



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE SPEZZANO ALBANESE  
LICEO SCIENTIFICO " V. BACHELET" - IPA

Via Nazionale 328 -87019 Spezzano Albanese (CS) (Tel 0981/953570 – Fax  
0981/1989904)

CODICE MECCANOGRAFICO CSIS05300V C.F. 88001870786

[csis05300v@pec.istruzione.it](mailto:csis05300v@pec.istruzione.it)

[csis05300v@istruzione.it](mailto:csis05300v@istruzione.it)

[www.liccospezzano.it](http://www.liccospezzano.it)



## **CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DELL'I.I.S.**

### **BACHELET – IPA DI SPEZZANO ALBANESE**

( Approvata nella seduta del CI del 30 ottobre 2014 con delibera n 2)

#### **INDICE**

- PRINCIPI FONDAMENTALI E FONTI NORMATIVE pag. 2
- PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI pag. 3
- PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA pag. 5
- PARTE SECONDA: 1 SERVIZI AMMINISTRATIVI pag. 7
- PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLASCUOLA pag. 8
- PARTE QUARTA: a) PROCEDURA DEI RECLAMI;  
b) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO pag.9
- PARTE QUINTA: ATTUAZIONE pag. 10

## PRINCIPI FONDAMENTALI E FONTI NORMATIVE

La Carta dei servizi, documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti, è stata istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. no 138 del 15/06/1995.

Le norme giuridiche alla base della Carta dei servizi sono:

- Artt. , 3, 21, 33, 34, della Costituzione Italiana;
- Legge 241/90 e ss.mm.ii.;
- D. Lgs. 29/1993 e ss.mm.ii.;
- Legge n. 20/94;
- Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994;
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'11/10/1994;
- Decreto Legge n. 163/1995 convertito in Legge n. 273/1995;
- Art. 11 co. 2 D.Lgs. 286/99 sostituito dall'art. 28 del D.Lgs. 150/2009;
- Delibera CIVIT n. 1 del 13/01/2010;
- Direttiva n. 4 del 25/02/2010 del Dipartimento della Funzione pubblica;
- Delibera CIVIT n. 88 del 24/06/2010;
- Delibera CIVIT n. 3 del 05/01/2012;
- D.Lgs. n.33/2013 art. 10 co. 9

La carta dei servizi è il documento nel quale l'IIS Bachelet –IPA, in ossequio delle vigenti disposizioni di legge in quanto soggetto erogatore di pubblici servizi, predefinisce, con il coinvolgimento di tutte le forze scolastiche – DS-DSGA-docenti-personale ATA OO.CC.- e rende noto all'esterno ( alunni, genitori, Enti Imprese) :

- I criteri e le regole attraverso le quali la scuola persegue gli obiettivi didattici ed educativi del proprio indirizzo;
- Gli indirizzi generali cui è ispirata l'attività amministrativa e gestionale;
- I fattori di qualità in termini di efficienza ed efficacia che l'utente si aspetta dalla erogazione del servizio scolastico;
- Livelli o obiettivi quantitativi e/o qualitativi ai quali tende l'attività della struttura organizzativa della scuola;
- La valutazione del servizio e la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte dalla scuola e di intervenire con opportune azioni correttive nella attività didattica e nella attività amministrativa;
- Le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione per segnalare disfunzioni, evitando il ricorso immediato ad eventuale contenzioso;

## PRINICI E CRITERI ATTUATIVI

La Carta dei servizi dà concreta attuazione a quanto previsto dagli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana :

art. 3 : " Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. "

Art. 21 "Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione".

Art. 33,; " L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. "

art. 34 : " La scuola è aperta a tutti. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi..."

La Carta dei Servizi scolastici è quindi il documento attraverso il quale si sanciscono e si tutelano i seguenti diritti fondamentali:

### **Uguaglianza e imparzialità**

- Il servizio scolastico è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti per cui l'IIS Bachelet eroga il servizio scolastico senza discriminazioni in ordine di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ;

- Le regole che disciplinano i rapporti tra gli utenti e la Scuola sono uguali per tutti;

- L'IIS Bachelet nell'erogare il servizio scolastico agisce secondo criteri di obiettività e imparzialità nel rispetto delle Leggi, delle procedure interne riguardanti la didattica e delle norme regolamentari relative ai servizi amministrativi ed ausiliari ;

-L'IIS Bachelet pone come obiettivo fondamentale della sua azione educatrice un processo continuo di integrazione tra alunni di diverse etnie, razze, religioni, lingua in modo da favorire, per quanto possibile, la convivenza civile.

- L'IIS Bachelet favorirà l'eliminazione di situazioni di disagio e sperequazioni nell'offerta formativa per gli studenti in condizioni socio-economiche disagiate con azioni mirate quali borse di studio, fornitura gratuita di libri di testo, strumenti e materiali didattici compatibilmente con risorse finanziarie della scuola disponibili.

- L'IIS Bachelet adotterà tutti quei provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche in modo da permettere agli alunni portatori di handicap una vita scolastica, nei limiti del possibile, regolare ed uguale a quella di tutti gli altri alunni.

-L'IIS Bachelet stipulerà convenzioni con l'ASL e con gli Enti locali per assicurare assistenza psicologica ad alunni in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni portatori di handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni portatori di di handicap sensoriale.

-L'IIS Bachelet organizzerà lo sportello di Counseling rivolto a studenti, docenti e genitori, lo sportello ha come obiettivo la costruzione di una struttura stabile di ascolto per prevenire ogni forma di disagio sociale, psicologico, familiare e scolastico, favorendo tutti i necessari interventi attraverso un coordinamento delle risorse che operano all'interno della scuola e nel territorio, formando così una rete di collaborazione permanente e sistematica. L'attività è supportata dalla funzione strumentale BES e da uno psicologo.

### **Accoglienza ed integrazione**

-L'IIS Bachelet con il coinvolgimento e la collaborazione di tutti gli operatori scolastici, intende favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

a) rendere genitori ed allievi consapevoli delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli spazi didattici attrezzati, della biblioteca, dei laboratori ecc.;

- b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
- c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.
- d) garantire spazi, oltre al sito istituzionale, quali bacheche, — per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori volti ad inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e a migliorare la qualità del servizio.

### **Continuità e regolarità del servizio**

-L'IIS Bachelet utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito delle proprie competenze, continuità e regolarità del servizio.

-L'IIS Bachelet con l'azione comune di tutto il personale scolastico, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative. In questo caso l'IIS Bachelet garantirà i servizi minimi essenziali di vigilanza e di custodia.

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

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico e l'IIS Bachelet garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza. In caso di domande di iscrizione eccedenti i criteri sono stabiliti dal consiglio d'istituto.

- L'IIS Bachelet assicurerà l'obbligo scolastico con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica con controlli della frequenza degli alunni. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, nello stesso tempo si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

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

-L'IIS Bachelet pone la partecipazione, la trasparenza e l'efficienza alla base della progettazione, della gestione delle proprie attività sia didattico-educative, sia amministrative per favorire il più possibile la partecipazione attiva di genitori ed allievi alle gestione sociale della scuola.

- L'IIS Bachelet attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.

-L'IIS Bachelet favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature, nei limiti fissati dal Consiglio d'Istituto, al di fuori dell'orario scolastico

- L'IIS Bachelet favorirà l'apertura della scuola al territorio stipulando convenzioni e concessioni o in uso dei locali e delle attrezzature a soggetti terzi che ne facciano richiesta per l'organizzazione di attività culturali, educative

- Tutta l'attività scolastica – didattica ed amministrativa - si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità e trasparenza ed economicità sulla base del dettato della Legge 241/90 e ss.mm.ii..

- Sul sito web della scuola è attiva la "Sezione Trasparenza", ai sensi del D.to Leg.vo 33/2013

### **LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della persona e della personalità dell'alunno aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico. L'esercizio della libertà d'insegnamento si basa sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche. L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le norme

contrattuali vigenti. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per i docenti.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

Il processo d'insegnamento e di apprendimento dell'IIS Bachelet è rivolto a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi e, per questo motivo l'istituto favorirà una progettazione didattico-educativa qualificante e significativa nel rispetto degli obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali .

Per questo motivo l'IIS Bachelet utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, avvalendosi della collaborazione di esperti anche estranei all'Amministrazione.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica. Alle attività didattiche vengono assegnati un numero di giorni effettivo per la validità dell'anno scolastico come da calendario scolastico regionale annuale.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico-educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordine e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

I consigli di classe, e i singoli docenti all'inizio dell'anno scolastico elaborano la propria programmazione didattica. La programmazione didattica impegna i docenti, gli alunni e le famiglie a collaborare per il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali indicate nella stessa.

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel P.O.F. e in Commissioni di lavoro.

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, di Commissione e di Laboratori Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Grande rilevanza nella programmazione didattica assumono i dipartimenti che hanno compiti di intervenire nella programmazione disciplinare per competenze e per assi culturali nel rispetto della normativa vigente e di ricercare soluzioni unitarie per l'adozione dei libri di testo e di formulare proposte in merito ai criteri e alle modalità organizzative e di attribuzione dei docenti agli IDEI e allo sportello didattico; I dipartimenti hanno il compito inoltre di proporre iniziative di natura educativa-didattica-culturale che coinvolgano gli alunni.

#### ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (sportello didattico);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

1) l'IIS Bachelet individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

3) La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in un massimo di quindici minuti dalla consegna della domanda.

5) 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 d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

6) I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

7) I documenti di valutazione degli allievi sono consegnati direttamente dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato mediante avvisi. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Le R.S.U. con il Dirigente scolastico delibereranno eventuali modifiche all'orario anche sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

9) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

#### **MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE**

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

bacheca dei docenti

bacheca degli studenti

bacheca dei genitori

bacheca sindacale

2) Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

3) Una copia del regolamento d'Istituto deve essere consegnata a tutti i nuovi iscritti.

**PARTE TERZA**  
**CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**  
**IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

- a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.
- b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.
- c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

L'IIS Bachelet si impegna per mantenere pulito accogliente e sicuro l'ambiente scolastico. Le modalità di erogazione dei servizi di pulizia sono stabiliti con ordini di servizio dal Dirigente scolastico e dal DSGA.

L'IIS Bachelet si impegna a emanare disposizioni a tutto il personale affinché sia assicurata la continuità della vigilanza e della prevenzione dei comportamenti pericolosi.

L'IIS Bachelet informa gli alunni, il personale tutto sulle norme di sicurezza da rispettare e sui comportamenti da tenere in caso di emergenza;

L'IIS Bachelet assicura in proprio e con la collaborazione dell'Amministrazione scolastica, la formazione del personale e degli alunni sui temi della sicurezza.

Il documento di valutazione dei rischi è depositato in presidenza, le norme sulla sicurezza sono contenute in un opuscolo consegnate all'alunno all'atto della iscrizione e, comunque, pubblicate sul sito istituzionale.

L'IIS Bachelet dispone di due edifici scolastici: il Liceo e l'IPA situati in Spezzano Albanese (CS). Oltre alle aule destinate all'attività didattica ordinaria, entrambi gli edifici dispongono di:

- laboratori
- sala professori
- laboratori informatici
- laboratori di chimica-fisica

il solo liceo dispone inoltre di:

- aula magna
- bar
- uffici amministrativi e presidenza

L'IIS Bachelet inoltre è dotato di palestra

Tutti i locali sono accessibili ai disabili e per quelli del liceo si ha a disposizione l'ascensore.



## **PARTE QUARTA**

### **RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO**

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono riguardare il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via mail e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

Esiste la possibilità di utilizzare dei moduli disponibili all'entrata delle due sedi. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

Ogni anno il Dirigente scolastico redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio d'Istituto.

Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Consiglio d'istituto.

## **PARTE QUINTA ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengono cambiamenti organizzativi o disposizioni normative modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o nelle direttive del MIUR.