



Comune di Monserrato

---

SCUOLA CIVICA  
**MO** **NS** **ER** **RA** **TO**  
DI  
MUSICA

**CARTA DEI SERVIZI**

## PREMESSA

La Formazione costituisce un servizio d'interesse pubblico. Essa ha per scopo di contribuire alla crescita delle persone attraverso l'acquisizione di una cultura e può rendere effettivo l'esercizio del diritto al lavoro.

A tal fine la Scuola Civica di Musica, organizzazione del Settore Cultura del Comune di Monserrato, garantisce un sistema di formazione continua e permanente atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli musicali, in settori sia amatoriali che professionali.

La Scuola Civica di Musica ha recepito quanto sopra per la definizione della propria politica e modalità operative.

## 2. LA SCUOLA CIVICA DI MUSICA

La Scuola Civica di Musica è stata avviata nel 2021 presso alcuni locali della Casa della Cultura sita in via Giulio Cesare 37; con l'aumento rilevante del numero degli allievi e conseguentemente della sua attività nel 2025 la sede è stata ampliata con l'attribuzione di nuovi locali presso la Casa della Cultura.

## 3. CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Scuola Civica di Musica:

- stabilisce i principi fondamentali cui la Scuola si ispira nella erogazione dei servizi formativi e orientativi
- fissa gli standard dei servizi didattici ed amministrativi

## 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### 4.1 Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio formativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche.

### 4.2 Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio formativo agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La Scuola Civica di Musica, attraverso tutte le sue componenti si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio.

### 4.3 Accoglienza e integrazione

La Scuola Civica di Musica si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'allievo.

In linea con le normative sull'inclusione, la Scuola Civica di Musica è sensibile alle esigenze educative speciali (BES) degli allievi. Attraverso la collaborazione delle famiglie, l'insegnamento viene personalizzato, eventualmente con la partecipazione di professionisti esterni incaricati dalle famiglie, per garantire che ogni allievo possa partecipare attivamente alle attività musicali e raggiungere i propri obiettivi.

#### 4.4 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Personale, alunni e genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi".

I loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. La Scuola Civica di Musica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. L'attività formativa, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, risponde a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività tecnico - didattica.

#### 4.5 Autonomia d'insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto dell'autonomia di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita culturale e professionale dei singoli.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale.

### 5. LE ATTIVITA' DELLA SCUOLA

#### 5.1 Attività didattica

La Scuola Civica di Musica individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi percorsi didattici e formativi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e della loro formazione culturale.

Nel rapporto con gli allievi i docenti sono aperti al dialogo e non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione.

La scuola imposta la propria attività con l'obiettivo di coprire una vasta area di bisogni attraverso iniziative di formazione realizzate sotto forma di corsi teorico/pratici individuali (amatoriali e professionali) e collettivi.

#### 5.2 Programmazione didattica

Delinea il percorso tecnico - didattico delle discipline nel rispetto della autonomia didattica dei docenti, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative.

La programmazione didattica è sottoposta a momenti definiti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### 5.3 Programmazione formativa

La programmazione formativa, elaborata e adottata a inizio d'anno predispone i percorsi formativi correlati alle finalità delineate nei programmi; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e per la verifica e la valutazione finale dei percorsi didattici.

L'offerta formativa della Scuola Civica di Musica è approvata annualmente con la pubblicazione dell'avviso di iscrizione ai corsi, il quale contiene l'elenco dei corsi impartiti, le caratteristiche e la durata degli stessi, le modalità di partecipazione e i requisiti di accesso.

Nell'ambito dell'offerta formativa possono essere contemplate le seguenti tipologie di corsi: corsi individuali, corsi classi mini collettive e corsi collettivi.

Annualmente sono programmate le attività di formazione extra-curricolari quali, a titolo indicativo: masterclass, seminari, laboratori.

## 6. ORGANIZZAZIONE

Per il regolare funzionamento della Scuola Civica di Musica e lo svolgimento delle attività didattiche sono necessari i seguenti operatori e servizi dedicati:

- Direzione artistica: impartisce l'indirizzo artistico, coordina e supervisiona l'attività didattica, individua i criteri e le modalità di selezione, propone iniziative per la promozione della scuola e della cultura musicale nel territorio, operando in accordo con l'amministrazione comunale. Presenta la programmazione delle attività artistiche e didattiche per il corretto svolgimento dell'anno scolastico e collabora fattivamente per la realizzazione delle stesse.
- Servizio di Segreteria: espleta le attività di front office e back office. Supporta i procedimenti amministrativi per l'iscrizione alla scuola, gestisce la formazione delle classi, il calendario didattico e delle aule, svolge funzioni organizzative nell'ambito delle attività formative ed extraformative, in collaborazione con gli altri soggetti coinvolti. Si occupa della gestione degli spazi in funzione del migliore utilizzo degli stessi al fine del regolare svolgimento dell'attività didattica.
- Docenti di musica: gestiscono la didattica, elaborano gli obiettivi didattici e le valutazioni, curano la selezione degli allievi, partecipano alle attività collaterali quali saggi, seminari, concerti

## 7. STANDARD SERVIZI

La Scuola Civica di Musica ha individuato, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti obiettivi di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs.196/03)

La Segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico in remoto, di mattina, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e comunicato con apposito avviso.

Il Direttore riceve il pubblico su appuntamento secondo un orario comunicato con apposito avviso.

La Scuola Civica di Musica si impegna a fornire informazioni in modo esauriente e chiaro. La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare predispone:

- locandine con i programmi dei corsi e le prassi di iscrizione
- orari di apertura della segreteria
- orari di ricevimento della Direzione

## 8. AMBIENTI SCOLASTICI

L'ambiente scolastico viene mantenuto, a cura di tutti, pulito, accogliente, sicuro.

Viene rispettato quanto disposto dalla legislazione vigente in materia di sicurezza e del superamento delle barriere architettoniche nonché in relazione al rapporto tra il numero degli alunni e la struttura delle aule.

La Scuola Civica di Musica dispone a supporto dell'attività didattica di:

n. 5 aule didattiche

Patrimonio di strumenti, libri, materiale audiovisivo, strumenti tecnici.

## 9. RAPPORTI CON L'UTENZA

### 9.1 Verifica della soddisfazione dell'utente

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari.

I questionari che vertono su aspetti organizzativi, didattici e relazionali prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione dell'utente vengono analizzati per individuare aree e modalità di miglioramento.

### 9.2 Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail e corredati con le generalità del reclamante.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, entro 15 giorni dal ricevimento, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato.

Il modulo per i reclami e quello per la rilevazione della soddisfazione dell'utente sono reperibili presso la Segreteria.

## 10. REPERIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

Il testo della presente Carta, del regolamento della Scuola Civica di Musica e del piano annuale delle attività è visionabile presso la Segreteria Didattica.

Eventuali copie degli stessi potranno essere rilasciate secondo le modalità previste dal Comune di Monserrato e quanto stabilito dalla L. 241/90.