

# FUTURA

# LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Ministero dell'Istruzione  
e del Merito



Italiadomani  
PIANO NAZIONALE DI RIFORMA E RESILIENZA



**TRINITY**  
COLLEGE LONDON  
Registered Exam Centre 73106



Erasmus+

## ISTITUTO COMPRENSIVO BORDIGHERA

Via Pelloux, 32 18012 BORDIGHERA IM - Tel. 0184/26.12.93

IMIC80800Q - CF: 90077000082 – Codice Univoco UFWTTE

[IMIC80800Q@istruzione.it](mailto:IMIC80800Q@istruzione.it) - [IMIC80800Q@pec.istruzione.it](mailto:IMIC80800Q@pec.istruzione.it) - [www.istitutocomprensivobordighera.edu.it](http://www.istitutocomprensivobordighera.edu.it)

### CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, denominato “**Carta dei Servizi**”, definisce i livelli minimi di servizio che l’I.C. “Bordighera” di Bordighera si impegna ad offrire alle parti interessate.

Attraverso la **Carta dei Servizi** l’Istituto intende:

1. Descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;
2. Delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del presente documento;
3. Informare gli utenti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;
4. Definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;
5. Descrivere il perseguimento del miglioramento continuo;
6. Illustrare gli strumenti a tutela degli utenti e le modalità del loro utilizzo.

### PRESENTAZIONE

L’Istituto Comprensivo Bordighera è stato istituito nell’anno scolastico 2009-2010 ed ha sancito il superamento della tradizionale concezione che ripartiva la responsabilità educativa tra i vari segmenti scolastici, per continuità e coerenza del progetto educativo. Gli utenti sono diventati, da allora, studenti di uno stesso Istituto. Questa nuova organizzazione ha imposto di verificare insieme, congiuntamente, gli obiettivi e le ragioni di non contiguità o di incoerenza del percorso educativo. È stato necessario quindi procedere ad un raccordo individuando le migliori risorse professionali e gli strumenti più idonei. La finalità principale era la realizzazione di un ambiente educativo di apprendimento che aiuti i bambini/e e i ragazzi/e a crescere serenamente, intraprendere una carriera scolastica completa e arricchente che fornisca loro gli strumenti necessari in grado di orientarsi nella complessità del sociale e costruire con autostima e sicurezza il proprio percorso. Ciò rende quindi necessaria una stretta collaborazione tra scuola, famiglia, Enti Locali, agenzie culturali presenti sul territorio.

L'Istituzione formativa si propone di raggiungere i seguenti obiettivi: garantire la sintesi tra tradizione e innovazione; mobilitare le capacità ed i talenti dei giovani rendendoli responsabili del proprio cammino formativo e consapevoli dei propri processi di apprendimento; favorire la continuità tra formazione, lavoro e vita sociale lungo tutto il corso della vita; garantire il rapporto costante con le istituzioni, le università, le filiere e le altre scuole; garantire il rapporto costante con le famiglie.

## CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

L'Istituto Comprensivo Bordighera accoglie un'utenza eterogenea e proveniente anche dall'estero, infatti l'incidenza degli alunni con cittadinanza non italiana è andata aumentando in tutti e tre gli ordini di scuola e nelle classi (in alcuni casi 1/3 del totale degli alunni della classe è straniero con provenienza da paesi sudamericani, est europeo, Ucraina e Africa).

## L'UTENZA: CARATTERISTICHE COGNITIVE, RELAZIONALI - MOTIVAZIONALI IN ENTRATA

L'Istituzione scolastica nella strutturazione del piano dell'offerta formativa ha proceduto:

- .. ad un'attenta analisi della situazione dell'Istituto con riferimento agli esiti delle prove Invalsi, attenzionando sia l'aspetto quantitativo che qualitativo relativo al profilo socio-culturale degli studenti;
- .. a somministrare in tutte le classi prove d'ingresso comuni per accertare i pre-requisiti e il grado di motivazione allo studio;
- .. a somministrare in tutte le classi prove comuni intermedie e finali per accertare la progressione dell'acquisizione delle competenze;

## PRINCIPI GENERALI

I contenuti della carta dei servizi si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"); inoltre, questo documento è conforme all'articolo 13 della legge 328/2000 ed all'art. 6 del D.P.R. 03/05/2008.

- .. **Uguaglianza:** L'Istituto rispetta la dignità della persona assicurando il medesimo livello di prestazione dei servizi erogati a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, età, nazionalità, razza di appartenenza, credo religioso, convinzioni politiche, cultura, stato sociale e condizioni di salute.
- .. **Continuità:** L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e si adopera per ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.
- .. **Imparzialità:** L'Istituto aborre atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi e moralmente non corretti nei confronti degli utenti.
- .. **Discrezione e riservatezza:** il personale dell'Istituto osserva una condotta discreta e non invadente nei confronti dei propri utenti e sottoscrive l'impegno alla riservatezza, mantenendo il segreto professionale nei limiti stabiliti dalla legge.
- .. **Efficienza ed efficacia:** L'Istituto ha adottato un sistema di gestione per la qualità al fine di garantire la piena soddisfazione degli utenti anche aumentando l'efficacia dei propri processi attraverso il miglioramento continuo per raggiungere la loro efficienza.
- .. **Partecipazione:** Tutti gli utenti sono invitati a contribuire al miglioramento del livello delle prestazioni del servizio offerto loro attraverso osservazioni e suggerimenti e a fornire una

propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite; a tale scopo l'Istituto ha predisposto un modulo, disponibile on line, per raccogliere le informazioni di ritorno da parte degli utenti, anche in forma anonima. I dati raccolti sono costantemente monitorati e costituiscono uno dei criteri per la valutazione dell'andamento dei processi e una delle base di dati per pianificare il miglioramento.

## SERVIZI EROGATI ED ATTIVITÀ SVOLTE

I servizi erogati dall'Istituto sono riassunti nello scopo

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le modalità di iscrizione sono regolate dalle disposizioni del Ministero dell'istruzione e del Merito, emesse e rese pubbliche di anno in anno.

L'iscrizione ai diversi ordini di scuola avviene online anche con il supporto, quando necessario, da parte della segreteria della scuola.

## LIVELLO MINIMO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati dall' I.C "BORDIGHERA" per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

- “ **Accoglienza:** L'accoglienza degli utenti avviene in un clima disteso, familiare e discreto
- “ **Assistenza:** La specifica funzione strumentale dell'Istituto è in grado di dare assistere coloro che appartengono alle fasce svantaggiate e rischio esclusione.
- “ **Informazione:** Tutto il personale dell'Istituto è ben lieto di dare le migliori indicazioni sui percorsi di istruzione, rimandando alle figure di orientamento per ulteriori e più precisi approfondimenti.
- “ **Cortesìa:** La cortesia è una caratteristica di tutto il personale dell'Istituto; essa è la manifestazione esteriore della consapevolezza dell'importanza degli utenti come “persone”, piuttosto che come “casi”.
- “ **Professionalità:** La professionalità del personale è oggetto di una formazione costante e continua. Il personale segue un percorso di aggiornamento e/o autoaggiornamento al fine di offrire livelli di servizio sempre adeguati alla mutevole richiesta degli utenti.
- “ **Affidabilità:** L'affidabilità delle strutture è garantita dall'adeguamento periodico delle attrezzature (computer, stampanti, connessioni ad internet con rete GARR, strumentazione didattica, ecc...).
- “ **Flessibilità:** grazie alla loro elevata professionalità, alla consapevolezza del ruolo svolto ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, i docenti dell'Istituto sono in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica e delle metodiche didattiche.
- “ **Accessibilità:** le strutture dell'Istituto garantiscono la piena accessibilità a qualsiasi utente con qualsivoglia grado di disabilità. Inoltre, gli studenti con disabilità sono assistiti da docenti di sostegno, professionalmente qualificati ed abilitati per svolgere tale compito.

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Sistema di Qualità implementato dall' I.C "BORDIGHERA" prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati anche alla dichiarazione di intenti, alle leggi cogenti e al punto di vista delle parti interessate.

Le attività con livelli di prestazioni più bassi diventano oggetto di miglioramento, ovvero obiettivi della qualità; ciascuno di essi è perseguito attraverso una pianificazione documentata che prevede l'analisi delle interazioni tra i processi dell'Istituto, della

necessità di risorse, di nuovo addestramento e formazione del personale, della definizione di nuovi e più opportuni indicatori, dei tempi e dei traguardi intermedi e dell'assegnazione della responsabilità del suo raggiungimento.

Raggiunto l'obiettivo prefissato si ripete nuovamente l'analisi delle prestazioni delle attività e si determinano quelle che presentano le prestazioni più basse, tenendo sempre sotto controllo quelle attività che sono state già oggetto di miglioramento.

## **STRUMENTI A TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO.**

### **Riservatezza dei dati personali**

L'Istituto Comprensivo "Bordighera" garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili degli utenti secondo quanto previsto dalla normativa cogente. In qualsiasi istante gli utenti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

### **Reclami**

L'Istituto Comprensivo "Bordighera" presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte degli utenti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva; infatti, i reclami degli utenti sono accolti come motivazioni di miglioramento. Gli utenti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito presente sul sito internet. Al fine di garantire una risposta appropriata ed una azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

Il rappresentante della direzione si metterà in contatto con l'utente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione dell'Istituto, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati degli utenti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

### **Missione**

Garantire l'erogazione di competenze specifiche ed europee per migliorare il percorso formativo degli studenti e delle studentesse, mantenendo costante il rapporto con il territorio, favorendo l'inclusione, combattendo la dispersione scolastica e implementando le nuove tecnologie.

### **Visione**

L'istruzione scolastica è considerata lo strumento principale per promuovere la dignità dell'individuo, esaltandone e difendendone la sensibilità, le attese, le aspettative ed ogni altro suo elemento umano al fine di favorirne il suo coinvolgimento ed inserimento nella società, di cui egli deve sentirsi parte attiva.

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

L'Istituto si impegna a perseguire la piena soddisfazione dei propri "clienti", distinguendoli in studenti ed allievi, famiglie, società ed enti finanziatori attraverso tra l'altro la definizione dei requisiti specifici di ciascuno di essi. In particolare, la soddisfazione è perseguita:

- Valorizzando ed esaltando il rapporto umano, basato sulla fiducia e sulla comprensione;
- Analizzando attentamente la richiesta di esigenze formative;
- Utilizzando il contenuto dei corsi per trasferire valori e modelli certi ed universalmente riconosciuti;
- Promuovendo la formazione dell'individuo nel suo complesso;
- Accogliendoli in modo caloroso ed umano;
- Adottando tecniche e metodi didattici innovativi ed efficaci;
- Analizzando costantemente le figure professionali necessarie;
- Monitorando costantemente sull'efficacia dell'istruzione erogata;
- Attivando corsi i cui contenuti siano spendibili ed all'avanguardia;
- Coadiuvando la crescita educativa umana e sociale;
- Comunicando efficacemente le nuove iniziative intraprese;
- Conformandosi a leggi, norme e regolamenti;
- Costituendo un valido punto di riferimento;
- Informando le famiglie in modo pronto e chiaro sull'andamento didattico;
- Favorendo la diffusione di eventi culturali ed extracurricolari;
- Fornendo gli strumenti necessari per intraprendere percorsi di istruzione e di formazione autonomi;
- Garantendo elevata professionalità;
- Gestendo in trasparenza le risorse umane, materiali, strumentali e finanziarie;
- Massimizzando l'interesse negli argomenti trattati;
- Presentando progetti i cui contenuti siano spendibili e in linea con l'offerta formativa;
- Promovendo l'interazione tra scuola e lavoro e con il territorio;
- Sostenendo iniziative mirate a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro;
- Raccogliendo i dati per il bilancio delle competenze;
- Rendendosi disponibili per l'individuazione dei percorsi di istruzione più adatti, in considerazione delle aspettative;
- - Stimolando nuovi interessi culturali;
- Valorizzando i risultati raggiunti;
- Analizzando gli eventuali reclami come spunto per il miglioramento;
- Considerando le non conformità come strumento per scoprire i punti di debolezza in modo da porvi rimedio.

**La direzione dell'Istituto si impegna a:**

- Divulgare e diffondere la politica della qualità a tutti i livelli della propria organizzazione;
- Garantire la definizione di obiettivi specifici e misurabili per ogni funzione dell'organizzazione e pianificare il loro raggiungimento;
- Promuovere il miglioramento continuo attraverso il sostegno al perseguimento degli obiettivi;
- Acquisire e valutare le informazioni di ritorno da parte dei clienti ( utenti, famiglie e società ed enti finanziatori);
- Analizzare le eventuali non conformità ed supportare l'adozione di efficaci azioni correttive;
- Riesaminare periodicamente ed adeguare la propria politica per garantirne efficacia ed applicabilità;
- Rendere disponibili le risorse necessarie per garantire la corretta esecuzione delle attività.