



Istituto Istruzione Superiore di Monza
1, via Giovanni Boccaccio - Villa Reale
20052 Monza, Milano
telefono 039 326341 - fax 039 324810
codice fiscale 85008930159
e-mail isamonza@tin.it
e-mail isamonza@pec.it
www.isamonza.it

Istituto statale d'arte
per la progettazione della comunicazione visiva
del prodotto industriale e dell'ambiente

Liceo artistico di Monza
progetto Leonardo

Carta dei servizi - Allegato al POF

PREMESSA

La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale. Essa si affianca al Piano dell'offerta formativa, al Regolamento d'istituto e al Manuale della qualità e al Patto di corresponsabilità.

Definisce criteri, modi e tempi di accesso ai servizi di questo IIS.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è strutturata secondo quanto disposto dal decreto del Consiglio Ministri, 7 giugno 1995 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 4/38 del 15/6/95, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e del D.P.R. 21 Novembre 2007 n.235.

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 psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

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

2.2. L'Istituto, 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 degli studenti diversamente abili o con disturbi dell'apprendimento con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità al fine di garantire a tutti il diritto all'istruzione e ad una piena integrazione.

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, valutazione scolastica, età obbligo scolastico).

Sarà data priorità agli studenti ripetenti che si vorranno iscrivere una seconda volta.

4.2. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

**Istituto Istruzione Superiore di Monza**

1, via Giovanni Boccaccio - Villa Reale
20052 Monza, Milano
telefono 039 326341 - fax 039 324810
codice fiscale 85008930159
e-mail isamonza@tin.it
e-mail isamonza@pec.it
www.isamonza.it

Istituto statale d'arte

per la progettazione della comunicazione visiva
del prodotto industriale e dell'ambiente

Liceo artistico di Monza

progetto Leonardo

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, (vedi patto di corresponsabilità) nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico secondo il Regolamento d'istituto.

5.3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

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.

PARTE I – AREA DIDATTICA**7. Didattica**

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, 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 di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, secondo le modalità descritte nel Piano dell'offerta formativa.

**Istituto Istruzione Superiore di Monza**

1, via Giovanni Boccaccio - Villa Reale
20052 Monza, Milano
telefono 039 326341 - fax 039 324810
codice fiscale 85008930159
e-mail isamonza@tin.it
e-mail isamonza@pec.it
www.isamonza.it

Istituto statale d'arte

per la progettazione della comunicazione visiva
del prodotto industriale e dell'ambiente

Liceo artistico di Monza

progetto Leonardo

7.6. L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

8 Piano dell'offerta formativa

8.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa.

8.2 Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

8.3 Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio di istituto.

8.4 Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola.

9 Regolamento d'istituto

9.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di istituto.

9.2 Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti

scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

9.3 Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- uso delle aule e degli spazi comuni;
- uso delle attrezzature;
- svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe.

10 Programmazione e pianificazione della didattica

10.1. Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espresse nel Piano dell'offerta formativa e nel Manuale della qualità.

10.2. La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe aperta ai rappresentanti dei genitori e alunni.

10.3. I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

**Istituto Istruzione Superiore di Monza**

1, via Giovanni Boccaccio - Villa Reale
20052 Monza, Milano
telefono 039 326341 - fax 039 324810
codice fiscale 85008930159
e-mail isamonza@tin.it
e-mail isamonza@pec.it
www.isamonza.it

Istituto statale d'arte

per la progettazione della comunicazione visiva
del prodotto industriale e dell'ambiente

Liceo artistico di Monza

progetto Leonardo

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA**11. Fattori di qualità**

11.1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- completa informatizzazione dei servizi di segreteria.

12. Standard specifici delle procedure

12.1. La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- procedure di iscrizione degli alunni a vista;
- rilascio dei certificati entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- consegna a vista, a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi; i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti delegati;
- apertura al pubblico dell'ufficio di Segreteria in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio (Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 12.00 e un pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00)
- tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.
- contatto tramite sms al cellulare del genitore in caso di assenza.

PARTE III - AMBIENTE**13. Condizioni ambientali della scuola**

13.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza.

13.2. È disponibile presso l'ufficio del Dirigente copia del documento di valutazione del rischio e copia del piano di emergenza.

PARTE IV – PRIVACY**14. Privacy e sicurezza dei dati personali**

14.1. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

14.2. Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (Hardware e Software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.

**Istituto Istruzione Superiore di Monza**

1, via Giovanni Boccaccio - Villa Reale
20052 Monza, Milano
telefono 039 326341 - fax 039 324810
codice fiscale 85008930159
e-mail isamonza@tin.it
e-mail isamonza@pec.it
www.isamonza.it

Istituto statale d'arte

per la progettazione della comunicazione visiva
del prodotto industriale e dell'ambiente

Liceo artistico di Monza

progetto Leonardo

14.3. Il Documento Programmatico della Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'ufficio del DSGA..

PARTE V – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**15. Gestione dei reclami e delle non conformità**

15.1. L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità ha definito le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per non conforme, quel servizio o materiale che non corrisponde a uno o più requisiti.

15.2. Le non conformità segnalate dal personale sono gestite dalle funzioni competenti secondo quanto previsto dal Manuale della qualità.

15.3. Le non conformità riscontrate da studenti e famiglie e segnalate all'Istituto (reclami) vengono gestite dal Dirigente scolastico sempre in conformità a quanto previsto dal Manuale della qualità.

16. Gradimento del servizio.

16.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.