
- dotazione di sussidi didattici necessari;
- abbattimento delle barriere architettoniche;
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione;
- utilizzo anche di spazi esterni per attività sportive, ricreative, didattiche.

La funzione e la responsabilità del personale collaboratore scolastico è preziosa.

La scuola si impegna a sensibilizzare, a favorire la massima collaborazione da parte di tutte le istituzioni interessate, in primo luogo l'Ente Locale, per poter garantire condizioni di sicurezza, funzionalità, vivibilità all'interno e nelle immediate adiacenze degli edifici scolastici.

Sarà suo compito ed impegno costante educare gli allievi al rispetto delle strutture e degli oggetti, a mantenere ordinati e puliti gli ambienti, abituandoli all'uso corretto degli stessi.

**PARTE IV**  
**PROCEDURA RECLAMI**



## RECLAMI

- ◉ POSSONO ESSERE PRESENTATI ALLA SCUOLA, SIA ORALMENTE SIA PER ISCRITTO, **RECLAMI**: ESSI DEVONO CONTENERE LE GENERALITÀ DEL PROPONENTE E, SE ORALI, VANNO POI MESSI PER ISCRITTO E FIRMATI. NON VENGONO PRESI IN CONSIDERAZIONE RECLAMI ANONIMI.
- ◉ IL RECLAMO, **SOTTOSCRITTO**, VIENE ACQUISITO AGLI ATTI DELLA SCUOLA E PROTOCOLLATO SECONDO LE MODALITÀ USUALI.
- ◉ IL DIRIGENTE SCOLASTICO È TENUTO A **RISPONDERE ENTRO 15 GIORNI DALLA DATA IN CUI È PERVENUTO IL RECLAMO STESSO**, DOPO AVER ACQUISITO TUTTI GLI ELEMENTI DI CONOSCENZA NECESSARI, IL DIRIGENTE SCOLASTICO E GLI ORGANI COMPETENTI SI ATTIVERANNO AFFINCHÈ SIANO CHIARITE LE CAUSE CHE HANNO DATO ORIGINE AL RECLAMO GIUSTIFICATO.
- ◉ QUALORA IL RECLAMO PRESENTATO NON SIA DI COMPETENZA DEL DIRIGENTE SCOLASTICO, LA SCUOLA FORNIRÀ LE INDICAZIONI NECESSARIE PER L'INOLTRO AL DESTINATARIO COMPETENTE.