



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"



I.I.S. "E. Alessandrini"

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Approvato dal Consiglio di Istituto in data 13/02/2015



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

1. Premessa

La *Carta dei Servizi Scolastici*, redatta ai sensi del D.P.C.M. 07/06/1995 e aggiornata in base alla recente normativa sull'autonomia scolastica (avvenuta con Legge 59/1997, art. 21, e con il Regolamento attuativo contenuto nel D.P.R. 275/1999), si ispira ai principi affermati dalla *Costituzione della Repubblica Italiana* (artt. 3, 21, 30, 33 e 34).

La Carta dei servizi realizza le finalità individuate nella politica della Qualità di seguito riportata. L'impegno della Direzione è teso a soddisfare le esigenze dell'utenza. A tale scopo vengono attivate ricerche periodiche dei bisogni al fine di individuare, in modo sempre più chiaro, i punti di forza e di debolezza del sistema. Tale valutazione costituisce il punto di partenza per l'implementazione di modalità organizzative volte all'attivazione di "processi".

La Carta dei servizi è articolata nei seguenti punti:

- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **PARTE I: AREA DIDATTICA**
- **PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- **PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**
- **PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

2. Principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 2 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

L'Istituto, nell'erogazione del proprio servizio, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse;
- iniziative didattiche e proposte educative rivolte alla sensibilizzazione nei confronti della cultura degli alunni stranieri;
- provvedimenti atti a sollecitare l'eliminazione di eventuali barriere architettoniche per alunni diversamente abili;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate;
- iniziative finalizzate a prevenire e contrastare il fenomeno della dispersione scolastica.

Regolarità del servizio

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, salvo cause di forza maggiore. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In caso di sciopero del personale, le famiglie vengono informate con il dovuto anticipo tramite avviso scritto. Gli alunni che si presentano a scuola sono comunque ricevuti e custoditi nell'edificio fino al termine delle lezioni.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza e l'integrazione degli studenti con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime.

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 3 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

L'accoglienza assume un grande rilievo poiché la scuola è innanzitutto "ambiente educativo" di apprendimento.

Pertanto si favoriscono le relazioni tra le varie componenti (alunni, Docenti, genitori, territorio) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento, con particolare riguardo alle classi iniziali;
- rispetto da parte di tutto il personale della scuola dello "Statuto degli studenti e delle studentesse" in vigore;
- programmazione di incontri periodici con le famiglie;
- iniziative atte a favorire il raccordo con le scuole secondarie di primo grado, con l'Università e con il mondo del lavoro;
- particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti diversamente abili.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli standard qualitativi e il raggiungimento degli obiettivi nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, promuovendo le misure idonee a tale scopo.

L'istituzione scolastica, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione:

- garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente;

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 4 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

- promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio, al fine di progettare e realizzare interventi ed attività in sinergia con lo stesso territorio;
- si impegna a promuovere le attività extra scolastiche per favorire la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, previa richiesta al Dirigente Scolastico ed eventuali autorizzazioni degli organi competenti.

Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

Nella programmazione didattica ed educativa si assicura, nel rispetto della libertà di insegnamento, il perseguimento degli obiettivi formativi nazionali.

La scuola incentiva l'aggiornamento e in particolare:

- promuove la partecipazione del personale a corsi d'aggiornamento, convegni, seminari;
- organizza anche al suo interno corsi riguardanti tematiche rispondenti agli specifici bisogni formativi previsti nel "Piano di formazione" deliberato dal Collegio dei Docenti.

3. Parte I: Area Didattica

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

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.

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 5 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- "Piano Triennale dell'Offerta Formativa" (P.T.O.F.);
- "Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità" (D.to Lgs. 33/2013);
- "Piano dell'Offerta Formativa" (P.O.F.);
- Contratto formativo;
- Programmazione didattico-disciplinare;
- Regolamento d'Istituto;
- Regolamenti attinenti l'organizzazione scolastica;
- Manuale Qualità;
- Manuale Informativo per studenti (D.to Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- Manuale Informativo per Docenti e non Docenti (D.Lgs. 81/2008);
- Informativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003);
- Documento di Valutazione dei Rischi (D.V.R. - D.Lgs. 81/2008).

I Docenti hanno il dovere di ricevere i genitori con le modalità stabilite dagli Organi Collegiali (che vengono comunicate regolarmente alle famiglie).

La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:

- sito Internet: <http://www.iisalessandrini.it> tramite cui è possibile:
 - visionare e scaricare elenco dei libri di testo adottati nelle singole classi dell'Istituto;
 - visionare e scaricare Regolamento d'Istituto;

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 6 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7 ☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197 ☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

- visionare e scaricare Piano dell'Offerta formativa;
 - visionare e scaricare Piano Triennale dell'Offerta formativa;
 - visionare orario ricevimento parenti;
 - visionare organigramma, graduatorie personale ATA e dei Docenti;
 - visionare composizione dei vari Consigli di classe;
 - visionare indirizzi corsi di studio;
 - visionare orario di segreteria e calendario scolastico;
 - contattare Docenti e personale che abbiano fornito un indirizzo e-mail;
 - visionare le valutazioni degli studenti attraverso un account riservato fornito alle famiglie.
- nodo della rete SiR (scuole in rete) che fornisce a studenti, Docenti e famiglie informazioni e servizi di un provider Internet. Il nostro nodo, con gli altri 15 nodi sul territorio nazionale, concorre a formare la più estesa rete didattica tra le scuole d'Europa;
- registro elettronico;
- banner di comunicazione (schermo-TV nell'atrio-Istituto) finalizzato a potenziare la comunicazione scuola-famiglia, migliorare la visibilità dei progetti curricolari ed extra-curricolari attivati nell'Istituto;

4. Parte II: Servizi Amministrativi

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 7 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7 ☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197 ☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- risposta esauriente all'utenza;

La scuola assicura all'utente la tempestività di risposta anche tramite contatto telefonico. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

L'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di collaboratori scolastici ben riconoscibili, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

5. Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

L'Istituto garantisce i seguenti standard di sicurezza, igiene e accoglienza:

- vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola;
- igiene dei servizi assicurata per l'intera giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera;
- informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca;
- affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione;
- affissione nei laboratori dei relativi Regolamenti.

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- eliminazione delle barriere architettoniche;

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|---------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 8 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7 ☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197 ☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

- adeguatezza degli spazi rispetto alla realizzazione delle attività didattiche in ordinamento.

6. Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami

La presentazione di reclami, rivolta al Dirigente Scolastico, sarà accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma scritta (utilizzando modulo richiedibile in segreteria o scaricabile in formato PDF dal sito dell'Istituto) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere eseguito ogni possibile indagine in merito, si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento del servizio scolastico, attraverso iniziative di monitoraggio, volte alla verifica e alla valutazione del servizio stesso.

Nello specifico l'IIS Alessandrini si preoccupa di tenere sotto controllo e migliorare i processi del Sistema Qualità sotto indicati:

| Processo Qualità | TITOLO |
|------------------|------------------------------------|
| PR 425 | Sito web |
| PR 553 | Procedure di comunicazione interna |
| PR 620 | Gestione delle risorse umane |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

| | |
|----------|---|
| PR 631 | Laboratori |
| PR 642 | Sicurezza |
| PR 710 | P.O.F. (Piano Offerta Formativa) |
| PR 710 A | P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) |
| PR 721 | Orientamento in ingresso |
| PR 722 | Iscrizioni |
| PR 723 | Alternanza scuola – lavoro |
| PR 724 | Formazione classi |
| PR 725 | Iscrizioni anno in corso |
| PR 728 | Accoglienza studenti stranieri |
| PR 730 | Progettazione didattica |
| PR 731 | Progettazione attività curricolare e extracurricolare |
| PR 740 | Approvvigionamento |
| PR 750 | Servizio didattico |
| PR 751 | Valutazione didattica |
| PR 755 | Magazzino |
| PR 756 | Recupero didattico |
| PR 757 | Orientamento in itinere |
| PR 758 | Orientamento in uscita |
| PR 771 | Viaggi istruzione e visite guidate |
| PR 774 | Progetto ECDL |
| PR 820 | Misurazione e monitoraggio |
| PR 821 | Reclami / Segnalazioni |

Oltre al monitoraggio dei suddetti processi, il nostro Istituto si preoccupa del continuo miglioramento di tutte quelle attività che periodicamente vengono pianificate nel P.T.O.F. e nel P.O.F., e che ci caratterizzano sul piano educativo nel territorio.

| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 10 di 11 |



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I.I.S. "E. Alessandrini"

Sede Centrale: ITIS e Liceo Scientifico

via Einaudi n. 3, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 9466306-7

☎ 02 94967188

✉ segreteria@iisalessandrini.it

Sede Associata: IPS "E. Lombardini"

via Vivaldi n. 8, 20081 Abbiategrasso (MI)

☎ 02 94960197

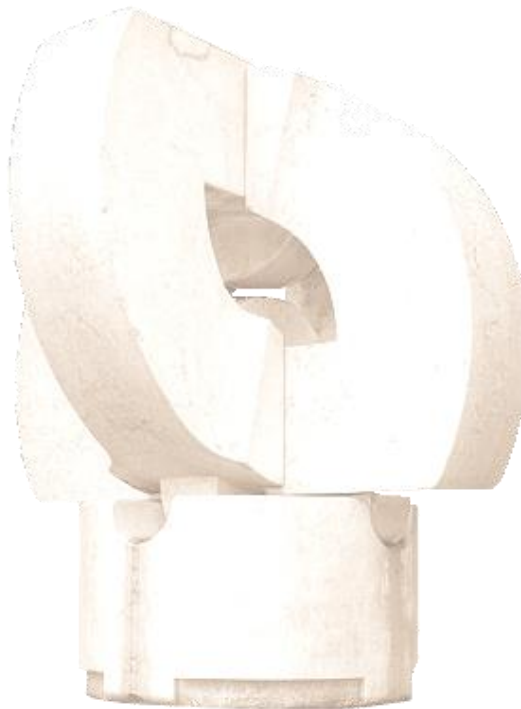
☎ 02 94963247

✉ ips@iisalessandrini.it

Le finalità del monitoraggio non si riducono unicamente alla misurazione dei risultati ottenuti ma si prefiggono di individuare i punti di forza e/o le criticità da superare per il potenziamento dell'intero sistema formativo.

PRECEDENTI REDAZIONI E REVISIONI APPROVATE DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO

R4 _____ approvata dal Consiglio di Istituto in data _____.



| RIFERIMENTO | DATA APPROVAZIONE | TIPOLOGIA DOCUMENTO | REDATTO E CONTROLLATO | N. PAG. |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| R5 3.02.17 | 13 febbraio 2017 | CARTA DEI SERVIZI | RP 710 Sistema Qualità | 11 di 11 |