

Carta dei Servizi

(ai sensi del D.P.C.M. 7 giugno 1995)

In vigore dall'a.s. 2017/2018

Adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 2017

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento nel quale ogni soggetto erogatore di servizio pubblico definisce e rende noti agli utenti i principi fondamentali a cui si ispira la propria attività e i fattori da cui dipende la qualità del servizio.

La Carta è riconducibile al tema della qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche e trova la sua fonte normativa nei seguenti provvedimenti:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*), che individua nell'economicità, efficacia, pubblicità e trasparenza i criteri che reggono l'attività amministrativa.
- Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (*Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego*) e successive modificazioni, che disciplina l'organizzazione degli uffici pubblici e in particolare, al Capo I, gli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.
- Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e gli strumenti per la tutela dei diritti di partecipazione e informazione dell'utenza.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito da legge 11 luglio 1995, n. 273 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*), che individua i settori pubblici (tra cui l'istruzione) che dovranno adottare Carte dei servizi secondo schemi generali di riferimento che saranno emanati con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri.
- Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 (*Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"*).
- Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 (*Carta dei servizi scolastici*), che stabilisce che la Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di Istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del collegio dei docenti, parere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

- Decreto Presidente della Repubblica 24 giugno 1998, n. 249 (*Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria "Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria"*), che prescrive che nella scuola secondaria superiore la Carta dei servizi viene adottata o modificata previa consultazione degli studenti e dei genitori.

La Carta dei servizi è quindi il documento di primo approccio per l'utente che desidera conoscere gli standard di qualità dell'attività gestionale dell'istituzione scolastica. Essa trova la sua necessaria integrazione negli altri documenti fondamentali della scuola:

- *Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)*, per gli aspetti che riguardano le attività curricolari, extracurricolari e progettuali dell'Istituto;
- *Programmazione didattica disciplinare*, per una descrizione dettagliata di finalità, obiettivi, percorsi e metodi relativi alle singole discipline;
- *Regolamento di Istituto*, per quanto attiene ai diritti e doveri degli studenti e del personale della scuola, e alle norme di comportamento e di utilizzo degli spazi e delle strutture;

Per la stesura della presente Carta dei servizi si è utilizzato, ampliandolo e completandolo, lo *Schema generale di riferimento* di cui al decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 3: E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Art. 34: La scuola è aperta a tutti.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni

politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto "J. Torriani" intende garantire pari opportunità formativa a tutti gli iscritti:

- promuovendo progetti e attività volte a garantire e a sensibilizzare gli studenti ai valori della pari opportunità fra i sessi e della differenza di genere;
- favorendo l'integrazione e la socializzazione degli studenti rispettando le diverse etnie e le diverse religioni;
- promuovendo progetti e attività che educino al rispetto della legalità e al valore democratico della rappresentanza;
- creando situazioni didattiche strutturali e ambientali adeguate ad accogliere gli studenti disabili;
- predisponendo, nel quadro delle leggi regionali in materia di diritto allo studio, interventi volti a colmare gli svantaggi socio-economici.

L'Istituto crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello e provenienza degli alunni al loro interno ed omogenee fra di loro.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Il personale dell'Istituto è costituito dal Dirigente Scolastico (DS), dal personale docente, dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA) e dal personale amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA).

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

La scuola si impegna a offrire spazi e ambienti idonei alla crescita culturale degli allievi e a garantire l'utilizzo di strutture tecnologiche adeguate compatibilmente con le risorse disponibili.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, la scuola provvede ad informare tempestivamente le famiglie di eventuali modifiche dell'orario e a garantire i servizi essenziali di vigilanza.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

L'accoglienza degli studenti, e dei loro genitori, è regolata da procedure e progetti consolidati volti a favorire l'inserimento all'interno dell'istituto:

- progetto accoglienza per gli studenti delle classi prime e terze effettuato nel mese di settembre;
- assemblee nel mese di ottobre per la presentazione ai genitori del PTOF;
- partecipazione degli studenti stranieri a corsi di alfabetizzazione interni o sul territorio;
- protocollo di inserimento studenti stranieri;
- procedura di inserimento degli studenti che provengono da un anno di studio all'estero;
- attività di tutoring effettuate da docenti opportunamente individuati;
- attività svolte dal Centro di Informazione e Consulenza (CIC);
- attività svolte dal Punto di Ascolto Psicologico;
- progetti e attività per l'inserimento di studenti con disabilità o disturbi specifici di apprendimento.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La regolarità della frequenza è ritenuta importante al fine di instaurare un positivo dialogo educativo. Per tenere sotto controllo efficacemente le assenze degli studenti l'Istituto, da anni, utilizza il registro on line e fornisce alle

famiglie un servizio di SMS informativi sulla frequenza scolastica.

In caso di ripetute assenze i docenti segnalano il nominativo dello studente alla Vicepresidenza che provvede tempestivamente a contattare la famiglia.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Gli organi collegiali di partecipazione democratica alla gestione dell'Istituto sono:

- Il Consiglio di Istituto. E' costituito da 19 membri: 8 docenti, 2 rappresentanti del personale ATA, 4 rappresentanti dei genitori, 4 rappresentanti degli studenti e il DS. E' presieduto da un rappresentante dei genitori.

All'interno del Consiglio viene eletta una Giunta esecutiva composta da un docente, un personale ATA, un genitore, uno studente, il DSGA e il DS, che la presiede. E' compito della Giunta esecutiva preparare i lavori del Consiglio e, tra le altre cose, predisporre il programma annuale (bilancio preventivo) ed il conto consuntivo.

Oltre al programma annuale e relative variazioni e al conto consuntivo, il Consiglio di Istituto ha potere deliberante, tra le altre cose, in merito a: adozione del Regolamento interno della scuola; adozione del PTOF della scuola; acquisto delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei sussidi didattici; acquisto di materiale di consumo; definizione del calendario scolastico; individuazione dei criteri per la programmazione e l'attuazione di attività integrative, visite guidate, viaggi d'istruzione; criteri per la formazione delle classi e la formulazione dell'orario scolastico. Di ogni seduta, la cui convocazione è effettuata dal Presidente, viene redatto un verbale, disponibile per eventuali consultazioni (in media nel corso dell'anno scolastico vengono convocate sei/sette sedute). Gli studenti e, tramite loro, i genitori ricevono comunicazione scritta della convocazione del Consiglio con indicazione dell'orario e dell'ordine del giorno.

I membri del Consiglio restano in carica per tre anni, tranne la componente studentesca che viene rinnovata ogni anno. Le elezioni si svolgono entro la fine del mese di ottobre.

- I Consigli di Classe (CdC). Sono composti dai docenti della classe, 2 rappresentanti dei genitori e 2 rappresentanti degli studenti. Sono presieduti dal DS o da un docente da lui delegato, che assume la funzione di Coordinatore del CdC. I rappresentanti di genitori e studenti vengono rinnovati ogni anno con elezioni che si svolgono entro la fine del mese di

ottobre.

E' compito dei CdC formulare proposte sull'azione educativa e didattica e favorire i rapporti tra alunni, docenti e genitori. Di norma nel corso dell'anno scolastico sono convocate per ogni classe sette riunioni del CdC: a settembre per l'accoglienza delle classi di nuova formazione; a ottobre per la programmazione educativa e didattica; a novembre per la prima valutazione infraquadrimestrale; a febbraio per gli scrutini del primo quadrimestre; ad aprile per la seconda valutazione infraquadrimestrale; a giugno per gli scrutini di fine anno; a settembre, prima dell'inizio della lezioni del nuovo anno scolastico, per l'integrazione degli scrutini finali relativi agli studenti in sospensione di giudizio per la presenza di debiti formativi. Quando il CdC si occupa della valutazione individuale degli studenti i rappresentanti di genitori e studenti non sono ammessi. Altre riunioni dei CdC possono essere convocate dal DS, anche su richiesta delle altre componenti, in caso di particolari problemi della classe.

In occasione delle due riunioni infraquadrimestrali, una volta terminata la fase della riunione riservata ai soli docenti, è consuetudine della scuola aprire il consiglio alla partecipazione di tutti i genitori e gli studenti che lo desiderano, per discutere problemi e proposte in merito all'azione educativa e per le "udienze generali".

Studenti e genitori ricevono tramite Registro elettronico la comunicazione della convocazione del Consiglio con indicazione dell'orario e dell'ordine del giorno. Di ogni riunione dei Consigli viene redatto un verbale, disponibile per la consultazione nel rispetto dei diritti di privacy.

Altri organismi rappresentativi sono:

- il Comitato degli studenti: formato dai rappresentanti degli studenti nei CdC, nel Consiglio di Istituto e nella Consulta Provinciale;
- il Comitato dei genitori: formato dai rappresentanti dei genitori nei CdC e nel Consiglio di Istituto.

I suddetti Comitati hanno diritto di riunirsi in assemblea nei locali della scuola secondo le modalità stabilite dal Regolamento d'Istituto.

Dialogo e collaborazione con i genitori tendono al conseguimento di una convergenza educativa e formativa nei confronti degli studenti e si attuano in diversi momenti:

- colloqui individuali settimanali;
- colloqui generali infraquadrimestrali;
- partecipazione ai lavori degli organi collegiali: Consiglio di Istituto, Consigli di Classe;
- riunioni del comitato dei genitori;
- momenti di confronto straordinari su questioni specifiche;

- incontro al termine dell'anno scolastico per la restituzione degli esiti e la programmazione delle attività per il recupero.

Le famiglie possono inoltre in ogni momento chiedere un colloquio con i docenti: il docente Coordinatore del CdC ha l'incarico di mantenere le comunicazioni tra scuola e famiglia.

La partecipazione di genitori e studenti è fondata su principi di trasparenza ma anche di rispetto della privacy.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

E' garantita presso l'ingresso e presso gli uffici la presenza di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione dei servizi.

Le informazioni agli studenti e alle loro famiglie si realizzano tramite specifiche comunicazioni di servizio pubblicate sul sito web dell'Istituto e mediante riunioni assembleari con i rappresentanti degli studenti presiedute dal Dirigente Scolastico (DS) o da un suo collaboratore delegato.

I verbali delle riunioni collegiali e le verifiche degli studenti della scuola sono depositati agli atti e sono disponibili per eventuali consultazioni. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è garantito a chiunque sia portatore di un interesse oggettivamente rilevante, con l'unico limite derivante dalla presenza di imprescindibili e prioritarie esigenze di tutela del segreto d'ufficio o della riservatezza imposte da specifiche disposizioni di legge.

Due fondamentali strumenti di comunicazione con le famiglie sono costituiti dal servizio di Registro on line, che permette l'accesso riservato a voti e assenze, e dal sito web dell'Istituto sul quale sono visionabili il PTOF, la Carta dei Servizi e i documenti più significativi.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con tutti gli operatori della scuola. Pertanto ogni anno, entro il mese di settembre, il Collegio dei Docenti si pronuncia sui seguenti punti:

1. L'analisi dei bisogni di formazione, rilevati nelle riunioni dei Dipartimenti disciplinari o segnalati dai singoli docenti.
2. La definizione del piano annuale delle attività di aggiornamento e di formazione destinate ai docenti dell'Istituto, sulla base del lavoro istruttorio presentato dal DS o da un suo delegato.
3. La gestione delle iniziative di aggiornamento.
4. La verifica e la valutazione delle stesse.

Nel piano annuale di aggiornamento e formazione dell'Istituto trovano spazio armonizzandosi bisogni diversi secondo un ordine di priorità:

1. bisogni del sistema scuola;
2. bisogni dell'Istituto;
3. bisogni individuali.

Il piano di formazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA) è predisposto dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA).

PARTE I

7 AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

All'atto dell'iscrizione viene presentato alle famiglie il Patto Educativo di

Corresponsabilità, firmando il quale studenti e genitori dichiarano di condividere le finalità educative proposte dalla scuola.

Le decisioni relative al funzionamento didattico della scuola sono di competenza del Collegio dei Docenti. Formato da tutti i docenti dell'Istituto e presieduto dal DS, il Collegio in particolare predispone il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) dell'Istituto, cura la programmazione dell'azione educativa e provvede all'adozione dei libri di testo. Il Collegio è convocato, con comunicazione che precisa l'ordine del giorno, ogni qual volta il DS ne ravvisa la necessità, oppure quando almeno un terzo dei suoi componenti ne fa richiesta. Di norma nel corso dell'anno scolastico sono convocate sei riunioni: due all'inizio dell'anno per la rendicontazione e la discussione dei risultati ottenuti nell'anno scolastico precedente, per le operazioni di programmazione educativa, metodologica e didattica, per l'approvazione del PTOF e l'assegnazione ai docenti delle funzioni strumentali al PTOF; una a gennaio per la predisposizione delle operazioni di scrutinio del primo quadrimestre; una a marzo per l'esame dei risultati didattici del primo quadrimestre e il monitoraggio del PTOF; una a maggio per l'adozione dei libri di testo e la predisposizione delle operazioni di scrutinio finale dell'anno scolastico; una a giugno di consuntivo dell'anno scolastico

Il Collegio dei Docenti può essere articolato in gruppi di materia e di settore e in commissioni di lavoro presiedute dal DS o da un suo incaricato.

Al fine di migliorare il servizio il DS predispone ogni anno, entro il mese di settembre, le nomine dei collaboratori e dei docenti con specifici incarichi:

- Docenti collaboratori del DS
- Docenti responsabili dei servizi essenziali
- Docenti coordinatori dei CdC
- Docenti segretari dei CdC
- Docenti coordinatori di materia
- Docenti coordinatori di indirizzo
- Docenti coordinatori dei laboratori
- Docenti responsabili dei progetti del PTOF

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

L'istituto attua progetti e attività volte ad orientare gli studenti in entrata e in uscita organizzando:

- microstage per gli studenti degli Istituti secondari di primo grado;
- summer week di orientamento per gli studenti degli Istituti secondari di primo grado;
- giornate di scuola aperta per gli studenti degli Istituti secondari di primo grado ed ai loro genitori;

- partecipazione al salone dello studente;
- attività di orientamento rivolta alle classi seconde per la scelta delle articolazioni degli indirizzi;
- partecipazione degli studenti delle classi quinte a giornate di orientamento nelle università;
- partecipazione degli studenti a stage in aziende del territorio;
- partecipazione ad attività volte ad orientare gli studenti nel modo del lavoro;
- partecipazione a progetti e iniziative organizzate dal territorio in tema di orientamento.

L'Istituto garantisce agli studenti la possibilità di cambiare indirizzo di studi organizzando esami di idoneità e integrativi.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare agli interessi personali, all'attività sportiva o allo svago.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- 1) Carta dei Servizi;
- 2) Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF);
- 3) Programmazione didattica;
- 4) Patto educativo di corresponsabilità;
- 5) Regolamento di Istituto;
- 6) Piano annuale delle attività.

Tutti i suddetti documenti sono reperibili sul sito web dell'Istituto.

Il POF, elaborato dall'Istituto, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato

dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi e all'assegnazione dei docenti alle stesse, e i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La programmazione educativa dell'Istituto è contenuta nel PTOF.

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe,

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai Consigli di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

PARTE II

8. SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA) assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative, di accoglienza e di sorveglianza connesse all'attività delle istituzioni scolastiche, in rapporto di collaborazione con il DS e il personale docente.

All'inizio dell'anno scolastico il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA), sentito il personale ATA, formula una proposta di piano delle attività. Il DS, verificatane la congruenza rispetto al PTOF, adotta il piano delle attività. La puntuale attuazione dello stesso è affidata al DSGA.

Il personale amministrativo afferisce alle segreterie dell'Istituto:

- segreteria amministrativa:
 - si occupa degli aspetti amministrativo-contabili sia del personale che della gestione dell'Istituto;
 - gestisce l'inventario;
- segreteria didattica:
 - gestisce iscrizioni, certificazioni, registro elettronico e, in generale, i rapporti con studenti e famiglie;
 - gestisce le procedure relative agli infortuni;
 - offre un supporto ai docenti per l'organizzazione di lezioni fuori sede, viaggi di istruzione, stage, alternanza scuola-lavoro;
 - offre un supporto alla dirigenza in merito a comunicazioni di servizio, relazioni con l'utenza, organizzazione degli esami di Stato, di idoneità e integrativi;
 - gestisce l'utenza della biblioteca d'Istituto.
- segreteria del personale e degli affari generali:
 - ufficio personale: si occupa di tutti gli aspetti di gestione dell'organico del personale (congedi, assenze, nomine supplenti, graduatorie).

Il personale tecnico è addetto al funzionamento dei laboratori dell'Istituto, in parte presso i laboratori stessi, in parte presso uffici:

- Ufficio tecnico: coordina le attività del personale tecnico addetto ai laboratori; cura i rapporti con l'Amministrazione Provinciale per gli aspetti della manutenzione dell'edificio scolastico; si occupa dell'organizzazione delle esercitazioni di laboratorio, predisponendo gli acquisti dei materiali necessari; gestisce il magazzino; collabora con il docente responsabile della Sicurezza; gestisce le attività di prenotazione dello sportello didattico.

- Ufficio informatico: si occupa della manutenzione della rete e dei computer dell'Istituto, della organizzazione e dell'utilizzo dei laboratori informatici, di attività di consulenza ai docenti, al personale, agli uffici, della gestione degli esami per il conseguimento della patente ECDL, della predisposizione delle attrezzature informatiche di supporto durante incontri o corsi di formazione e aggiornamento.

Il personale ausiliario ha come compiti quelli di vigilare sugli alunni, sorvegliare l'edificio scolastico e mantenere la pulizia negli ambienti. Inoltre consegna avvisi alle classi, controlla gli spazi comuni durante le ore di lezione e collabora con i docenti nel controllare gli alunni durante i cambi delle ore e nell'intervallo. Collabora con le segreterie per quanto attiene al servizio di fotocopatura di documenti; si occupa del servizio di portineria e di piccole manutenzioni, per gli interventi più urgenti.

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; definizione degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

Procedure di iscrizione:

a) Iscrizione alla classe prima

Gli studenti che intendono iscriversi alla prima classe dell'Istituto inviano la domanda al nostro Istituto secondo le modalità ed entro i termini stabiliti dal Ministero. Una volta sostenuti e superati gli Esami finali, lo studente dovrà presentarsi alla segreteria dell'Istituto per perfezionare la domanda di iscrizione.

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

b) Iscrizione alle classi successive alla prima

Gli studenti frequentanti vengono iscritti d'ufficio alla classe successiva. Provvederanno alla compilazione di un apposito modulo che verrà distribuito nel corso dell'anno scolastico in classe. Gli studenti, dopo aver compilato il suddetto modulo ed effettuato il versamento di tasse e contributi, avranno cura di consegnarlo al rappresentante di classe il quale provvederà alla raccolta e alla consegna in segreteria. Al termine dell'anno scolastico, successivamente alla

pubblicazione dei risultati finali, in caso di ammissione alla classe successiva la domanda di iscrizione verrà automaticamente confermata; in caso di non ammissione alla classe successiva lo studente verrà reiscritto alla classe frequentata, salvo richiesta da parte della famiglia di cambio di indirizzo o di sezione, o di nulla osta per il trasferimento ad altro istituto.

c) Richiesta di cambio di indirizzo di studi e di iscrizione ai relativi esami integrativi

Gli studenti, anche provenienti da altro istituto, che intendono iscriversi ad una classe di indirizzo diverso da quella per cui hanno ottenuto la promozione devono sostenere gli esami integrativi relativi alle materie specifiche del nuovo indirizzo. Gli esami si svolgono nel mese di settembre, prima dell'inizio delle lezioni. La domanda di iscrizione agli esami integrativi deve essere indirizzata al Dirigente Scolastico e presentata alla Segreteria didattica entro il 30 giugno. L'iscrizione alla classe del nuovo indirizzo è subordinata al superamento dei suddetti esami e, nel caso di studenti esterni, alla presentazione del nulla osta al trasferimento rilasciato dall'istituto di provenienza.

d) Iscrizione agli esami di idoneità

Gli studenti, interni ed esterni, che non siano in possesso di promozione ad una data classe possono ottenerla superando i relativi esami di idoneità, nei quali i candidati sono sottoposti a prove relative a tutte le materie del piano di studi. Tali esami si svolgono nel mese di settembre, prima dell'inizio delle lezioni. La domanda di iscrizione agli esami di idoneità deve essere indirizzata al dirigente Scolastico e presentata alla Segreteria didattica entro la data fissata dalla normativa ministeriale.

e) Iscrizione agli Esami di stato

Le procedure di iscrizione dei candidati interni agli Esami di Stato conclusivi del ciclo sono avviate dalla Segreteria didattica nel mese di novembre tramite comunicazione scritta consegnata a tutti gli studenti delle classi quinte.

Per gli eventuali candidati esterni assegnati all'Istituto si fa riferimento alla normativa vigente.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

I risultati delle valutazioni infraquadrimestrali, quadrimestrali e finali vengono pubblicati nell'apposita area riservata del Registro elettronico.

I risultati dello scrutinio finale sono riportati su appositi tabelloni distinti per classe e pubblicati mediante affissione all'albo dell'Istituto.

8.8 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici di segreteria sono esposti al pubblico all'ingresso dell'Istituto e pubblicati sul sito web dell'Istituto. L'orario può essere reso flessibile per inderogabili esigenze durante l'anno scolastico.

L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di ricevimento comunicato con appositi avvisi.

8.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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 informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 Ciascun Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

8.11 Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

La normativa vigente in materia di sicurezza definisce "lavoratore" l'allievo degli istituti di istruzione nei quali si faccia uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali, limitatamente ai periodi in cui l'allievo sia effettivamente applicato alla strumentazione o ai laboratori in questione.

Per adempiere alle prescrizioni di legge, all'atto dell'iscrizione viene distribuito a tutte le famiglie degli studenti un foglio informativo che consente un'informazione generale e omogenea sull'organizzazione e gestione della sicurezza all'interno dell'Istituto. In particolare, si è provveduto a:

- nominare il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- stendere il Documento per la Valutazione dei Rischi (DVR);
- predisporre il Piano di Evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura) e dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura) e dotazioni delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile e dotazione (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura

e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.

- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.

- Esistenza di barriere architettoniche

- Esistenza di ascensori e montacarichi.

- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).

Le informazioni relative ai precedenti fattori di qualità sono allegate al PTOF.

9.3 I fattori di qualità sono riferiti a tutte le sedi dell'Istituto.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il DS, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del DS, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il DS formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

L'Istituto offre l'opportunità a tutto il personale e tutta l'utenza di segnalare le forme di disservizio eventualmente rilevate compilando un modulo che può essere ritirato in portineria e inserito in un apposito raccoglitore ivi posizionato.

10.2 Valutazione del servizio

L'Istituto vede nella possibilità di valutazione del servizio da parte di tutte le componenti della scuola una fondamentale opportunità di partecipazione al miglioramento dell'offerta formativa.

In un sistema complesso come la scuola superiore, la crescita della qualità del servizio dipende in larga misura dalla capacità di tutte le componenti di sentirsi corresponsabili del funzionamento organizzativo e del raggiungimento degli obiettivi che il sistema si è posto.

L'Istituto da anni ha attivato un Progetto per la Certificazione di Qualità che ha come scopo precipuo il miglioramento della Qualità del servizio scolastico in

tutti i suoi aspetti. Le caratteristiche di tale progetto sono riportate nel Manuale della Qualità, dove è descritto come gli interventi educativi, didattici, gestionali ed amministrativi della politica della qualità dell'Istituto vengano perseguiti e come siano conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti al personale, ai genitori e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di Istituto, previa consultazione di studenti e genitori e acquisizione del parere del collegio dei docenti, parere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

Una qualsiasi delle componenti della scuola (Comitato degli Studenti, Comitato dei Genitori, Collegio dei Docenti, Dirigente Scolastico, Assemblea del Personale ATA), con richiesta scritta indirizzata al Consiglio di Istituto, può proporre emendamenti alla Carta.

In presenza di proposte di emendamenti, il Consiglio d'Istituto è tenuto a riunirsi - entro quindici giorni dalla notifica della proposta - e a pronunciarsi in merito, con articolata motivazione.

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi nazionali o integrativi di Istituto o in norme di legge.

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.