



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI
Applicazione del D.P.C.M. del 7/6/1995
ORGANI DELL' ISTITUTO

Organo	Chi ne fa parte	Chi lo presiede	Competenze
Collegio docenti	Tutti i docenti	Il Dirigente Scolastico	Delibera in tutti i campi relativi alla didattica. In particolare: <ul style="list-style-type: none">- cura la programmazione didattica- formula proposte per la formazione delle classi, l'orario delle lezioni e le attività scolastiche;- valuta l'efficacia dell'azione didattica;- adotta i libri di testo;- adotta iniziative di sperimentazione;- promuove attività di aggiornamento- si articola anche in Dipartimenti di cui è referente un docente Funzione Strumentale per la gestione di processi complessi.
Consigli di Classe	I docenti di ogni classe, due rappresentanti eletti dei genitori, due rappresentanti eletti degli studenti	Il Dirigente Scolastico o il Coordinatore di classe	<ul style="list-style-type: none">- Adattano alla classe la programmazione didattica educativa delineata nel POF ;- formulano proposte sull'attività didattica e su iniziative di sperimentazione; verificano l'attuazione del piano annuale.- Con la sola componente docenti si riunisce per la valutazione periodica e finale (scrutini).
Gruppi materia	Tutti i docenti	Un docente coordinatore	Articolano la programmazione dell'Istituto nell'ambito specifico delle singole materie.
Consiglio di Istituto	Il Dirigente Scolastico, otto rappresentanti dei docenti, uno dei non docenti, tre dei genitori, tre degli studenti	Il Presidente (un genitore)	E' l'organo di gestione dell'Istituto. <ul style="list-style-type: none">- Approva il bilancio preventivo e il conto consuntivo.- Dispone dei mezzi finanziari dell' Istituto.- Adotta il regolamento dell'Istituto;- Delibera il calendario scolastico;- Stabilisce i criteri delle attività integrative, di recupero e i viaggi di istruzione;- promuove contatti con altre scuole;- elegge una Giunta esecutiva.
Giunta esecutiva	Il Dirigente Scolastico, il DSGA, tre membri eletti del di Istituto	il Dirigente Scolastico	<ul style="list-style-type: none">- Predisporre il bilancio e il conto consuntivo- Prepara i lavori del Consiglio di Istituto
Assemblea dei Rappresentanti degli studenti	Gli studenti eletti rappresentanti di classe	Comitato studentesco	Formula proposte al Dirigente Scolastico e al Consiglio di Istituto sull'elaborazione del POF. Può eleggere un comitato studentesco.
Assemblea dei Rappresentanti dei genitori	I genitori eletti rappresentanti di classe	Comitato genitori	Formula proposte al Dirigente Scolastico e al Consiglio di Istituto sull'elaborazione del POF. Può eleggere un comitato dei genitori.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

In conformità con i principi costituzionali e sulla base delle indicazioni fornite dal DPCM del. 7/6/1995, la scuola, nell'erogazione dei servizi scolastici, si ispira ai seguenti principi:

1.1 Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti del servizio hanno diritto allo stesso trattamento. Pertanto non sono previsti trattamenti discrezionali nella scelta della sezione, della lingua, nella procedura per il rilascio dei certificati, ecc. Dove non sono applicabili criteri oggettivi stabiliti dagli organismi competenti si procede per sorteggio.

1.2 Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza di alunni e genitori. A questo scopo viene attuato nelle classi prime un progetto specifico per:

- agevolare l'inserimento degli studenti, accelerando il processo di conoscenza dell'ambiente, delle strutture, delle regole, del patto di corresponsabilità;
- verificare e valorizzare le competenze acquisite dagli allievi nel precedente percorso scolastico;
- seguire la fase di inserimento nell'istituto curando l'acquisizione più rapida possibile di un idoneo metodo di studio;
- aiutare i genitori a conoscere il percorso proposto agli allievi in modo che possano seguirli ed aiutarli in coerenza con il lavoro svolto dalla scuola.

1.3 Diritto allo studio

La scuola assicura l'accesso agli spazi e alle strutture per tutto il tempo necessario a soddisfare le richieste e promuove attività scolastiche integrative anche al di fuori del normale orario curricolare.

La scuola favorisce la partecipazione a tutte le attività curricolari, di recupero, di sostegno e integrative, proponendo le iniziative che a parità di valenza formativa, abbiano i costi più contenuti a carico delle famiglie.

I ragazzi diversamente abili hanno pieno accesso ai servizi offerti dalla scuola, secondo le modalità descritte nei progetti del Dipartimento H, rimuovendo ogni impedimento al fine di garantire la realizzazione del percorso più idoneo alle caratteristiche degli allievi, che vengono seguiti sia a scuola, sia a casa, sia nelle attività integrative e di avviamento al lavoro da personale specializzato, mediante l'attuazione di un protocollo d'intesa stipulato con i Comuni, l'UST e l'Azienda ASL e le Cooperative Sociali. La scuola mette a disposizione le strutture anche per l'inserimento lavorativo degli alunni diversamente abili, secondo progetti mirati concordati con gli Enti Locali.

1.4 Partecipazione e trasparenza

Nella programmazione della attività viene posta la massima attenzione affinché sia favorita la partecipazione di tutte le componenti. In particolare gli orari delle riunioni degli organi collegiali, il ricevimento dei genitori saranno organizzati in modo da consentire a tutti gli aventi diritto la reale partecipazione.

La attività della scuola è improntata al criterio della trasparenza: ogni atto è accessibile alla visione degli interessati con le sole formalità previste dalla legge, sia per quanto riguarda gli atti amministrativi che la documentazione didattica.

1.5 Libertà d'insegnamento e libertà di apprendimento

L'attività di insegnamento si svolge nel rispetto della libertà costituzionalmente garantita agli insegnanti, nel quadro degli obiettivi, delle norme e de vincoli stabiliti dal , dal collegio docenti, dal consiglio di classe.

Analogamente è garantito il rispetto del metodo di lavoro dello studente, che non può essere ricondotto a modelli obbligatori e preconstituiti; a questo scopo la scuola realizza specifici progetti in particolare nelle classi prime.

1.6 Rispetto dei diritti degli studenti

Per garantire il rispetto dell'allievo il Consiglio di Istituto fa riferimento allo statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 24/6/98) e successive modifiche (DPR 21/11/2007)

2. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

La Carta dei Servizi è esposta all'albo della scuola ; viene inoltre consegnata gratuitamente a tutti coloro che ne fanno richiesta.

2.1 Informazione

Per garantire la massima informazione e trasparenza sull'attività scolastica e la circolarità dell'informazione, la scuola mette a disposizione i seguenti spazi:



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



- Sito scolastico: www.isisromero.it
- albi d'Istituto per gli avvisi e le comunicazioni di legge o di interesse generale
- bacheca sindacale del personale scolastico
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori
- Faldone delle circolari per i docenti e per il personale ATA

Ogni componente può disporre liberamente delle bacheche, senza limitazione alcuna al di fuori delle norme previste dalla legge.



2.2 Documentazione



L'informazione sulla vita e le attività della scuola sono contenute nei seguenti documenti, pubblicati sul sito scolastico www.isisromero.it:

- la carta dei servizi.
- il Piano dell'offerta formativa (POF)
- Regolamento di Istituto, distribuito a tutti gli studenti del primo anno.
- il calendario delle attività, predisposto annualmente e distribuito ai docenti, genitori rappresentanti e alunni rappresentanti
- Patto di corresponsabilità, distribuito ogni anno agli alunni di nuova iscrizione
- Programmazione didattica delle singole materie;
- Progetti dei vari dipartimenti che costituiscono allegati del POF

Tali documenti si possono richiedere in formato cartaceo al costo di riproduzione

2.3 Modalità di comunicazione con i genitori

La comunicazione tra scuola, allievi e famiglie è assicurata da una serie di strumenti:

- 1) Ricevimento individuale dei genitori:
 - a) Il ricevimento dei genitori è assicurato settimanalmente dai docenti secondo un calendario pubblicato entro il primo mese di scuola. Si accede attraverso prenotazione.
 - b) Per i genitori impossibilitati a partecipare ai colloqui settimanali sono previsti nel corso dell'anno scolastico due incontri pomeridiani su prenotazione con gli insegnanti del Consiglio di classe.
 - c) Per i genitori degli studenti non promossi, con sospensione del giudizio, o promossi nonostante il permanere di difficoltà è previsto un incontro a fine anno scolastico durante il quale si forniscono indicazioni sulle modalità di recupero e sulla prosecuzione degli studi.
- 2) Il libretto personale: viene consegnato a inizio anno ai genitori che firmano per ricevuta. Riporta le comunicazioni di assenze, ritardi, uscite anticipate, le valutazioni degli allievi, la partecipazione a Help e ogni comunicazione che si ritenga utile.
- 3) I Consigli di classe, con la partecipazione dei rappresentanti dei genitori e degli studenti; sono aperti anche ai genitori non eletti in qualità di uditori.
- 4) I Coordinatori di classe: in caso di necessità ricevono i genitori anche al di fuori del normale orario di ricevimento settimanale, su appuntamento.
- 5) Il Dirigente Scolastico riceve i genitori almeno un giorno a settimana e su appuntamento.
- 6) Assemblee: oltre alle assemblee che i genitori possono autonomamente convocare, sono assicurate:
 - a) un'assemblea dei genitori degli studenti delle classi prime, presieduta dal DS, all'inizio di ogni anno scolastico
 - b) un'assemblea all'inizio dell'anno scolastico con i docenti e i genitori degli allievi delle classi prime in occasione dell'elezione dei rappresentanti di classe per la componente genitori.;
 - c) un'assemblea all'inizio dell'anno per le classi successive alla Prima con il coordinatore del Consiglio di Classe e i genitori, in occasione dell'elezione dei rappresentanti di classe per la componente genitori.

2.4 Accesso agli atti

Tutti gli atti di interesse collettivo sono pubblicati agli albi dell'istituto.

Gli atti amministrativi e didattici sono accessibili, dietro richiesta scritta e per le parti che li riguardano, a tutti coloro che hanno un legittimo interesse.

Nell'area didattica è garantita la consegna degli elaborati svolti dagli studenti e la comunicazione delle valutazioni orali, che verranno trascritte sul libretto personale dell'allievo a cura del docente.

3. STRUTTURE E CONDIZIONI AMBIENTALI

Per un'analisi dettagliata delle attrezzature, dei locali, degli impianti, è visibile al pubblico, a richiesta, un documento completo con le indicazioni di tutte le misure, degli arredi, delle ubicazioni, delle dotazioni.

3.1 Locali e attrezzature



La scuola dispone di

- 50 aule per le normali attività didattiche, metà delle quali dotate di proiettore e tre di lavagna informatica multimediale (LIM)
- Sala riunioni con 180 posti a sedere, dotata di video-proiettore
- Sala riunioni con 100 posti a sedere dotata di videoproiettore.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



- Biblioteca dotata di volumi di argomenti vari, di 1250 Video VHS, 270 Cd rom, copie arretrate di varie discipline, copie di tesine degli alunni per gli esami di stato.
 - 4 Laboratori di informatica con circa 100 PC tali da garantire un rapporto uno a uno almeno in due di essi
 - Laboratorio di fisica dotato anche di LIM
 - Laboratorio di chimica
 - Laboratorio linguistico con 30 postazioni PC e collegamento a internet.
 - Locali di supporto (CIC, aula per alunni stranieri, aule per il sostegno, aula psicologa, aula musica, Sala Docenti con quattro postazioni PC, Sala lettura docenti con tre postazioni PC, ricevimento genitori,)
 - Centro Stampa fornito di fotocopiatore e ciclostile. E' aperto almeno tre ore al giorno. Il materiale didattico è fotocopiabile solo su indicazione dell'insegnante. Gli studenti possono fotocopiare materiale personale mediante una tessera acquistabile in segreteria, o riguardante la classe rispettando un budget predefinito e rinnovabile tramite versamento cumulativo
 - Locale ristoro, aperto per quasi tutto l'orario di apertura della scuola
- L'attività di educazione fisica e sportiva si svolge presso il Palazzetto Comunale dello Sport, nella palestra di Rio Re, al Campo Kennedy. Le classi interessate all'attività fisica sono accompagnate, nel tragitto scuola-palestra e viceversa, dal docente della classe. L'accesso ai locali e ai servizi accessori della scuola, tra cui un parcheggio auto con sei posti auto riservati ai diversamente abili, non è ostacolato da di barriere architettoniche

3.2 Condizioni igieniche e di pulizia

La pulizia è assicurata quotidianamente dal personale ausiliario. Chi utilizza i locali deve impegnarsi al rispetto degli arredi e delle condizioni igieniche. In caso contrario la pulizia dei locali verrà lasciata a chi li ha utilizzati. Eventuali danni agli arredi dovuti a dolo o trascuratezza saranno risarciti dai responsabili.

3.4 Raccolta differenziata dei rifiuti.

La scuola promuove tra utenti e personale in servizio la raccolta differenziata dei rifiuti.

3.5. Utilizzo dei locali

I locali sono utilizzati per le normali attività didattiche secondo l'orario pubblicato. Al di fuori dell'orario delle lezioni i locali sono utilizzabili dalle componenti dell'istituto, previa richiesta scritta, secondo le indicazioni fornite dal regolamento di istituto. La concessione d'uso degli spazi a componenti esterni è regolata da protocolli d'intesa deliberati dal Consiglio di Istituto.

3.6. Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite nel rispetto delle norme vigenti. Responsabile dell'adeguamento delle strutture è l'Amministrazione provinciale.

La scuola cura l'attuazione di un piano di evacuazione in caso di incendio o altra calamità, garantendo un progetto di educazione alla sicurezza e prove annue di esercitazioni simulate. Nell'ambito dell'educazione alla sicurezza anche all'esterno della scuola, viene attuato un progetto di Educazione Stradale.

3.7. Sorveglianza sugli alunni

Durante le lezioni la sorveglianza è affidata al docente in servizio, nell'intervallo delle lezioni al personale docente e non docente, secondo appositi turni predisposti dalla Dirigenza.

In orario pomeridiano la vigilanza compete ai docenti se viene svolta un'attività didattica organizzata. In caso di utilizzo dei locali da parte di gruppi di allievi, è garantita solo la presenza del personale ausiliario. Durante le visite d'istruzione gli allievi sono affidati, per tutto il periodo, ai docenti accompagnatori.

3.8 Trasporti

Il servizio trasporto degli allievi alla scuola e dopo il termine delle lezioni è garantito dalla SAB secondo accordi presi annualmente con la scuola e da ATB per la linea TEB . L'orario delle lezioni e delle attività integrative tiene conto il più possibile degli orari dei servizi pubblici.

4. AREA DIDATTICA

La scuola si impegna a garantire un'adeguata risposta alle esigenze culturali e formative degli alunni e una continuità educativa con la scuola secondaria di primo grado, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi. A tale scopo elabora e adotta annualmente i seguenti documenti programmatici.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



4.1 Il Piano dell'offerta formativa (POF)

Il POF contiene le linee fondamentali della programmazione educativa e didattica; definisce l'utilizzo razionale delle risorse; i criteri di formazione delle classi; i criteri di formulazione dell'orario, i parametri di valutazione del servizio scolastico, gli obiettivi dei progetti attivati nella scuola, le modalità di controllo dei risultati.

Viene approvato dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto entro il mese di settembre.

4.2 Progetti dei Dipartimenti del Collegio Docenti.

I progetti annuali dei Dipartimenti del Collegio Docenti fanno parte integrante del POF e sono formulati con appositi documenti rinnovati o modificati ogni anno. Essi sono formulati e gestiti dai seguenti Dipartimenti: Alunni Stranieri, Autonomia, CIC, Handicap Multiculturalità, Orientamento, TIC.

I progetti sono, allegati al POF, pubblicati sul sito della Scuola www.isisromero.it e disponibili al pubblico in visione nel formato cartaceo o duplicabili.

4.3 Regolamento di Istituto

Consegnato ad ogni allievo *all'atto dell'iscrizione alla classe prima*, contiene le norme relative a:

- ingresso e uscita degli studenti;
- vigilanza sugli alunni;
- norme di comportamento degli allievi;
- uso degli spazi scolastici;
- conservazione delle aule e degli arredi;
- modalità di comunicazione tra scuola e famiglia;
- modalità di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto di studenti e genitori;
-

4.4 Programmazione del Gruppo Materia.

Viene ridefinita ogni anno entro il mese di ottobre sulla base della programmazione generale

Individua gli obiettivi minimi della disciplina per ogni anno e le modalità e scadenze di verifica comune.

Definisce anche attività integrative o di approfondimento stabilite dal gruppo materia.

4.6 Piano di lavoro della classe/Patto formativo

E' il documento del Consiglio di Classe in cui si definiscono gli obiettivi trasversali da conseguire nel corso dell'anno scolastico. In particolare declina gli obiettivi didattici, le fasi del curriculum, le strategie di lavoro, gli strumenti e tempi di verifica, i criteri di valutazione.

Viene predisposto ogni anno dal Consiglio di classe entro il mese di ottobre.

4.7 Programmazione individuale del docente

Il piano di lavoro del singolo docente traduce operativamente la programmazione del Consiglio di classe e del Gruppo materia. E' organizzato per unità o moduli di apprendimento e prevede i tempi delle singole unità, i tempi e le modalità di effettuazione delle prove di verifica, gli strumenti per il recupero.

4.8 Patto di corresponsabilità

E' un protocollo d'intesa esplicito e condiviso tra le componenti della scuola che stabilisce le condizioni di fattibilità del percorso formativo, definendo comportamenti, diritti e doveri di studenti, docenti, e genitori.

Viene sottoscritto da Dirigente Scolastico, genitori e studenti all'inizio del ciclo di studi.

4.9 Piano educativo individualizzato.

E' predisposto per ogni allievo diversamente abile entro il mese di novembre e stabilisce il percorso individualizzato precisando gli obiettivi finali e intermedi, le modalità di verifica, la scansione dei contenuti, le modalità di lavoro, i supporti integrativi.

5. AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola cura la qualità del servizio agli utenti anche sotto l'aspetto dei servizi amministrativi, garantendo cortesia nei rapporti, celerità e trasparenza nelle procedure, idoneità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, snellimento delle operazioni burocratiche. I servizi sono garantiti in presenza di un organico dell'ufficio adeguato e completo.

5.1 Apertura al pubblico

E' garantita l'apertura quotidiana della segreteria per almeno due ore al mattino e almeno un giorno la settimana anche in orario pomeridiano. L'ingresso ai locali è riservato al personale addetto. Dirigente Scolastico, Delegato del DS e Direttore dei Servizi Generali Amministrativi fissano un orario di ricevimento per il pubblico per almeno un giorno la settimana. Ricevono anche in altri orari su appuntamento.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



5.2 Segnaletica e spazi di informazione

All'ingresso dell'Istituto sono situate le indicazioni segnaletiche relative alla dislocazione delle aule, agli orari degli uffici, alle riunioni della giornata e alla loro collocazione.

La scuola predispone inoltre:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e non-docente

5.3 Identificazione del personale

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico con la presenza costante di un ausiliario al centralino e la derivazione al personale competente

Al centralino il personale risponde dichiarando il nome della scuola e dell'operatore; chi telefona è tenuto a dichiarare il proprio nome, l'ufficio o la persona con la quale desidera entrare in contatto, e il motivo della richiesta.

Il personale a contatto con il pubblico è riconoscibile dal tesserino personale.

Davanti ad ogni ufficio sono esposti i nomi dei responsabili di settore e l'orario di ricevimento.

Documenti e certificati sono siglati dal personale che li ha compilati, in modo da consentire il riconoscimento.

5.4 Informatizzazione dei servizi

Per snellire e velocizzare le procedure, gli uffici operano con strumenti informatici.

5.5 Modalità di richiesta dei servizi

Documenti e certificati vanno richiesti e ritirati allo sportello negli orari di apertura dello stesso.

La richiesta scritta può essere presentata anche per posta, via fax o via mail certificata (bgis00900b@pec.istruzione.it), con l'indicazione delle generalità del richiedente e la motivazione della richiesta.

E' possibile ottenere l'invio a domicilio dei certificati richiesti con tassa a carico del destinatario.

5.6 Tempi standard delle procedure

Il rilascio dei 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 di frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" esclusivamente all'interessato, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

Le pagelle con le valutazioni del Primo quadrimestre degli alunni sono consegnate dai docenti incaricati entro tre giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Le richieste di tutti gli altri documenti (amministrativi o didattici) vengono evase con le stesse modalità entro il termine di 7 gg. dalla richiesta.

5.7 Imparzialità.

Tutti i servizi richiesti dagli utenti sono svolti secondo l'ordine temporale della richiesta, senza elementi di discrezionalità.

6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio prestato dall'istituzione scolastica è un diritto imprescindibile degli utenti e un utile strumento di conoscenza che consente di orientare e migliorare le prestazioni offerte dalla scuola.

6.1 Fattori di qualità'

Gli impegni descritti nella presente carta costituiscono gli standard che la scuola garantisce agli utenti, al di là delle modalità pratiche di attuazione che possono variare di anno in anno e che saranno comunque adeguatamente pubblicizzate .

La valutazione del servizio offerto si effettua attraverso un'autovalutazione annuale che analizza i dati e i risultati provenienti dalle seguenti "misure" ed attività:

- soddisfazione dell'utenza e del personale (attraverso questionari periodici, di norma biennali)
- monitoraggio dei processi e livello di raggiungimento degli obiettivi, attraverso indicatori appositamente definiti
- pianificazione finanziaria annuale

I risultati di tali monitoraggi sono comunicati al Collegio Docenti e al Consiglio d'Istituto, per le analisi relative e la predisposizione di interventi di miglioramento.

Per l'utenza sono previsti incontri / informazioni specifiche circa i risultati del servizio e la raccolta di suggerimenti.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ISIS "Oscar Romero"

Via Aldo Moro 51- 24021 Albino (BG) - Sito web: <http://www.isisromero.gov.it>
E-mail: istitutoromero@gmail.com - Pec: bgis00900b@pec.istruzione.it
Telefono: 035/751389 - Fax: 035/754820 - Codice Fiscale 95002390169



6.2 Pubblicità delle valutazioni

Le valutazioni raccolte con le modalità sopra indicate e quelle provenienti da altri organismi esterni all'Istituto quali l'INVALSI, vengono tabulate e discusse dal e fanno parte della relazione annuale, che deve indicare con quali strumenti si intende intervenire per modificare valutazioni negative su uno o più fattori.

La programmazione annuale delle attività deve dare risposta alle valutazioni critiche espresse nel precedente a.s.

6.3 Procedure per i reclami

Lo studente o il genitore hanno il diritto di essere ricevuti e di ottenere spiegazioni dal docente o dal personale su tutte le questioni che li riguardano.

Qualora la risposta ottenuta non risulti soddisfacente hanno diritto di rivolgersi al coordinatore di classe e successivamente al Dirigente Scolastico.

E' a disposizione dei richiedenti un modulo per segnalare rilievi, reclami, suggerimenti sui servizi scolastici dell' istituto.

Ad ogni reclamo non anonimo viene data risposta verbale o scritta individuale, se trattasi di questione personale; anche mediante pubblicazione all'albo e/o nel sito se l'argomento è di interesse generale.

7. PRIVACY

In ogni operazione didattica e amministrativa è garantito il rispetto della privacy come da D.Lgs 196/2003 e successive modifiche

8 ATTUAZIONE E MODIFICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Essa viene adottata e/o modificata dal Consiglio d'Istituto, anche sulla base di proposte del Collegio Docenti e/o di qualsiasi componente scolastica.