



La Carta dei Servizi è un documento nel quale tutti gli enti che erogano servizi pubblici presentano ai clienti le loro prestazioni. In campo scolastico essa è deliberata dal Consiglio d'istituto e informa l'utente circa il servizio erogato dalla scuola, presentando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre, fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni.

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"). Per ciò che riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano, oltre ai principi generali, le linee didattico-educative; nella seconda vengono indicati gli standard di qualità specifici per i servizi amministrativi; la terza parte, infine, si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

La Carta dei servizi deve rispondere ai seguenti requisiti:

- chiarezza e leggibilità;
- coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accesso.

Carta dei servizi 2017-18

Per scaricare il PDF della carta dei Servizi [>>CLICCA QUI<<](#)

Source URL (modified on 30/11/2017 - 22:12): <https://www.decillisrosolini.edu.it/la-scuola/carta-dei-servizi>