



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "JEAN MONNET"**

ISTRUZIONE TECNICA E LICEALE

Via S. Caterina 3 • 22066 MARIANO COMENSE • CO

Tel. 031747525 - 031743769 • Fax 031744057 • COIS00200B • c.f.: 90002390137

Web: [www.ismonnet.it](http://www.ismonnet.it) • E-mail: [info@ismonnet.it](mailto:info@ismonnet.it) • PEC: [cois00200b@pec.istruzione.it](mailto:cois00200b@pec.istruzione.it)

## La CARTA dei SERVIZI dell'ISTITUTO

### Art. 1 Uguaglianza, imparzialità, regolarità

L'Istituto d'Istruzione Superiore Jean Monnet ispira i propri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti (allievi, genitori, pubblico) ed adotta i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### Art. 2 Accoglienza e integrazione

L'Istituto accoglie e tiene conto delle istanze del contesto sociale e culturale con cui interagisce, con particolare riguardo alle famiglie e ai loro rispettivi figli/ alunni. Pone particolare riguardo ed impegno a risolvere problematiche relative al disagio scolastico, alla situazione di handicap, agli studenti stranieri, ricorrendo anche alla collaborazione delle istituzioni collegate con la scuola (ASL, servizi sociali, ecc.). La scuola si impegna a garantire una confortevole permanenza nell'ambiente scolastico agli alunni e al personale in condizioni di igiene e sicurezza.

### Art. 3 Diritto di scelta - obbligo e frequenza

L'Istituto rispetta il diritto di scelta dell'utente, lo ascolta e concede, a richiesta, il nulla osta per il passaggio ad altro Istituto o a classe di altro indirizzo, nel rispetto delle norme vigenti. Interviene e previene il fenomeno della dispersione scolastica, sollecitando colloqui periodici con le famiglie e con gli studenti stessi.

### Art. 4 Partecipazione, trasparenza, efficienza ed efficacia

L'Istituto si impegna a instaurare rapporti con l'utenza improntati alla massima trasparenza, cortesia e rispetto reciproco.

Persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento del servizio in termini di efficacia ed efficienza, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Si impegna, inoltre, a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile nel rapporto con l'utenza.

### Art. 5 Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.

L'Istituto rispetta la libertà d'insegnamento, intesa come libera scelta di metodologie, contenuti e attività (che abbiano valore culturale, etico e sociale), coerente con i piani di studio previsti per i diversi indirizzi. Ritiene l'aggiornamento un diritto al miglioramento professionale, per adeguare la didattica all'evoluzione del sapere dei destinatari.

### Art. 6 Finalità dell'intervento didattico

L'Istituto si impegna a garantire la qualità delle attività educative, la formazione culturale e civile degli alunni con la collaborazione dei genitori e delle altre istituzioni presenti sul territorio. Si impegna, secondo le disposizioni vigenti in materia, ad effettuare una scelta culturalmente valida, che risponda alle esigenze dell'utenza e agli obiettivi della formazione.

### Art. 7 Informazioni all'utenza sull'offerta formativa

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'attuazione e la pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa. Una copia è depositata presso l'ufficio del Dirigente scolastico.

### Art. 8 Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica

La redazione della programmazione didattica dei consigli di classe sarà approvata e pubblicizzata mediante consiglio di classe con presenza dei genitori.

Copia della programmazione sarà depositata nei registri dei verbali di classe e nell'archivio dell'istituto.



## **Art. 9 Servizi amministrativi**

L'attività dell'ufficio amministrativo si fonda sul principio della trasparenza, sul diritto di accesso alla documentazione, secondo quanto stabilito dalla legge n° 241 del 7 agosto 1990; sul diritto ad una corretta informazione e alla celerità delle procedure.

L'ufficio assicura che il rilascio dei certificati (dietro presentazione di richiesta scritta da mettere a protocollo e sulla quale deve essere specificata la richiesta e la motivazione della stessa) avvenga entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con giudizi ed esito finale.

L'ufficio garantisce l'orario di apertura al pubblico esterno al mattino tutti i giorni lavorativi dalle 10.30 alle 12.30 e di pomeriggio dalle 14.00 alle 15.30 nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì.

## **Art. 10 Informazioni**

Qualsiasi persona fisica o giuridica interessata a richiedere informazioni sulle attività e sui servizi dell'amministrazione si può rivolgere all'ufficio amministrativo personalmente, per iscritto, per email o telefonicamente. L'ufficio dà risposte immediate. Nel caso in cui venga effettuata dall'utenza richiesta di istanza e/o di informazione, ove la rilevazione dello stato del procedimento o l'acquisizione di documentazione richiedano una ricerca più complessa, l'ufficio darà risposta differita, nell'arco di 48 ore.

## **Art. 11 Il Dirigente – La Docenza**

Il Dirigente, ai sensi delle disposizioni del Regolamento d'Istituto (Servizio Gestione Qualità) riceve studenti, personale interno e famiglie esclusivamente dopo che questi ultimi hanno trasmesso ai docenti collaboratori, Coordinatori di sede, la motivazione scritta dell'appuntamento o dopo averne fatto richiesta presso gli uffici di segreteria, anche tramite email.

I docenti si rendono disponibili a colloqui con i genitori in orario stabilito e comunicato con affissione agli albi e sito d'istituto. L'utenza, in caso di bisogno, può chiedere ai docenti un appuntamento concordato, fuori dall'orario di ricevimento parenti.

## **Art. 12 Bachecca**

Sono resi disponibili nell'atrio della scuola e in sala professori spazi per bacheche sindacali e bacheche genitori. Il materiale da esporre passa al vaglio del capo d'istituto

## **Art. 13 Risorse**

L'Istituto si impegna a dotarsi di aule ed annessi: banchi, lavagne, computer, armadietti, strumenti audiovisivi e multimediali, aule speciali, ecc.

## **Art. 14 Reclami**

Qualsiasi persona giuridica e fisica può esperire reclamo in forma orale, telefonica, scritta, (fax, e-mail). I reclami orali e telefonici, affinché possano acquisire validità giuridica, devono essere successivamente presentati in forma scritta e devono evidenziare la firma, le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Dirigente esperisce, ricevuto il reclamo scritto, le indagini e entro 15 giorni risponde in forma scritta, si attiva poi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. I reclami e i successivi provvedimenti sono registrati su apposito registro ed elencati nella relazione al Consiglio d'Istituto.

## **Art. 15 Monitoraggio**

Attraverso questionari, si raccoglieranno informazioni sulle opinioni espresse dall'utenza circa la valutazione del servizio erogato.

La presente Carta dei servizi è stata deliberata dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

*Dott. Leonarda Spagnolo*