



**I.S. "R. D'ALTAVILLA – V. ACCARDI"**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**ANNO SCOLASTICO 2013/2014**

1  
**INDICE**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>PREMESSA</b> .....  | <b>pag. 3</b> |
| <b>PARTE 1<sup>a</sup> – LA scuola</b> .....                                     | <b>pag. 4</b> |
| 1.1 Presentazione  |               |
| 1.2 Finalità   |               |
| 1.3 Principi fondamentali  |               |
| 1.4 Struttura  |               |
| <b>PARTE 2<sup>a</sup> – SERVIZI</b> .....                                       |               |
| <b>pag. 6</b>  |               |
| 2.1 Contratto formativo  |               |
| 2.2 Competenza degli operatori interni ed esterni                                |               |
| 2.3 Servizi di segreteria  |               |
| <b>PARTE 3<sup>a</sup> – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ</b> ..... |               |
| <b>pag. 10</b>   |               |
| 3.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti                         |               |
| 3.2 Presentazione reclami  |               |
| 3.3 Organismi di controllo e verifica  |               |
| 3.3.1 <i>Rapporti con le Famiglie.</i>   |               |
| 3.3.2 <i>Comitato Qualità.</i>   |               |
| 3.3.3 <i>Gruppo di verifica ispettiva interna</i>                                |               |

## **PREMESSA**

*Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della **Scuola** e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.*

*Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla **Scuola** preposti alla tutela dell'alunno e le procedure per la presentazione di reclami contro atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con l'erogazione del servizio.*

*In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della nostra scuola attraverso la conoscenza, la scelta e la verifica.*

*Il Dirigente Scolastico  
( Dott.ssa Grazia Maria Lisma)*



## **PARTE 1<sup>a</sup> – LA Scuola**

### **1.1 PRESENTAZIONE**

La sede centrale della *Scuola* si trova a Mazara del Vallo in Piazza Sandro Pertini, in uno dei quartieri non molto popolati della città..

Nasce nel 1984 ed offre a tutti gli alunni diverse attività curricolari ed extra – curricolari presentate nel *Piano dell’Offerta Formativa* (per ulteriori dettagli si veda il *Piano dell’Offerta Formativa*).

Dal primo Settembre 2013, in seguito al dimensionamento della rete scolastica, l’Istituto comprende altre due sedi: Campobello di Mazara e Petrosino.

### **1.2 FINALITÀ**

La finalità generale della *Scuola* è quella di promuovere la formazione integrale degli alunni, della loro crescita etico – relazionale, umana, culturale e professionale, che consenta l’acquisizione dei saperi e delle competenze necessari per essere cittadini consapevoli e responsabili e per un proficuo inserimento nella società e nel mondo del lavoro.

### **1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi della scuola si ispira agli articoli n° 3 - 30 - 33 - 34 della Costituzione Italiana e si impegna:

- *a garantire che non avvenga alcuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico*
- *ad agire secondo i criteri di obiettività ed equità garantendo regolarità nello svolgimento della vita scolastica*
- *a favorire la continuità tra i diversi ordini dell’Istituzioni, curando i rapporti con le altre scuole del territorio con le quali spesso si realizzano iniziative comuni a garantire l’accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d’ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità*
- *a riconoscere il diritto all’istruzione e all’ educazione di tutti gli alunni, come presupposto fondamentale dell’esercizio di diritto di cittadinanza italiana.*
- *ad erogare i suoi servizi con regolarità e continuità, applicando le norme sancite dalla legge. Nella cultura della trasparenza sarà compito della Scuola semplificare tutte le procedure, informare correttamente e celermente, promuovere la partecipazione di tutte le componenti. Tutte le attività della Scuola e particolarmente l’orario di servizio devono rispondere a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell’organizzazione dei servizi e dell’attività didattica in corrispondenza ai bisogni dell’utenza*

- *a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi nazionali.*

#### **1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LOGISTICA**

L'erogazione dei servizi scolastici e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Dirigente Scolastico
- Consiglio di Istituto
- Giunta Esecutiva
- Commissioni Tecniche
- Direttore Generale Servizi Amministrativi
- Assistenti amministrativi
- Collaboratori scolastici
- Incarichi specifici
- Collaboratori del Dirigente Scolastico
- Responsabili di Sedi
- Funzioni Strumentali
- Team Qualità
- Nucleo di valutazione
- Responsabile della sicurezza dei lavoratori
- Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza
- R.S.U.
- Collegio dei Docenti
- Dipartimenti
- Consigli di classe
- Coordinatori
- Docenti
- Referenti di progetto

La struttura logistica della *Scuola* è costituita da:

- ◆ **BIBLIOTECA**
- ◆ **AULE MULTIMEDIALI**
- ◆ **LABORATORI: MECCANICA, CHIMICA, ELETTROTECNICA, ELETTRONICA, SCIENZE, NAVIGAZIONE, LINGUA, MATEMATICA, DISEGNO, FISICA, TOPOGRAFIA E COSTRUZIONE.**
- ◆ **VIDEOTECA**
- ◆ **PALESTRA COPERTA**

il cui funzionamento è disciplinato dal Regolamento d'Istituto.

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (D.L. 81/2008 e successive modificazioni), la *Scuola* ha predisposto il Piano della sicurezza e tiene sotto controllo la sicurezza degli ambienti, cercando di apportare o far apportare tutte le modifiche ed ammodernamenti necessari; in particolare è dotata di efficienti piani antincendio ed ha adeguato tutti gli impianti elettrici.

La *Scuola* si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel D. P. R. n. 503 del 24/07/1996 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Tutti i piani sono dotati di servizi igienici. In ogni aula sono presenti prese elettriche a norma CEI.

## **PARTE 2<sup>a</sup> – SERVIZI**

### **2.1 CONTRATTO FORMATIVO**

L'azione educativa presuppone il coinvolgimento di tre elementi – ALLIEVO, DOCENTE e GENITORI.

Perché la responsabilità venga condivisa, è necessario che i docenti rendano partecipi allievi e genitori degli obiettivi da raggiungere con la classe e con i singoli allievi, e delle modalità di attuazione. L'allievo sarà così al centro del processo educativo e il genitore potrà partecipare in modo propositivo e valutativo, collaborando, secondo i propri mezzi e capacità, all'azione educativa.

L'allievo deve conoscere:

- ✿ gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- ✿ il percorso per raggiungerli
- ✿ le fasi del suo curriculum

Il docente deve:

- ✿ esprimere la propria offerta formativa
- ✿ motivare il proprio intervento didattico
- ✿ esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Il genitore deve:

- ✿ conoscere l'offerta formativa
- ✿ esprimere pareri e proposte

- ✿ collaborare nell'attività

Il Collegio dei Docenti nella *Progettazione d'Istituto* formula gli obiettivi educativi e didattici in relazione all'utenza nel suo insieme nonché i criteri di valutazione comuni e programma attività adeguate sia ai bisogni degli alunni, sia alle proprie risorse umane, logistiche ed economiche. I docenti, nelle singole progettazioni, declinano gli obiettivi proposti dal Collegio, adeguandoli alle esigenze delle singole classi.

## **2.2 COMPETENZA DEGLI OPERATORI INTERNI ED ESTERNI**

### **DIRIGENTE SCOLASTICO**

- promuove e coordina le attività dell' Istituto
- presiede alla gestione unitaria di tutte le attività scolastiche
- assicura l'esecuzione delle deliberazioni degli Organi Collegiali
- esercita le specifiche funzioni di ordine amministrativo di sua competenza in particolare:
- ha la rappresentanza legale dell'istituto
- presiede tutti gli Organi Collegiali (tranne il Consiglio di Istituto)
- procede alla formazione delle classi, all'assegnazione ad esse dei docenti, alla formulazione dell'orario
- promuove e coordina insieme al Collegio dei Docenti le attività didattiche, di sperimentazione e di aggiornamento nell'ambito della scuola
- coordina il calendario delle assemblee nell'Istituto
- cura i rapporti con gli specialisti che operano sul piano medico – pedagogico
- cura l'attività di esecuzione delle norme giuridiche e amministrative riguardanti alunni e docenti, compresi la vigilanza ed il controllo
- convoca i rappresentanti dei genitori ogniqualvolta ne ravvisa la necessità in uno spirito di condivisione delle scelte o dei provvedimenti
- assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e alla problematizzazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevati. (si avvale delle Funzioni Strumentali)

**ORGANI COLLEGIALI:** si rimanda al Regolamento d'Istituto

### **I GENITORI:**

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito

- possono partecipare alla vita della scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali
- costruiscono con i docenti un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche



- seguono con attenzione i progressi del ragazzo, sostenendolo nelle difficoltà, senza pretendere sforzi superiori alle sue possibilità
- garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio domestico
- hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessi
- hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente scolastico

**ALUNNI:** Si rimanda al Regolamento d'Istituto

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La **Scuola** individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi :

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari dei servizi a contatto con il pubblico

#### **DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI**

- svolge attività lavorativa, che richiede conoscenza della normativa vigente nonché delle procedure amministrativo - contabili
- organizza i servizi amministrativi dell'unità scolastica ed è responsabile degli stessi
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nell'esecuzione degli atti amministrativo – contabili
- sovrintende e coordina il personale ausiliario
- elabora progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza
- cura l'attività istruttoria della stipulazione di accordi, contratti e convenzioni con soggetti esterni
- può svolgere attività di formazione e di aggiornamento.

#### **ASSISTENTE AMMINISTRATIVO**

- svolge attività diretta e immediata collaborazione con il responsabile amministrativo coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza
- ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo
- ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi connessi con il proprio lavoro
- ha autonomia operativa nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativo – contabili
- svolge attività di supporto amministrativo alla progettazione e realizzazione di iniziative didattiche, decise dagli organi collegiali

### ***COLLABORATORE SCOLASTICO***

- esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione professionale non specialistica
- sorveglia gli alunni nelle aule, nei laboratori e negli spazi comuni
- accompagna gli alunni in occasioni del loro trasferimento dai locali della scuola ad altre sedi
- si occupa della pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, degli arredi e relative pertinenze
- supporta l'attività amministrativa e l'attività didattica

### ***ORARI E ORGANIZZAZIONE DELLE LEZIONI***

Nella formulazione dell'orario il Collegio dei Docenti stabilisce i criteri che tengano conto di:

- equa distribuzione delle discipline nell'arco della giornata tenendo conto nella giusta considerazione il carico di lavoro per gli alunni
- equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare
- equa distribuzione, per i docenti, delle prime ore di servizio, delle ultime ore, delle ore buche intermedie compatibilmente con le esigenze di servizio e particolari o straordinarie esigenze personali
- approvazione finale del Collegio dei Docenti:

### ***AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA***

Per quanto riguarda l'azione didattica – educativa si consulteranno gli allegati relativi a

#### ***a) Piano dell'Offerta Formativa***

### ***RAPPORTO SCUOLA – FAMIGLIA***

- ricevimento infrasettimanale
- Consigli di Classe della durata di un'ora con la presenza dei Genitori rappresentanti
- Ricevimento Collegiale Genitori

### ***2.3 SERVIZI DI SEGRETERIA***

Si garantiscono compatibilmente con la dotazione organica del personale i seguenti tempi di rilascio delle sotto elencate documentazioni :

- certificati d'iscrizione e frequenza entro 3/5 giorni dalla richiesta.
- certificati di licenza o sostitutivi di diploma entro 5 giorni dalla richiesta.
- certificati che richiedono complesse ricerche d'archivio entro 8 giorni dalla richiesta.
- distribuzione buoni libro a vista in periodi preventivamente fissati e pubblicizzati.

- attestazioni di servizio e certificati al personale da 3/15 a seconda della complessità delle indagini amministrative.
- istruzione pratiche relative al trattamento giuridico – economico del personale entro 30 giorni dalla richiesta.

#### **MODALITÀ RICEVIMENTO**

##### *SEGRETERIA*

##### PUBBLICO:

Tutti i giorni: ore 11.30 – 13.00

Dal lunedì al venerdì ore 16:30 – 18:30

##### DOCENTI:

Secondo orario settimanale pubblicato in sala docenti

##### *PRESIDENZA :*

##### PUBBLICO:

Martedì ore 11.15 – 12.15.

##### DOCENTI:

Venerdì ore 11.15– 12.15

### **PARTE 3<sup>A</sup> – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

Fa parte della ragion d'essere delle Istituzioni Scolastiche fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite degli utenti; l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti sono, pertanto, considerate un dovere deontologico del personale tutto della Scuola.

La *Scuola* mette a disposizione del Personale operante nella Scuola tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

La *Scuola* ha tutela dell'utenza per cui si è attivata per garantire la sicurezza all'interno dei propri ambienti in conformità al D. Lgs 81/2009 e successive integrazioni, sono stati predisposte metodologie di conservazione e gestione dei dati dell'utenza ed assegnati i relativi incarichi.

#### **3.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI**

La *Scuola* rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione degli utenti mediante la distribuzione di un questionario redatto in conformità al sistema ISO 9001-2008 ; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report trimestrale che viene inviato al Dirigente Scolastico. Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti dalla Scuola.

### **3.2 PRESENTAZIONE RECLAMI**

I reclami e gli esposti relativi al servizio scolastico, redatti in forma scritta e contenenti le generalità dello scrivente, devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere sottoscritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione.

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione, pur tuttavia il Dirigente Scolastico avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede.

Nell'ambito delle sue competenze, il D.S. si impegna a rimuovere le cause che hanno generato insoddisfazione dell'utenza e, ogni anno, redige una relazione sui reclami e la inserirà nella relazione annuale del Consiglio di Istituto.

### **3.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA**

#### **3.3.1 Rapporti con le Famiglie**

Sono gestiti dal Dirigente Scolastico, dai suoi Collaboratori e dalle funzioni strumentali per quanto di competenza.

La gestione dei rapporti con le famiglie mira ad assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti.

I Responsabili Qualità forniscono il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della *Scuola*, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni degli utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

#### **3.3.2 Comitato Qualità**

È costituito da:

- Dirigente Scolastico
- Collaboratori
- Responsabili Qualità
- D.S.G.A.

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità della *Scuola*, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti.

Il Comitato Qualità promuove l'attuazione di azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno, il Comitato Qualità riesamina l'intera struttura del Sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative degli utenti.

### 3.3.3 Gruppo di Verifica Ispettiva

Con il coordinamento del Responsabile Qualità, il Gruppo di Verifica Ispettiva effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione e formazione del Personale. I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge

*Il Dirigente Scolastico*  
*Dott.ssa Grazia Maria Lisma*