



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

## ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "ARGENTIA"

Via Adda, 2 – 20064 Gorgonzola (MI) – tel. 02-9513518/539 – fax 02-9511684  
C.F. 91587340158 – Codice meccanografico Generale MIIS10300X – Ambito territoriale 24  
Cod. Mecc. ITCG MITD103016 – Cod. Mecc. IPSIA MIRI10301G  
e-mail: [miis10300x@istruzione.it](mailto:miis10300x@istruzione.it) – [miis10300x@pec.istruzione.it](mailto:miis10300x@pec.istruzione.it) – [preside@istitutoargentia.it](mailto:preside@istitutoargentia.it)  
Sito internet: [www.istitutoargentia.gov.it](http://www.istitutoargentia.gov.it)

### CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale attraverso il quale l'Istituto di Istruzione Superiore "ARGENTIA" rende noti:

- gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativa gestionale (cd. principi fondamentali)
- le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività (cd. fattori di qualità)
- le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese (cd. valutazione del servizio)
- la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni (cd. azione di reclamo).

La carta dei servizi recepisce, tra l'altro, concetti essenziali attinenti il contratto formativo, cioè il patto esplicito e partecipato in cui si descrivono gli obiettivi e le prestazioni, che i docenti si impegnano a fare per rendere efficace la loro azione.

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale.

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

##### **Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico fisiche e socio economiche.

##### **Imparzialità e regolarità**

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali. In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

##### **Accoglienza e integrazione**

L'Istituto accoglie e favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime. Su richiesta i Consigli di Classe attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

### **Diritto di scelta e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche che erogano il servizio; la libertà di scelta si esercita tra istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le componenti coinvolte, a partire dai docenti coordinatori di classe.

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

Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. L'Istituto e gli EELL si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

### **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascun studente.

La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

L'Istituto garantisce la più ampia partecipazione del personale a iniziative di aggiornamento e formazione. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel PTOF.

La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- PTOF
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo didattica
- Patto Educativo di Corresponsabilità

## PARTE II

### Servizi amministrativi

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### **Standard specifici delle procedure**

Per le future classi prime l'acquisizione avviene in tempo reale per via telematica attraverso il portale del MIUR <http://www.istruzione.it/iscrizionionline/>, il cui link è pubblicato sul sito istituzionale del nostro istituto. La segreteria didattica garantisce assistenza, anche al di fuori del normale orario di ricevimento dell'utenza, per quelle famiglie che non dispongono di connessione internet o incontrano difficoltà nella procedura informatizzata di iscrizione.

Per le classi intermedie l'istituto fornisce sul proprio sito informativa, procedura e modulistica e organizza anche in cartaceo la distribuzione dei moduli di iscrizione, previa informativa anche sul registro elettronico.

La Segreteria didattica garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 15' dalla consegna della domanda.

Il rilascio dei certificati di iscrizione, frequenza e votazione è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria didattica al pubblico, di norma entro 2 giorni lavorativi purché l'alunno sia in regola con il pagamento delle tasse.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, a partire dal terzo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

Le pagelle e "le lettere di comunicazione degli esiti scolastici intermedi" sono visibili in tempo reale sul registro elettronico, a cui si accede con password personale.

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

### **Orari della Segreteria Didattica**

- Lunedì: 10,30-12,30
- Martedì: 7,45 -9,00 – 10,30-12,30
- Mercoledì: 10,30-12,30 e 14,00-16,30
- Giovedì: 10,30-12,30
- Venerdì: 10,30-12,30

### **Orari della Segreteria Amministrativa**

- dal lunedì al venerdì: dalle 11 alle 13

### **Orari della Segreteria del Personale**

- dal lunedì al venerdì: dalle 11 alle 13

### **Orari Ricevimento Ufficio Tecnico**

- dal lunedì al venerdì: dalle 10 alle 11.30

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e i messaggi inviati per posta elettronica vengono visionati entro un giorno dall'inoltro, a cui consegue con la massima celerità possibile la risposta a eventuali richieste.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione e aree dedicate sul sito istituzionale. Sono inoltre presenti bacheche per studenti, genitori e rappresentanze sindacali.

Il servizio di accoglienza del pubblico è garantito all'ingresso al piano terra dal personale del centralino.

### **PARTE III**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale. Sono garantite le norme di igiene. La scuola si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurano la sicurezza interna.

Sul sito istituzionale è presente un'apposita area dedicata a sicurezza e prevenzione dei rischi : <http://www.istitutoargentia.gov.it/?q=node/445> in cui è pubblicato anche il modulo di segnalazione dei guasti, peraltro disponibile in cartaceo presso l'Ufficio Tecnico che ne cura la distribuzione ai collaboratori scolastici.

Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

Gli spazi per le assemblee o riunioni delle varie componenti sono l'aula magna (in condivisione con l'adiacente ITIS Marconi) e l'aula Tavecchio, situata al piano terra.

### **PARTE IV**

#### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura per la segnalazione di reclami – non conformità, suggerimenti che, oltre a segnalare eventuali disfunzioni, può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie. E' prevista anche la segnalazione di proposte di encomio. I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica o per posta elettronica e devono contenere i dati del proponente. I reclami verbali devono poi essere necessariamente sottoscritti. I reclami anonimi non possono essere presi in considerazione. Sono presenti per la raccolta delle segnalazioni in cartaceo una cassetta presso la segreteria didattica e presso la sala ricevimento genitori.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, l'istituto può effettuare sondaggi/ questionari presso le varie componenti al fine di acquisire pareri o proposte.

Il comitato di valutazione del servizio dei docenti individua i criteri della premialità.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti di progetto incaricati espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti, i cui esiti vengono comunicati in Consiglio di Istituto.

### **PARTE V**

#### **Norme attuative**

La Carta, già adottata dal Consiglio di Istituto, potrà essere oggetto di riesame e aggiornamento da parte del Consiglio d'Istituto con validità 2016-2019, fatta salva la competenza del Collegio dei Docenti in ordine ai profili pedagogico – didattici.

Ogni utente o operatore scolastico può chiederne una copia. La modifica viene disposta, su richiesta motivata, dal Consiglio di Istituto, previa consultazione e coinvolgimento delle componenti.

L'inosservanza dei principi e delle regole trasfuse nel documento può rilevare responsabilità disciplinari a carico dei trasgressori.

Il Piano dell'offerta formativa viene approvato dal Collegio dei Docenti.

Il Piano dell'offerta formativa viene adottato con delibera del Consiglio di Istituto.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

PROF. BRUNO BELLETTI