

Carta dei servizi

per il miglioramento dell'istituzione scolastica

La “Carta dei servizi” della scuola, vuole essere lo strumento a tutela del diritto allo studio; è il documento attraverso il quale ogni istituto scolastico rende pubblico il suo agire educativo, didattico e amministrativo e che evidenzia, inoltre, le caratteristiche ambientali della scuola stessa. La Carta rappresenta uno strumento per informare e promuovere la collaborazione tra scuola, famiglia e territorio, nel rispetto delle specifiche funzioni e competenze.

Tale documento, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, indicati dal dispositivo ministeriale, garantendone la concreta attuazione.

Gli ambiti del suddetto documento sono: servizi, apprendimenti, pari opportunità, etica e responsabilità sociale, ricerca, sperimentazione e formazione.

SERVIZI

I servizi di un istituto scolastico vengono classificati in:

- Servizi generali e amministrativi
- Gestione del personale
- Gestione dei servizi tecnici
- Gestione dei servizi ausiliari
- Gestione della documentazione, sistema qualità e accreditamento.

I. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Organizzazione e gestione

La scuola individua, fissa e pubblica gli standard dei servizi amministrativi, garantendone la qualità. Il direttore dei servizi amministrativi definisce, secondo le direttive del dirigente, incarichi, incentivi, orari, carichi di lavoro, modalità organizzative e generali; effettua il coordinamento, la gestione e il controllo delle attività dell'ufficio.

Collaborano con il direttore, i coordinatori amministrativi di area individuati per la didattica, la comunicazione, la gestione del personale, i pagamenti, il bilancio e gli acquisti. A ogni responsabile sono attribuiti responsabilità e obiettivi.

Fattori di qualità

Nella gestione dei servizi si dovranno tener presenti i bisogni espliciti e impliciti dei fruitori, il che significa agire secondo criteri di accessibilità, empatia, cortesia e professionalità, comunicazione efficace.

- ❖ **Accessibilità:** Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, la mattina dalle ore 10.30 alle 12.30 dei giorni dispari e il pomeriggio dei giorni pari dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Inoltre la scuola ha attivato il servizio di posta elettronica (info@sgboscotrentoladucenta.it) in modo da soddisfare le richieste dell'utenza e ridurre i tempi di attesa.
- ❖ **Empatia, cortesia e professionalità:** Presso l'ingresso e presso gli uffici, saranno presenti gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni corrette per la fruizione del servizio richiesto, di prendere eventualmente nota e di indirizzare l'utente verso la persona interessata.
- ❖ **Comunicazione efficace:** Le comunicazioni interne ed esterne, sono redatte in modo comprensibile e accessibile e messe a disposizione delle famiglie, del personale. L'istituto assicura un sito web. Sono anche consultabili su tale sito, orari degli uffici, orario delle lezioni, organigramma, incarichi, compiti del personale amministrativo, tecnico, ausiliario, A.T.A., bacheca sindacale, regolamento, carta dei servizi, politica della qualità, risultati dei controlli di qualità.

Misure, riesame e miglioramento

- ❖ **Misure di performance:** Periodicamente vengono somministrati al personale, ai genitori e agli studenti, questionari di percezione, clima e gradimento in modo da valutare la qualità dei servizi offerti dalla scuola. Costituiscono elementi di valutazione anche i reclami, che possono essere inviati via e-mail o in forma cartacea in una cassetta sita all'ingresso; tali reclami sono regolarmente visionati dalla direzione che ne prende atto, li valuta e provvede, laddove ritiene necessario.
- ❖ **Riesame e miglioramento:** Al termine di ciascun anno scolastico, il direttore amministrativo redige una relazione, contenente dati significativi sul servizio e le proposte di miglioramento elaborate all'interno dell'ufficio. La relazione è parte integrante del riesame della direzione.

II. GESTIONE DEL PERSONALE

Organizzazione e gestione

Gli incarichi vengono attribuiti dal D.S. che dà disposizioni per le nomine in base alle competenze necessarie per la gestione dei diversi processi, assicura la formazione e stabilisce il sistema premiante, in relazione ai risultati ottenuti.

Fattori di qualità

Nella gestione delle risorse umane sono fattori rilevanti:

- la trasparenza nell'attribuzione degli incarichi e degli incentivi da parte della direzione;
- la definizione per ogni incarico di responsabilità, di obiettivi e di modalità operative;
- la gestione delle comunicazioni interne attraverso le nuove tecnologie;
- la correttezza e tempestività della gestione di stato giuridico, di pagamenti e pratiche amministrative;
- la formazione e l'aggiornamento del personale.

Misure, riesame e miglioramento

Il monitoraggio è indirizzato a verificare che il personale collabori per il conseguimento degli obiettivi fissati, in un clima di reciproco rispetto e fiducia. Inoltre si valuta l'efficacia e l'efficienza della gestione del sistema informatico e della formazione, la quantità e la qualità dei reclami e gli esiti della azione preventive e correttive.

A cadenza annuale lo staff e la RSU riesaminano il sistema di gestione delle risorse umane. La finalità è il controllo di tutti i processi che portano alla soddisfazione delle parti interessate/utenza che è la base per un continuo miglioramento dei servizi.

III. GESTIONE DEI SERVIZI AUSILIARI

Organizzazione e gestione

Il personale dei servizi ausiliari, si interessa della vigilanza, di accogliere i cittadini e gli utenti e di controllare che gli ambienti siano sicuri e i locali puliti. Il direttore amministrativo si interessa dell'organizzazione e della gestione, incaricando uno o più responsabili per coordinare i turni e il servizio. Ad ogni incarico sono assegnati incentivi e obiettivi per la qualità.

Fattori di qualità

La permanenza confortevole e sicura degli alunni, del personale e delle famiglie, all'interno della struttura scolastica, è garantito dalla continua vigilanza sullo stato di sicurezza e igiene dei locali e dei servizi.

Misure, riesame e miglioramento

Il servizio ausiliario viene controllato con periodicità e viene riesaminato una volta all'anno per avviare azioni di miglioramento. La soddisfazione del personale viene monitorata con indagini da questionari e colloqui.

APPENDIMENTI

Organizzazione e gestione

La scuola è direttamente responsabile degli aspetti relativi all'insegnamento del processo didattico - pedagogico, in quanto l'apprendimento è frutto anche di una serie di meccanismi che dipendono dall'alunno e dal suo contesto socio - economico; pertanto l'istituto si occupa di gestire e fornire tutto quello che può essere necessario alla progettazione, pianificazione, erogazione e controllo dei servizi di insegnamento.

La direzione attribuisce specifici incarichi di coordinamento con autorità, responsabilità e obiettivi nelle aree/processi per la gestione del Piano dell'Offerta Formativa (POF). Ciascun coordinatore è poi responsabile della progettazione didattica, comprendente tutte le fasi della programmazione da parte dei Consigli di classe.

Fattori di qualità

- Gli *ambiti* concordano i programmi per ogni anno di corso, gli strumenti, i criteri e i tempi della valutazione, la tipologia delle prove sommative da somministrare agli alunni durante l'anno e i tempi di riconsegna degli elaborati corretti agli studenti.

- I genitori sono prontamente informati, via e-mail e tramite il registro elettronico, di tutte le situazioni anomale legate agli alunni, quali ritardi ricorrenti, compiti non presentati, carenze nello studio e assenze ingiustificate. Possono inoltre visionare gli elaborati e le relative correzioni, essendo a conoscenza delle griglie di valutazione delle verifiche.
- Nei mesi di novembre e aprile, vengono consegnati i pagellini, dove sono notificate le carenze da recuperare prima della fine dell'anno; agli alunni sono fornite indicazioni utili per il recupero individuale, nelle prove orali e scritte.
- Tutte le parti interessate possono conoscere gli obiettivi della scuola, i piani, i programmi, i progetti e i risultati ottenuti e possono anche esprimere pareri e formulare proposte in merito.
- I dipartimenti/ambiti e i Consigli di classe, concordano e condividono i criteri di valutazione.
- Le metodologie e gli approcci di insegnamento diversificati sono elaborati in base ai bisogni formativi rilevati negli alunni.
- La scuola si preoccupa di tenere bilanciato il tempo da dedicare allo studio a casa e il tempo libero e tiene, pertanto, conto della distribuzione di compiti in classe e interrogazioni.

Misure, riesame e miglioramento

❖ *Misure di performance:*

- L'istituto si propone di controllare gli esiti finali positivi dei ragazzi, in rapporto agli obiettivi e alla situazione d'ingresso;
- Le rilevazioni sui risultati degli apprendimenti nelle varie classi che vengono sottoposte ad analisi di trend negli anni (per misurare il valore aggiunto) e a confronto con gli standard nazionali, forniti dall'INVALSI tramite il Servizio Nazionale di Valutazione (SNS), e con i risultati di istituti ritenuti leader nel proprio settore;
- Gli indici di dispersione, l'indice dei debiti recuperati in rapporto ai debiti totali, degli esiti occupazionali sul numero dei diplomati in cerca di lavoro, della riuscita nell'ordine di scuola successivo rispetto agli iscritti;
- I risultati delle varie forme di azioni preventive dell'insuccesso scolastico attraverso attività di recupero e approfondimento.

Nelle rilevazioni delle attese degli studenti, sono prese in considerazione la qualità della relazione con l'analisi dei risultati di rilevazioni di clima interno alle classi e alla scuola, utilizzando strumenti come focus group, questionari, ect.

L'istituto definisce le modalità per la valutazione diagnostica, formativa e sommativa degli apprendimenti disciplinari e trasversali in un'ottica di coerenza con l'intero percorso formativo. In caso di insuccessi superiori al 20%, il consiglio di classe esamina le cause al fine di rimuoverle.

❖ *Riesame e miglioramento:*

Il POF (Piano dell'Offerta Formativa) viene riesaminato due volte, durante l'anno, dalla scuola sulla base dei risultati scolastici. In tale riesame vengono valutati le strategie in relazione ai risultati, il clima e la soddisfazione delle parti interessate, la comunicazione interna ed esterna, la flessibilità (capacità di adattare i programmi a situazioni impreviste) e la reattività (capacità di rispondere rapidamente agli imprevisti), l'organizzazione e la gestione didattica e gli esiti delle azioni preventive e correttive. In seguito agli esiti, l'Istituto, sentiti gli OOCC e le parti interessate, attiva azioni di miglioramento secondo il progetto ministeriale VALES al quale ha aderito.

PARI OPPORTUNITÀ

Organizzazione e gestione

L'istituto attribuisce specifici incarichi e attiva iniziative e progetti didattici e di formazione del personale, al fine di realizzare azioni positive per le pari opportunità di genere, sociali, culturali, di provenienza, lingua, religione ed economiche.

Fattori di qualità

- monitoraggio dell'andamento del POF in relazione alle azioni positive per le pari opportunità;
- percorsi e metodologie differenziate per il successo di ciascuno, assenza di pratiche discriminative e/o coercitive nei confronti di tutti;
- diffusione dei principi di eguaglianza all'interno dei regolamenti delle classi, partecipazione degli studenti alle attività e alla vita della scuola, senza esclusioni di genere o condizione economica e di provenienza;
- azioni premianti e incentivi previsti per tutte le classi;
- riconoscimento tangibile e simbolico delle migliori pratiche e azioni di prevenzione del burning out e di mobbing nei confronti del personale;
- Organizzazione del lavoro finalizzata a diffondere le buone pratiche, ad allineare gli obiettivi delle singole persone con quelli della scuola e a responsabilizzare le persone a prendere decisioni;
- Rilevazione dei prerequisiti e delle azioni di compensazione e progettazione percorsi differenziati per raggiungere gli obiettivi stabili;
- Attività di orientamento in ingresso, durante il percorso formativo e in uscita, mediante incontri con genitori e allievi, docenti dell'ordine di scuola precedente e successivo, rappresentanti del territorio, visite alla scuola e ai laboratori, attività o laboratori ponti di collegamento, iniziative comuni con le altre scuole;
- Interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e il controllo sulle assenze ingiustificate;
- Impegno a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico;
- apertura della scuola nelle ore pomeridiane.

Misure, riesame e miglioramento

Durante l'anno, vengono effettuati controlli disaggregando i dati in ragione del genere e di altri fattori discriminativi. Il riesame va effettuato almeno una volta l'anno dalla direzione. Tutte le componenti scolastiche devono essere coinvolte nella progettazione del miglioramento.

ETICA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'istituto adotta una *Carta dei servizi* che ha come riferimento gli artt.3, 33 e 34 della Costituzione Italiana definisce una missione, la visione e la politica della qualità coerente con i principi descritti

dalle norme ISO e nei modelli di autovalutazione CAF e VALES; orienta la propria azione secondo i principi deontologici degli impiegati dello stato e le norme dello statuto delle studentesse e degli studenti. Adotta un regolamento d'istituto che riporta norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e modalità per le conciliazioni;
- regolamento delle giustificazioni dei ritardi, delle uscite, delle assenze;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con studenti e genitori.

I leader della scuola creano principi deontologici e valori di riferimento, li integrano nel loro comportamento e agiscono come modello di riferimento.

Fattori di qualità

L'istituto definisce la propria missione, vision e valori di riferimento, formulando documenti ad hoc, quali il POF, la Carta dei servizi e il regolamento interno e si occupa anche della diffusione di questi documenti, inoltre scuola, genitori e alunni stipulano un Patto formativo in base al quale:

i docenti si impegnano a far conoscere agli allievi

- gli obiettivi didattici del curriculum,
- il percorso per raggiungere tali obiettivi,
- le fasi, i tempi e i metodi tipici della disciplina,
- l'offerta formativa di ogni docente
- gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

D'altra parte *genitori e alunni* si impegnano a:

- tener conto delle informazioni che la scuola fornisce sui percorsi formativi,
- collaborare nelle attività di recupero per i casi di criticità

Scuola e genitori stipulano anche un contratto formativo in cui si trovano gli impegni assunti reciprocamente anche in relazione alle diverse offerte formative della scuola, alle condizioni e alle modalità per l'iscrizione ai corsi.

Nello svolgimento dei programmi la scuola presta attenzione ai principi deontologici, alla salute e alla sicurezza all'impatto ambientale, alla conservazione delle risorse energetiche e ai riflessi delle proprie attività sulla società, difendendo gli interessi della comunità territoriale.

La scuola prosegue con progetti e attività, i valori della legalità, della trasparenza, dell'equità e del rispetto delle diversità. Questi valori sono perseguiti tramite l'attivazione di principi di trasparenza, di linee guida e di codici di condotta in grado di orientare il comportamento professionale del personale.

L'istituto interagisce con tutte le parti interessate/utenza, con i rappresentanti della realtà esterna e con i fornitori per promuovere il cambiamento. Viene promosso un clima di rispetto e fiducia reciproci, creando condizioni di lavoro più favorevoli.

La scuola si assume nei confronti della società la responsabilità del successo scolastico e dello sviluppo delle competenze chiave dei propri allievi nel senso che rende trasparente l'esercizio dell'autonomia attraverso l'esplicitazione del POF

I risultati scolastici sono mostrati a tutte le parti interessate tramite affissione all'albo e comunicazione agli OOCC. L'istituto gestisce i processi interni, orientandoli al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali portatori di interesse, seguendo le indicazioni del CAF e del VALEAS.

Il personale è responsabilizzato e coinvolto nel proseguimento degli obiettivi stabiliti. Gli incentivi sono riacordati al merito professionale.

Misure, riesame e miglioramento.

La scuola periodicamente fa una autovalutazione delle proprie strategie e, in relazione ai risultati ottenuti, adotta piani di miglioramento. Tutte le componenti scolastiche sono tenute e rivalutare gli aspetti etici almeno una volta l'anno. Sempre a cadenza annuale, sono ricontrollati la carta dei servizi, il regolamento e i documenti formali.

Sono input per il riesame:

- sanzioni erogate e conciliazioni
- i risultati delle azioni correttive
- l'efficacia delle azioni di miglioramento
- le prestazioni di istituti del proprio grado di istruzione.

RICERCA, SPERIMENTAZIONE E FORMAZIONE

Organizzazione e gestione

Il dirigente e lo staff identificano i processi/servizi che vanno migliorati, basandosi sui riesami effettuati, sui progetti da sviluppare e/o sulle innovazioni da introdurre; tali miglioramenti vengono promossi mediante piani di aggiornamento professionale, progetti di ricerca e iniziative di sperimentazione e innovazione come Classi 2.0 o LIM e PQM.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità, la valorizzazione e l'utilizzo del potenziale innovativo e creativo del personale che va pertanto coinvolto nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di formazione, ricerca e sperimentazione e l'utilizzo di adeguate modalità di formazione.

Misure, riesame e miglioramento

La direzione effettua monitoraggi sull'efficacia e sul gradimento dei diversi corsi, sull'andamento delle sperimentazioni e delle innovazioni, sui loro risultati in rapporto agli obiettivi, sulla possibilità della loro diffusione. La performance viene misurata in base al numero di progetti realizzati in relazione a quelli pianificati, al numero dei partecipanti coinvolti rispetto la totalità, alle ricadute in termini di nuove attività e di innovazioni rispetto al numero complessivo di iniziative e al numero dei collaboratori che hanno determinato il successo delle iniziative.

Almeno una volta l'anno, la direzione effettua un riesame e si basa su risultati delle indagini e ricadute delle attività.

APPENDICE:

1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico) circa l'eliminazione delle barriere architettoniche e la manutenzione ed efficienza dell'ascensore.

Le attività relative ad interventi strutturali e di manutenzione necessari a garantire la sicurezza dei locali sono a carico del Comune, tenuto per legge alla loro fornitura e manutenzione.

Sono invece a carico del Dirigente gli obblighi di natura organizzativa e gestionale, come la Formazione dei lavoratori, l'organizzazione dei Piani di Emergenza e la denuncia immediata di situazioni anomali o guasti di struttura e/o di servizi.

Ogni lavoratore è direttamente responsabile dell'assolvimento delle norme previste dal DL 626/94 e contenute nelle disposizioni impartite dal Capo di istituto, il quale è responsabile della gestione del sistema di sicurezza.

In particolare, ogni Docente deve istruire gli allievi relativamente alla Normativa di Sicurezza della scuola, deve segnalare qualunque pericolo insito nelle installazioni o impianti e deve rispettare e far rispettare il piano di evacuazione predisposto in ogni plesso.

2. NOTE

Fanno parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi :

- la pianificazione annuale d'istituto;
- il POF;
- il regolamento interno dell'istituto;
- il regolamento del collegio docenti;
- il regolamenti dei laboratori;
- il regolamento visite guidate e viaggi di istruzione
- il Contratto formativo, e lo Statuto delle studentesse e degli studenti;
- Codice comportamentale e disciplinare personale docente ed ATA,
- le Norme di Sicurezza e piano di Evacuazione.