



## Istituto “Don Nicola Mazza” – Verona

### Carta dei Servizi

#### **INDICE**

1. *Premessa*
2. *Chi siamo*
3. *Uguaglianza*
4. *Imparzialità e regolarità*
5. *Accoglienza ed integrazione*
6. *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*
7. *Partecipazione, efficienza e trasparenza*
8. *Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale*
9. *Area didattica*
10. *Sevizi amministrativi*
11. *Condizioni ambientali della scuola*
12. *Procedura dei reclami – valutazione del servizio*

#### **1. PREMESSA**

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della *Carta dei servizi scolastici* riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 5.6.95 adeguandolo ai bisogni dell'utenza scolastica e alle offerte formative che l'Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti.

Si dà la massima diffusione alla presente carta in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori che per l'utenza. La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico che – attraverso le procedure previste dal documento in oggetto – possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche).

#### **2. CHI SIAMO**

Fondato nel 1833 dal sacerdote veronese Nicola Mazza, l'Istituto di via San Carlo 5 (37129 – Verona) che del suo Fondatore porta il nome si prefigge, in continuità con la propria tradizione prosociale di garantire educazione e istruzione scolastica a ragazzi (in origine), a ragazzi e ragazze e giovani di entrambi i sessi, in seguito, che per ragioni economiche e familiari non avrebbero potuto raggiungere la «compiuta educazione».

Le finalità originarie non sono mai state abbandonate, al punto tale che le Scuole Paritarie “Don Nicola Mazza” prevedono rette calibrate sulla base della capacità familiare: nessuno dovrebbe infatti rinunciare alla scuola per ragioni economiche, esistendo borse di studio, rette semigratuite o fortemente agevolate.

Oggi le Scuole Secondarie Mazziane di Primo e Secondo Grado sono fortemente inclusive, anche se non si deroga su un aspetto: gli alunni e le alunne devono garantire impegno ed “educabilità”, ossia essere ricettivi di uno stile di insegnamento che valorizza le risorse di ciascuno, sviluppa il piacere dell'apprendere, incoraggia itinerari di autoformazione, di apprendimento comunitario e di condivisione – anche tra educatori e docenti, oltre che tra studenti – di strategie virtuose.

Garanti delle finalità educative sono il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, ma anche la Pia Società di don Nicola Mazza, società di Vita Apostolica riconosciuta canonicamente dapprima nel 1951,

successivamente il 17.03.1994. Le Scuole attualmente esistenti nell'Istituto di via san Carlo 5 sono una Scuola secondaria di Primo Grado, un Liceo classico e un Liceo scientifico.

### **3. UGUAGLIANZA**

Come già premesso nel paragrafo 2, nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, né in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, pur essendo le Scuole "Don Mazza" dichiaratamente istituzioni scolastiche paritarie di indirizzo cristiano-cattolico.

Nel rispetto delle peculiarità individuali la scuola opera con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa, adeguandola – per quanto possibile, utile e opportuno – alle esigenze di ciascuno, al fine di valorizzare le potenzialità (i "talenti") di ogni giovane;
- evidenziare e coinvolgere positivamente le molteplici risorse presenti sul Territorio: enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato e organismi privati. Questo allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato. L'offerta formativa della scuola, in tal modo, non si limiterà alle sole attività curricolari o laboratoriali previste dai corsi di studio istituzionali, ma diventerà strumento di formazione umana integrale, con una particolare attenzione – in fedeltà all'ispirazione carismatica – alla promozione culturale e sociale dei più poveri.

### **4. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti tanto degli utenti quanto dei dipendenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Pertanto durante eventuali manifestazioni di sciopero (ad oggi mai verificatesi, in quanto l'Istituzione ha sempre agito in maniera trasparente, rispettosa e corretta nei confronti dei propri dipendenti e utenti, sempre chiarendo ogni "passaggio" e ponendosi in fattivo ascolto delle "parti"), saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- le attività dirette e strumentali quali lo svolgimento degli scrutini, l'assegnazione delle valutazioni finali e lo svolgimento degli esami;
- la vigilanza sugli studenti presenti a scuola.

### **5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. Per facilitare il passaggio tra ordini diversi di scuole sono previste attività di orientamento individuali o di gruppo.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza. Grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, la Scuola attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione. Accoglie infatti ragazzi che seguono un Percorso Educativo Individualizzato (PEI) dovuto a ritardo cognitivo tale da non consentire il raggiungimento dei requisiti minimi richiesti.

Inoltre l'offerta formativa è rivolta anche a ragazzi che presentano disturbi specifici dell'apprendimento: viene offerta – in questi casi – una didattica personalizzata e finalizzata al raggiungimento della qualifica conclusiva.

### **6. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio (una scuola secondaria di Primo grado con più sezioni; un liceo classico e un liceo scientifico con sezione unica o, a seconda dell'anno e del numero di iscritti, con sezione unica articolata).

In caso di eccedenza di richieste si applicano i criteri decisi dalla direzione e resi noti sul sito scolastico. Attualmente i criteri sono i seguenti: 1. accettazione delle caratteristiche specifiche della scuola da parte degli alunni e delle loro famiglie (accettazione della sottoscrizione del Patto Educativo di corresponsabilità); 2. merito scolastico (rilevato dalla documentazione scolastica fornita dalla famiglia in riferimento all'iter scolastico pregresso); 3. situazione economica familiare (le famiglie con difficoltà economica hanno la precedenza, offrendo l'Istituto borse di studio, rette agevolate e posti semigratuiti); 4. priorità temporale della richiesta di iscrizione. I quattro criteri elencati vengono tra loro combinati. Inderogabili, nell'ordine, i numeri 1, 3, 2. Secondario il n. 4.

L'Istituto si impegna nel contenimento della dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento. La scuola si fa carico, senza oneri finanziari aggiuntivi a carico delle famiglie, di organizzare corsi integrativi e di recupero *in itinere* e durante l'estate.

Assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare. La regolarità della frequenza sarà costantemente controllata e condivisa con le famiglie per garantire la frequenza minima obbligatoria del 75%, come previsto da normativa regionale.

## **7. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La scuola favorisce l'interazione dei genitori e del personale docente e non docente attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio educativo erogato.

Il Progetto Educativo e il Regolamento scolastico definiscono i criteri per un buon funzionamento del sistema. Sul versante istruttivo-pedagogico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativa - didattica, ne verifica *in itinere* la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti valuta ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si basano su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il Progetto educativo, la Carta dei Servizi, il Codice Etico e i regolamenti sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il personale di segreteria, negli orari di apertura al pubblico, darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente.

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli appuntamenti collegiali programmati o individuali concordati. Gli utenti possono consultare i documenti scolastici personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente presso la Segreteria e/o Direzione secondo gli orari di apertura. Vari documenti scolastici sono comodamente consultabili da casa tramite *Registro elettronico*.

## **8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si indica l'approccio alla didattica e agli allievi orientato alla formazione di personalità culturalmente libere. Il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai *Regolamenti interni*, leggi e dai programmi nazionali e regionali.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **9. AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale di cui dispone e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche.

Si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Vengono individuate ed elaborate metodologie e strumenti per garantire la continuità tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle attrezzature didattiche sono seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica, tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento.

Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dai formatori e dagli insegnanti, in accordo con il Collegio docenti e vagliate e autorizzate dalla Direzione e dal Consiglio di amministrazione (in caso di spese rilevanti). Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti (e resa visibile tramite *Registro elettronico*), garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui suoi interessi.

Nella Formazione Professionale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e, in particolare per quelle professionali, coerenti con il profilo in uscita e con le esigenze del mondo del lavoro. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere periodicamente fruibili dagli studenti, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

## 10. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi la celerità delle procedure, la trasparenza e l'efficienza dei servizi di segreteria e gli orari di fruizione.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- a. la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, nell'orario indicato;
- b. il rilascio della documentazione va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria ma nei giorni successivi a quello in cui viene inoltrata la richiesta.

Il Dirigente e i docenti possono ricevere i destinatari del servizio erogato tutti i giorni non festivi, previo appuntamento (a meno che non si tratti di orario di ricevimento ufficialmente comunicato). Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare saranno predisposti Organigramma degli uffici, Organigramma degli Organi Collegiali, Organigramma del personale docente e amministrativo.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione dei servizi.

## 11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici e amministrativi.

Secondo le modalità e i tempi indicati dal Decreto Legislativo n. 81/2008 è stato predisposto un piano di valutazione dei rischi e di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio.

Ai fini della prevenzione dei rischi correlati a terremoto e incendio, gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione periodiche, precedute da apposite esercitazioni (non meno di due per anno scolastico).

## 12. PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva come da procedura del sistema qualità, al fine di risolvere la non conformità ed attuare le azioni correttive. Agli utenti (allievi, genitori e dipendenti) potranno essere somministrati questionari per la conoscenza del grado di soddisfazione della qualità percepita del servizio erogato.

Il monitoraggio del corretto utilizzo e gestione del Sistema Qualità viene effettuato con *audit* programmati ad inizio anno.

Sono normalmente di due tipi:

- *Audit* interni svolti dal DL, cioè dal Datore di Lavoro, per la corretta applicazione delle procedure relative ai processi. Viene preso in esame anche l'ambito specifico della Sicurezza sul Lavoro e gli aspetti legati al Modello Organizzativo adottato.
- *Audit* esterni di certificazione o rinnovo della certificazione svolto da enti esterni qualificati e certificati.

N.B. - Le rilevazioni emerse come raccomandazioni di miglioramento saranno analizzate e gestite nella modalità più opportuna mentre le *Non Conformità* saranno trattate con idonee azioni per limitare effetti negativi sui servizi erogati.

Verona, ottobre 2023