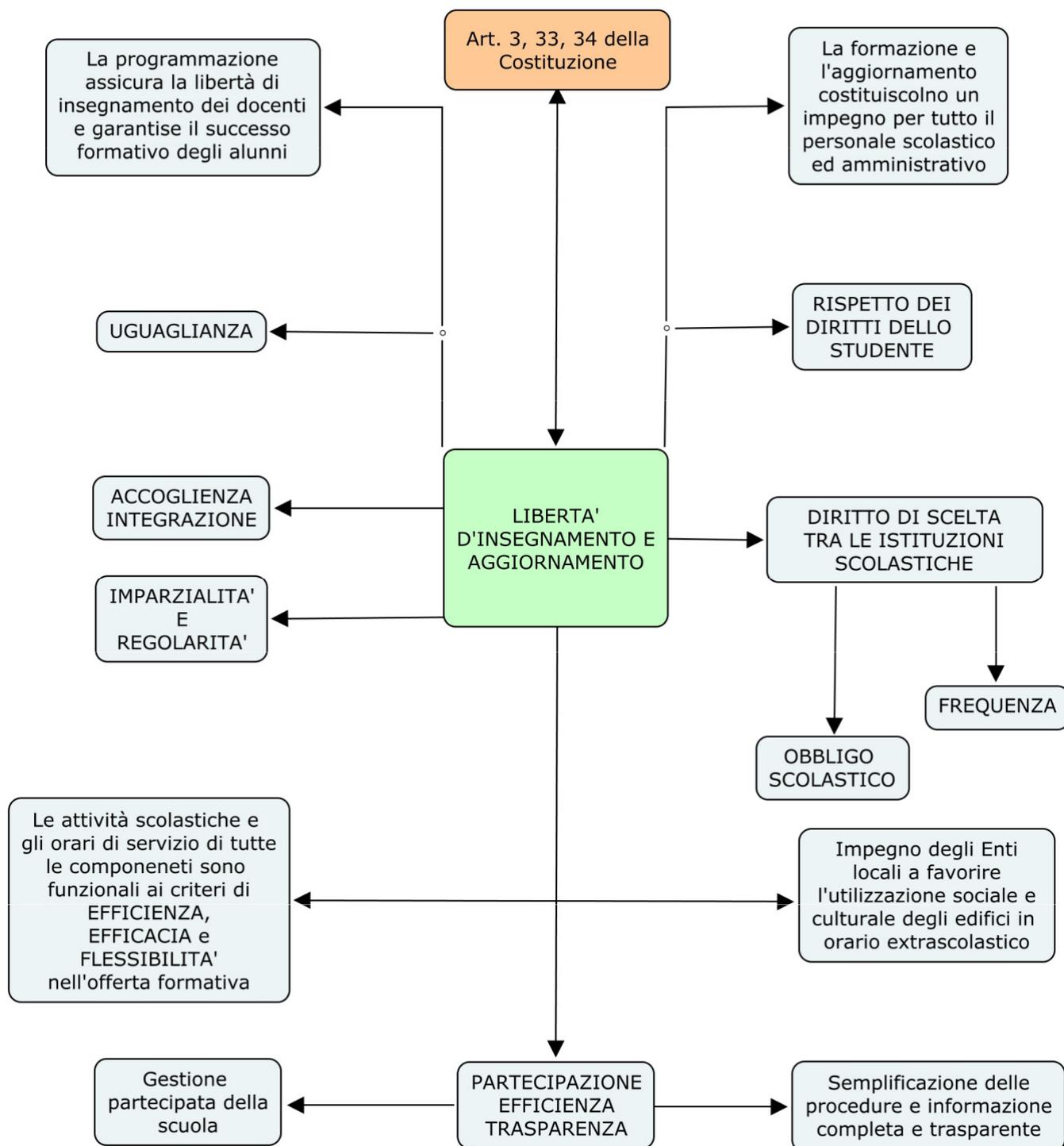


# CARTA DEI SERVIZI



## Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

## **Uguaglianza**

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psico-fisiche, di lingua, di etnia, di religione, di opinione politiche.

## **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola si impegna a garantire la vigilanza, la continuità del servizio nel rispetto delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di particolare necessità.

Con la collaborazione degli Enti Locali e dei servizi sociali presenti nel territorio la scuola ricerca soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative agli alunni con bisogni educativi speciali (B.E.S.): stranieri, disabili, con disturbi specifici dell'apprendimento, ...

Il servizio scolastico è improntato al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi. L'obbligo scolastico è assicurato con interventi di controllo della frequenza e di prevenzione dell'evasione e della dispersione scolastica.

## **I docenti e il personale della scuola improntano i rapporti con gli alunni sui valori di:**

- Correttezza
- Rispetto
- Valorizzazione della personalità dell'alunno.

Viene aggiornato annualmente dal Collegio dei Docenti il piano triennale dell'offerta formativa (2019-2022) contenente le indicazioni relative alle scelte educative, pedagogiche e culturali, unitamente alle risorse disponibili ed al loro utilizzo per il conseguimento dei migliori risultati formativi.

## **Trasparenza**

Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto <https://www.istitutoalberti.edu.it>.

All'interno del sito sono presenti le sezioni Albo Online e Amministrazione Trasparente, riservati alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione avente effetto di pubblicità legale.

L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori.

Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sul sito nelle sezioni Albo on line e in Amministrazione Trasparente.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla L.241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

## **Sicurezza e privacy**

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy introdotte dal D. L.vo n. 196/2003, come modificato e integrato dal GDPR UE 679/2016.

### **Patto formativo di corresponsabilità Scuola e Famiglia.**

Il Patto formativo di corresponsabilità Scuola e Famiglia è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola in collaborazione con la famiglia, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.T.O.F. Tra tutte le componenti che operano nella scuola si instaura un contratto formativo che costituisce un diritto dovere da realizzare all'interno degli obiettivi educativi definiti ai diversi livelli istituzionali.

Il Patto di corresponsabilità educativa è pubblicato sul sito web dell'Istituto al seguente link: <https://www.istitutoalberti.edu.it> (sezione Offerta Formativa/Patto e Regolamenti).

### **Servizi Amministrativi**

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- Celerità delle procedure
- Informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- Tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

**Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione (on line) prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

**Rilascio di documenti:** le certificazioni di competenza dell'Istituto (attestazioni di prestatore servizio; dichiarazioni di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; ecc.) vengono rilasciate – previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico – entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo.

L'orario di ricevimento del pubblico è pubblicizzato sul sito web dell'Istituto.

Il Dirigente Scolastico e il DSGA ricevono il pubblico su appuntamento.

### **Servizi Ausiliari**

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare:

- assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- collabora con i docenti per garantire la sicurezza, la vigilanza e la cura degli alunni;
- cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
- accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

### **Procedura dei reclami**

Ciascun utente ha la possibilità di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti. Le segnalazioni devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente, devono essere espressi in forma scritta e possono essere inviati anche tramite la posta elettronica o consegnati a mano.

### **Sistema di gestione per la qualità**

L'Istituto persegue l'obiettivo del miglioramento continuo per innalzare la qualità del servizio: finalità ed azioni sono contenute nel Rapporto di Autovalutazione (R.A.V.), un apposito documento approvato dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto, pubblicato nel portale Scuola in Chiaro.

Alla fine di ciascun anno scolastico vengono proposti si rileva il grado di soddisfacimento relativo agli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi, ecc.

Attraverso l'analisi dei dati e del monitoraggio in corso d'anno, compiute da un'apposita commissione (NIV, Nucleo Interno di Valutazione), vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.

Il Dirigente scolastico  
Stefania Ponchia