

**Associazione Nazionale di Economia Sociale Sostenibile ed Etica APS**  
Località Sessant 275 - 14100 Asti AT

**Istituto Professionale Paritario - Arti ausiliarie delle professioni sanitarie:  
odontotecnico C.F. GAUSS**  
Via Mazzini, 6 - 14100 Asti AT

Tel. 0141 091531

[formazione@anesse.org](mailto:formazione@anesse.org) [segreteria@istitutogaussasti.it](mailto:segreteria@istitutogaussasti.it) [servizi@istitutogaussasti.it](mailto:servizi@istitutogaussasti.it) [asn@pec.it](mailto:asn@pec.it)

# CARTA DEI SERVIZI



**<https://www.istitutogaussasti.it>**

## **Sommario**

<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>3</b>
<b>AREA DIDATTICA</b>	<b>4</b>
<b>ATTIVITÀ DIDATTICA</b>	<b>5</b>
<b>ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTO D'ISTITUTO</b>	<b>5</b>
<b>PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMMAZIONE DIDATTICA</b>	<b>6</b>
<b>REGOLAMENTO D'ISTITUTO</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>6</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>6</b>
<b>MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA</b>	<b>7</b>
<b>IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA</b>	<b>7</b>
<b>RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>RECLAMI</b>	<b>7</b>
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>ATTUAZIONE</b>	<b>8</b>

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO**

La Carta dei servizi è un documento nel quale tutti gli enti che erogano servizi pubblici presentano ai clienti le loro prestazioni. In campo scolastico essa è deliberata dal Consiglio d'istituto e informa l'utente circa il servizio erogato dalla scuola, presentando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre, fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni.

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"). Per ciò che riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano, oltre ai principi generali, le linee didattico-educative; nella seconda vengono indicati gli standard di qualità specifici per i servizi amministrativi; la terza parte, infine, si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. La Carta dei servizi deve rispondere ai seguenti requisiti:

- chiarezza e leggibilità;
- coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accesso.

L'obiettivo di fondo è garantire alle famiglie-utenti l'informazione sugli standard di qualità delle prestazioni, mettendole in condizione di controllare la qualità del servizio e, all'occorrenza, di sporgere reclamo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

### **1. UGUAGLIANZA**

1.1 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. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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.

### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 La scuola 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.

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

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

#### **5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali 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.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 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.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

#### **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

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.

### **AREA DIDATTICA**

L'azione didattico—formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo. I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

## **ATTIVITÀ DIDATTICA**

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico— educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la strategia educativa volta a promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli

stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Utilizzando come metodologia in classe l'apprendimento cooperativo, non vengono assegnati i compiti da svolgere a casa, il docente, così, non oporterà di lavoro gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

## **ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO**

Attività di recupero, sostegno e approfondimento sono programmate dai docenti o dai consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni (recupero in itinere);
- b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline. Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

## **PROGRAMMAZIONE E REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

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

### **PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)**

Il P.T.O.F., predisposto con la partecipazione di tutte le componenti dell'istituzione scolastica, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. È coerente con gli obiettivi degli indirizzi di studio determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.

### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

È elaborata e approvata dal Consiglio di Classe che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguandone gli interventi operativi con il contributo delle varie aree disciplinari

per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative espresse dal Consiglio di Classe stesso e dal Collegio dei Docenti. È sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

## **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

È elaborata dai singoli docenti che esprimono la propria offerta formativa, motivano il loro intervento didattico ed esplicitano le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, rendendo partecipi studenti e genitori.

## **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

È elaborato con il contributo di tutte le componenti scolastiche.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'istituto individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi delle procedure:

- celerità;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata giornalmente negli orari di segreteria (dalle 8.00 alle 13.00).

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi, in un massimo di trenta minuti dalla consegna della domanda.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo minimo di 1 giorno e massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

I documenti di valutazione degli allievi sono consegnati dai coordinatori di classe entro sette/quattordici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, durante i colloqui con le famiglie.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia tramite richiesta scritta. Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

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

## **MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE**

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione.

In

particolare, sono predisposti:

- tabella dell'orario
- organigramma del personale docente, ATA, amministrativo
- organigramma degli Organi Collegiali

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca dei docenti e degli bacheca degli studenti

Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di personale capace di fornire all'utenza le prime informazioni.

Una copia del regolamento d'Istituto è pubblicata sul sito web <https://www.istitutogaussasti.it> e all'inizio di ciascun anno scolastico viene data comunicazione scritta del link in modo che le famiglie e gli studenti possano prenderne visione.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **IGIENE, SICUREZZA E ACCOGLIENZA**

Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario e di segreteria.

La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti.

L'ente gestore dell'Istituto si attiva per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico) secondo le normative vigenti in materia di igiene e sicurezza. A tal fine è depositato presso la sede dell'Istituto un piano di emergenza di cui tutti i frequentanti la struttura vengono messi a conoscenza.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio per un'adeguata accoglienza.

## **RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO**

### **RECLAMI**

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia

didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione

Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio l'istituto si avvale di questionari da sottoporre ai genitori degli alunni con cadenza quadrimestrale nel corso dell'anno scolastico.

## **ATTUAZIONE**

Le indicazioni normative contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengono disposizioni normative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.