

# Carta dei servizi

## **LA TRASPARENZA**

**E'** assicurata ai genitori la massima trasparenza possibile nell'accesso ai documenti della scuola, che riguardano il percorso scolastico e formativo degli alunni. Al momento dell'iscrizione sarà consegnato al genitore il patto di corresponsabilità affinché lo sottoscriva. Successivamente potrà prendere visione o avere copia dei seguenti documenti:

- P.O.F.
- Programmazione didattica e programmi di lavoro di ciascun docente e di ciascun Consiglio di Classe
- Progetti di interventi specifici

**I**l controllo sul processo di apprendimento e sui risultati scolastici degli allievi sarà assicurato dalle seguenti comunicazioni:

- consegna schede di valutazione infraquadrimestrali
- lettere di comunicazione alle famiglie degli allievi in difficoltà
- consegna pagelle del 1<sup>^</sup> quadrimestre (febbraio) e comunicazione delle modalità di recupero
- lettere di comunicazione alle famiglie di allievi con gravi lacune o diffuse insufficienze (maggio)
- consegna pagelle 2<sup>^</sup> quadrimestre (giugno)

**S**arà sempre possibile, senza particolari formalità, visionare tutte le prove scritte rivolgendosi ai docenti e al Preside.

**I** rapporti scuola/famiglia saranno particolarmente curati, sia attraverso i colloqui settimanali, sia attraverso le udienze a metà quadrimestre, sia in occasione della convocazione dei Consigli di classe.

**S**ono disponibili e in visione:

- l'orario di funzionamento della scuola e degli uffici
- incarichi e responsabilità di riferimento organizzativo e didattico
- regolamenti
- Regolamento di Istituto e del Consiglio di Istituto

## **I SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**L**a nostra scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- *celerità delle procedure*
- *trasparenza*
- *informatizzazione dei servizi di Segreteria*
- *tempi di attesa agli sportelli*
- *flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico*

**L**a segreteria assicura l'attuazione delle seguenti procedure:

- *rilascio di certificati: entro un massimo di 3 gg lavorativi*
- *ricevimento del pubblico: tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 12.00*
- *consegna delle pagelle: entro 5 giorni dalla data dell'ultimo scrutinio*
- *ricevimento dei genitori da parte del Preside o del Vicario: tutte le mattine dal lunedì al sabato previo appuntamento telefonico*
- *iscrizione alle classi: alla consegna delle domande.*

**T**utti i servizi sono resi gratuitamente. Potrà essere richiesta la contribuzione prevista dalla Legge 241/90 per la riproduzione di consistenti documenti o Atti.

**P**resso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

**I**l **“REGOLAMENTO DI ISTITUTO”** e il Regolamento del Consiglio di Istituto che fanno parte di questo Documento hanno adeguata pubblicità mediante affissione e sono a disposizione in segreteria.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**

**L**a scuola si impegna a garantire, per quanto di competenza, la pulizia dei locali, la sicurezza degli alunni all'interno della struttura, la migliore tutela degli stessi nella zona circostante l'edificio.

**L'** Istituto è articolato nelle seguenti sedi:

1. **IPSIA "Giorgio Ambrosoli"**

Codogno viale Resistenza 11 – Succursale viale Trieste 62  
(tel. 0377430143 – 037734997)

2. **ITCG "Piero Calamandrei"**

Codogno Piazza della Repubblica 7  
Sede del corso Ragionieri  
(tel. 037734850)

Codogno viale Marconi 60  
Sede del corso Geometri  
(tel. 037735448)

3. **IPSAA di Lodi**

Lodi – Villa Igea 53  
(tel. 037130185/6)

## **RECLAMI – ESPOSTI – RICORSI**

***I*** reclami possono essere avanzati da chiunque abbia interesse a situazioni riferite al servizio scolastico, in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

***I*** reclami anonimi sono presi in considerazione solo se circostanziati e riferiti a fatti identificabili e verificabili.

***Il*** Capo d'Istituto risponde sempre in forma scritta entro e non oltre i 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo scritto.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

***A**l termine dell'anno scolastico, la scuola, in tutte le sue componenti, si impegna a un'attenta analisi dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati e ai relativi percorsi di lavoro predisposti.*

***P**er tali valutazioni saranno utilizzate le relazioni dei singoli docenti e dei responsabili delle varie Commissioni.*

***V**errà predisposto un questionario da distribuire a studenti e genitori, onde poter disporre di elementi di valutazione esterna, da affiancare ai consuntivi di tipo didattico, elaborati dai Docenti con gli strumenti tradizionali (percentuale di promossi, livelli di preparazione, grado di partecipazione).*

***S**ignificativo contributo, in questo senso, verrà dal giudizio espresso da parte dei "Tutors" degli stages sugli studenti che sono inseriti nei programmi di esperienza di lavoro estivo.*

## **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**L'**istituto ha adottato e mantiene aggiornato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione, certificato da Ente Accreditato dall'anno scolastico 2005/2006-

**Il** Sistema prevede la definizione annuale e la monitorizzazione continua di obiettivi generali d'Istituto e specifici per singolo processo, due sono condivisi con i singoli responsabili di funzione.

**G**li stessi sono congrui con la Politica per la Qualità dell'Istituto e sono consultabili su richiesta al Responsabile Gestione Qualità, così come tutta la documentazione di sistema