



## *Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*



**Istituto di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci - Ripamonti"**

via Belvedere, 18 – 22100 Como - tel. 031 520745 sito web:

<http://www.davinciripamonti.edu.it>



### IL CONSIGLIO DI ISTITUTO

Visti gli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana;

Vista la Legge 07/08/1990 n. 241 che concerne la trasparenza del procedimento amministrativo;

Vista la Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri. del 27/01/1994 che tende ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia;

Visto il Decreto Legge 12/05/1995 n.163, convertito in Legge n. 273/1995, che sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei Servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento;

Visto il Decreto della Presidenza Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1995 che riporta lo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici";

Vista la Direttiva del 21 Luglio 1995 n.254 che sancisce che la Carta dei Servizi è adottata dal Consiglio di istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del Collegio dei Docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici;

Visto il DPR.del 8 Marzo 1999 n.275 – Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche;

Visto l'art.11 del Decreto Legislativo 30/7/1999 n. 286, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Vista la L. 6 novembre 2012, n. 190 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;

Visto il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

Valutata l'opportunità di adottare una nuova carta dei servizi di istituto che va a sostituire integralmente quella attualmente in vigore.

### ADOTTA

nella seduta del 26/10/2021 la seguente Carta dei Servizi:

# CARTA DEI SERVIZI

INDICE	Pag.
<b>Capo I - Disposizioni generali</b>	
art.1 - Principi	1
<b>Capo II - Criteri attuativi</b>	
art.2 - Uguaglianza, accoglienza e integrazione	1
art.3 - Regolarità' del servizio	2
art.4 - Diritto allo studio e frequenza	2
art.5 - Trasparenza e partecipazione	2
art.6 - Aggiornamento del personale e libertà' di insegnamento	2
art.7 - Efficienza, efficacia e flessibilità	2
<b>Capo III - Didattica e Servizi amministrativi</b>	
<b>Sezione I - Didattica</b>	
art.8 - Finalità	2
art.9 - Pubblicizzazione documenti (PTOF, R.I., Patto educativo di corresponsabilità.)	2
art.10 - Il sito	3
art.11 - Rapporti scuola- famiglia	4
<b>Sezione II - Servizi amministrativi</b>	
art.12 - Fattori di qualità dei servizi amministrativi	4
art.13 - Monitoraggio della carta dei servizi	4
<b>Capo IV - Condizioni ambientali della scuola</b>	
art.14 - Igiene: sicurezza e accoglienza	5
<b>Capo V - Reclami e valutazioni del servizio</b>	
art.15 - Reclami	5
art.16 - Valutazione del servizio	5

## CAPO I

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### ART.1 - PRINCIPI

La Carta dei Servizi dell'IIS "Leonardo da Vinci-Ripamonti" (di seguito: Istituto) di Como si ispira agli articoli 3 – 21 – 33 – 34 della Costituzione Italiana ed alle leggi dello Stato relative all'ordinamento scolastico.

L'Istituto fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, accoglienza ed integrazione, regolarità del servizio, diritto allo studio e frequenza, trasparenza e partecipazione, aggiornamento del personale e libertà d'insegnamento, riconducibili alla Costituzione Italiana, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni seguenti.

## CAPO II

### CRITERI ATTUATIVI

#### ART.2 - UGUAGLIANZA, ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

2.1 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.

2.2 L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

2.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

### **ART.3 - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

L'Istituto si impegna a fornire tempestive informazioni alle famiglie e ad attivare i servizi minimi richiesti per favorire la continuità del servizio e la sorveglianza, in presenza di scioperi sindacali, assemblee in orario di servizio, ecc..

### **ART.4 - DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA**

Per prevenire ogni forma di dispersione scolastica, l'Istituto si impegna ad attuare forme di monitoraggio, tendenti ad orientare, recuperare ed integrare nella classe chi ha difficoltà di socializzazione, nonché a controllare la frequenza degli alunni, la partecipazione alle attività curricolari, la comunicazione alle famiglie, il tasso di abbandono e le ripetenze.

### **ART.5 - TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE**

L'Istituto procede regolarmente a consultazioni di alunni e genitori, a considerare suggerimenti e proposte da sottoporre all'attenzione degli organi della scuola, nonché alla pubblicizzazione di tutti gli atti scolastici. L'Istituto mette a disposizione gli spazi necessari a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, civile, sociale.

### **ART.6 - AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE E LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO**

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

6.3

### **ART.7 - EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ**

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## **CAPO III**

### **DIDATTICA E SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **SEZIONE I - DIDATTICA**

#### **ART.8 - FINALITÀ**

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

L'Istituto 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 sociale.

#### **ART.9 - PUBBLICIZZAZIONE DOCUMENTI**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- a) Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) è elaborato, sulla base dell'atto di indirizzo del dirigente, dal CdD ed approvato dal CdI.

Il PTOF è predisposto con la partecipazione di tutte le sue componenti scolastiche e costituisce il documento fondamentale dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto; esplicita la sua progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa

nell'arco del triennio.

<https://www.davinciripamonti.edu.it/pof/>

- b) Il Regolamento dell'Istituto stabilisce le modalità organizzative e gestionali della scuola volte a garantire la realizzazione del PTOF secondo criteri di trasparenza e coerenza; contribuisce, inoltre, attraverso l'osservanza degli obblighi derivanti dalla convivenza civile, al conseguimento delle finalità educative e formative proprie dell'istituzione scolastica.

Le finalità sono perseguite da tutte le componenti: allievi, genitori, operatori scolastici e comunità locale.

Le configurazioni dell'organizzazione scolastica descritte discendono dalla normativa vigente, dall'esperienza e dalle caratteristiche della scuola, della famiglia e della comunità locale.

Le regole interne ed i rapporti con gli alunni ed i genitori sono dettate dagli Organi Collegiali e dal Dirigente Scolastico.

[https://www.davinciripamonti.edu.it/copia-sito/wp-content/uploads/regolamento/Regolamento\\_Istituto.pdf](https://www.davinciripamonti.edu.it/copia-sito/wp-content/uploads/regolamento/Regolamento_Istituto.pdf)

- c) Il Patto educativo di corresponsabilità vuole definire in maniera sintetica, ma dettagliata e condivisa, l'impegno reciproco di diritti e doveri nel rapporto tra l'istituzione scolastica, gli studenti e le famiglie. Il Patto Educativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Costituisce la base di un rapporto costruttivo tra le tre componenti che interagiscono nella scuola: docenti, alunni e genitori.

<https://www.davinciripamonti.edu.it/la-scuola/patto-corresponsabilita/>

- d) Il piano annuale delle attività è la programmazione degli impegni aggiuntivi del personale docente, in accordo con quanto previsto dal PTOF, dalla contrattazione integrativa di Istituto e dalle attività funzionali all'insegnamento. E' deliberato ad inizio anno scolastico dal collegio dei docenti e può essere modificato nel corso dell'anno scolastico per far fronte a nuove esigenze.

Le attività programmate sono quelle previste dagli articoli 28 e 29 del CCNL scuola

<https://www.davinciripamonti.edu.it/docenti/piano-annuale-attivita/>

- e) Programmazione didattica-educativa

La programmazione didattica-educativa è elaborata nelle varie articolazioni funzionali del Collegio dei docenti in cui sono suddivise l'area di formazione generale e quella di indirizzo, oltre alle aree BES, Educazione fisica e IRC; in particolare:

Area generale: Linguaggi IP e IT e Linguaggi IeFP, Lingue straniere, Scientifica-tecnologica,  
Area di indirizzo: Manutenzione e assistenza tecnica, Grafico, Audiovideo, Logistica, Moda:

Tali articolazioni hanno lo specifico compito di supporto alla didattica e alla programmazione dei Consigli di classe, attraverso la realizzazione di interventi sistematici relativi alla didattica per competenze ed alla valutazione degli apprendimenti, e di raccordo tra i vari ambiti disciplinari

<https://www.davinciripamonti.edu.it/segreteria/programmi-svolti/>

## **ART.10 - IL SITO**

Il sito dell'IIS Leonardo da Vinci-Ripamonti è lo strumento che si utilizza per far conoscere la scuola e renderla più visibile e aperta. Il nostro sito si rivolge a tutti coloro che si occupano di scuola o che

sono interessati a conoscere la nostra scuola e a collaborare con essa: docenti, alunni, genitori, enti locali, agenzie educative presenti nel territorio.

Il sito ha sezioni dedicate, quali: .amministrazione trasparente, Albo online, Sicurezza, Qualità e Scuola in Chiaro.

<https://www.davinciripamonti.edu.it/>

#### **ART.11 - RAPPORTI SCUOLA- FAMIGLIA**

Per garantire il dialogo con le famiglie degli alunni il Collegio Docenti ha previsto due diverse modalità di colloquio che viene richiesto tramite mail:

- il colloquio settimanale su appuntamento in presenza o online;
- il colloquio generale in due date fissate annualmente dal Collegio Docenti.

#### **SEZIONE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

##### **ART.12 - FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- accessibilità al servizio da parte dell'utente.

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 di iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. I certificati di qualifica e/o diploma sono consegnati entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla richiesta, che deve essere formulata a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti coordinatori di classe entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio 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 richieste.

##### **ART.13 - MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il rispetto degli standard specifici del servizio indicati nelle sezioni precedenti viene rilevato periodicamente dal responsabile gestione qualità (RGQ) che analizza periodicamente l'andamento dei parametri secondo la seguente tabella:

Descrizione	Obiettivo	Accettabilità	Responsabilità della gestione
Tempi di rilascio dei certificati iscrizione e di frequenza	3 giorni lavorativi	+ 1 giorno	Segreteria didattica
Tempi di rilascio dei certificati con votazioni e/o giudizi	3 giorni lavorativi	+ 1 giorno	Segreteria didattica
Tempi di rilascio delle pagelle	10 giorni lavorativi dallo scrutinio	+ 1 giorno	Segreteria didattica
Orari di apertura al pubblico della segreteria didattica	Ricevimento pubblico Lunedì, martedì, giovedì e venerdì orario: 10.45 – 13.10	+ 5 minuti	DSGA
Orari di apertura al pubblico della segreteria amministrativa	Ricevimento pubblico Lunedì e giovedì orario: 08.15 – 10.15 Martedì e venerdì orario: 10.45 – 13.10 Mercoledì del cittadino* orario: 13,00 – 16,00 (*servizio sospeso da 15 luglio al 15 settembre e dal 24 dicembre al 7 gennaio) Nei periodi di sospensione del mercoledì del cittadino, da lunedì a venerdì, orario: 10.45 – 13.10	+ 5 minuti	DSGA
Orari di ricevimento del Dirigente	– Martedì dalle 11:00 alle 13:00 – Mercoledì dalle 10:00 alle 12:00 – Giovedì dalle 9:00 alle 11:00	+ 10 minuti	DS
Tempi di risposta iniziale ai reclami scritti relativi a disservizi	5 giorni	Norma, 15 giorni	DIR

#### CAPO IV

##### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

##### ART.14 - IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA

Le condizioni igieniche e di funzionalità dei locali e dei servizi dell'Istituto sono controllate dal personale ausiliario. La vigilanza degli alunni all'interno del complesso scolastico è affidata ai docenti ed al personale tecnico e ausiliario, secondo le norme e i contratti vigenti.

L'Istituto si impegna in particolare a sensibilizzare le istituzioni (Comune, Provincia) tenute a garantire la sicurezza interna ed esterna.

#### CAPO V

##### RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

##### ART.15 – RECLAMI

I reclami rivolti al Dirigente Scolastico possono riguardare il servizio scolastico sotto il profilo amministrativo oppure didattico. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo aver effettuato le necessarie indagini, risponde per iscritto entro un tempo di 15 giorni.

##### ART.16 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Il monitoraggio del servizio e la valutazione sono effettuati secondo le modalità previste dalle procedure del sistema di gestione della qualità. Il dirigente scolastico presenta periodicamente al consiglio di istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi della istituzione scolastica.