

**CARTA DEI SERVIZI  
ITCG "E. FERMI" DI TIVOLI  
D.S. PROF.SSA GIUSEPPINA ZUMPANO**

**TIVOLI 19 Maggio 2010**

*Integrato con delibera n.258 del Collegio dei docenti del 9/5/2011, delibera n. 173 del Consiglio d'istituto del 28/6/2011, delibera n.307 del Collegio dei docenti del 11/11/2011 e delibera n.183 del Consiglio d'Istituto del 22/11/2011 in materia di FORMAZIONE CLASSI*

**INDICE**

<b>TITOLO I</b>	<b>FONTI E CRITERI GENERALI</b>
<b>TITOLO II</b>	<b>L'ATTIVITA' DIDATTICA</b>
<b>TITOLO III</b>	<b>L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA</b>
<b>TITOLO IV</b>	<b>L'AMBIENTE SCOLASTICO</b>
<b>TITOLO V</b>	<b>RECLAMI</b>
<b>TITOLO VI</b>	<b>QUALITA'</b>
<b>TITOLO VII</b>	<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO</b>
<b>TITOLO VIII</b>	<b>S.C.Q. (CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA' DELL'ISTITUTO)</b>
<b>TITOLO IX</b>	<b>PRIVACY E SICUREZZA</b>
<b>TITOLO X</b>	<b>NORME FINALI</b>

**TITOLO I FONTI E CRITERI GENERALI**

Art. 1) *La carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali sanciti dalla Costituzione e si basa su fonti legislative, normative e su direttive ministeriali :*

*Principio di Democrazia ( art. 1, Cost.) ; Principio di Solidarietà e Personalità ( art. 2, Cost.) ; Libertà d'Insegnamento (art. 33, Cost.); Diritto all'Istruzione (art. 34, 1° co., Cost.) ; Buon Andamento ed Imparzialità degli Uffici Pubblici (art. 97, Cost.) ; Legge 7 agosto 1990, n. 241 (legge sulla trasparenza amministrativa); Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995: "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"; Direttiva del Ministro della pubblica istruzione 21 luglio 1995, n. 254, relativa alla "Carta dei servizi di istituto".*

### **Art. 1.1) PRINCIPIO DI DEMOCRATICITA', PERSONALISMO E UGUAGLIANZA**

*Ispirandosi al principio di democraticità il nostro Istituto consentirà quanto più possibile agli studenti di partecipare alla sua gestione e nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio potrà essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche degli utenti, tantomeno per motivi legati all'appartenenza a strutture e formazioni interne alla scuola (sezioni, classi, gruppi, etc.).*

### **Art. 1.2) LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**

*Nessuna limitazione potrà essere imposta alle libere scelte didattiche e metodologiche di ciascun docente, posto che esse rispettino le norme vigenti, la programmazione didattica concordata in sede di dipartimento disciplinare, quella del Consiglio di Classe, quella individuale per asse, quella approvata dal Collegio dei Docenti e dai C.d.C..*

### **Art. 1.3) DIRITTO ALL'ISTRUZIONE, ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

*Tutti gli operatori della nostra scuola sono impegnati a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni con particolare riguardo all'integrazione di questi ultimi nelle classi iniziali; sono altresì impegnati a promuovere l'integrazione di quegli alunni che, per motivi diversi (ripetenze, difficoltà comunicative, etc.) ne mostrino particolari necessità. Per realizzare questi obiettivi la nostra scuola continuamente si dota di strumenti specifici quali la programmazione didattico-educativa ed i progetti di validità annuale o pluriennale fissati nel P.O.F.*

### **Art. 1.4) DIRITTO DI ISCRIZIONE, SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

*Questa istituzione scolastica si dota di strumenti opportuni per controllare e favorire la frequenza degli studenti ed evitare al massimo la dispersione scolastica. A tal fine il P.O.F. stabilisce forme e modi di organizzazione di corsi di recupero, di corsi di approfondimento, attività di orientamento e riorientamento, di varie attività extracurricolari, di un servizio psicopedagogico; il regolamento di Istituto fissa inoltre le modalità operative per il rilevamento ed il controllo delle assenze degli studenti e le forme e procedure degli eventuali provvedimenti in merito. Per quanto riguarda eventuali cambiamenti di sezione, si rimanda alle norme contenute nel Regolamento d'Istituto.*

### **Art. 1.5) PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA, EFFICIENZA E QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO.**

*La partecipazione attiva e responsabile di tutte le componenti della scuola è elemento fondamentale per il buon andamento e l'efficacia del servizio erogato. A tale scopo è garantito, in applicazione della legge e secondo le forme stabilite dal Regolamento d'Istituto, il funzionamento degli organi collegiali con particolare attenzione alla semplificazione delle procedure burocratiche ed alla diffusione di informazioni complete e trasparenti. Gli studenti hanno diritto ad essere informati sugli obiettivi didattici ed educativi della programmazione, sui criteri e sulle modalità di valutazione e sui risultati delle verifiche scritte e orali in tempi brevi e certi.*

*La scuola, in quanto centro di promozione culturale, realizza attività extrascolastiche sia autonomamente che in collaborazione con enti locali o istituzioni, mettendo a disposizione, secondo norme fissate dal Regolamento d'Istituto, le proprie strutture e strumentazioni anche fuori dall'orario scolastico.*

*La scuola, inoltre, onde garantire l'efficienza e la qualità del servizio, compatibilmente con le disponibilità finanziarie, si attiva per realizzare l'aggiornamento e la formazione in servizio del personale docente e A.T.A. organizzando, possibilmente ogni anno scolastico, anche in collaborazione con altre scuole, enti e/o istituzioni, almeno un corso secondo le aree di competenza.*

## **TITOLO II L'ATTIVITA' EDUCATIVA**

### **Art. 2) QUALITA' DELLE ATTIVITA' EDUCATIVE**

*L'ITCG "E. FERMI", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative e didattiche alle esigenze culturali e formative degli alunni. La scuola individua prioritariamente i seguenti strumenti per garantire la continuità educativa fra i diversi ordini e gradi dell'istruzione:*

- a) *raccordo tra le programmazioni dipartimentali, dei C.d.C., individuali per assi e del Collegio dei docenti*
- b) *elaborazione di un'area dei progetti;*
- c) *definizione degli standard finali di rendimento;*
- d) *conoscenza e approfondimento delle problematiche metodologiche e didattiche.*

*Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola, non perdendo di vista i tetti di spesa per classe indicati dal ministero, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi prefissati e rispondenti alle esigenze dell'utenza. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente deve operare con coerenza rispetto alla programmazione didattica del C.d.C, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni.*

*L'attività didattica è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.*

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

1. *piano dell'offerta formativa;*
2. *regolamento d'Istituto;*
3. *manuale della qualità;*
4. *contratto formativo di corresponsabilità.*

### **Art. 2.1) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

*L'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicazione del Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.), quale strumento fondamentale, costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola che, nell'ambito della propria autonomia, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. Il P.O.F., integrato dal Regolamento d'Istituto di cui al successivo articolo 2.2 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, tenendo conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Il P.O.F. della scuola deve conformarsi al principio della libertà d'insegnamento (Art. 1.2) ed a quello del diritto d'apprendere (Art. 1.3), essendo finalizzato a promuovere le potenzialità degli allievi, anche con riguardo alle diversità. Il P.O.F. contiene: a) il piano delle attività dedicato all'ampliamento dell'offerta formativa "area dei progetti" con l'indicazione dettagliata dei progetti; b) gli indirizzi di studio presenti nell'Istituto; c) l'organigramma, le risorse umane e le risorse strutturali dell'Istituto; d) i criteri e i metodi di valutazione e dell'attribuzione del credito scolastico; e) la concessione del nulla osta.*

### **Art. 2.2) IL REGOLAMENTO DELL'ISTITUTO**

*Il Regolamento d'Istituto è parte allegata al P.O.F. e con quest'ultimo assolve ai compiti di cui al comma 2 del precedente articolo 2.1.*

### **Art. 2.3) STATUTO DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI**

*L'Istituto è dotato del Regolamento Interno e del Regolamento Disciplinare elaborati sui principi dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (DPR 24 giugno 1998, n. 249) che riunisce e regola i diritti e i doveri degli studenti, delineando un percorso di integrazione tra i componenti della Comunità scolastica basato sul rispetto reciproco, sulla libertà e sulla responsabilità di ciascuno.*

### **Art. 2.4) INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.O.F.**

*L'Istituto si impegna nella primissima parte dell'a.s. a cui si riferisce a consegnare all'utenza una sintesi del P.O.F. elaborato dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto nel mese di giugno. La pubblicazione del P.O.F. avverrà mediante affissione all'albo dell'Istituto e pubblicato sul sito internet della scuola. Una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria didattica dell'Istituto e una sintesi dello stesso viene rilasciata agli studenti delle prime classi all'atto dell'iscrizione.*

*Art. 2.5) L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del P.O.F.. La programmazione, elaborata dai Dipartimenti Disciplinari e deliberata dagli organi collegiali interessati, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate dai programmi. L'Istituto si impegna a redigere la programmazione educativa e didattica (definita sulla base delle programmazioni dei Dipartimenti Disciplinari e degli Assi Disciplinari per gli studenti in obbligo scolastico) entro i primi due mesi dell'a.s. cui si riferisce e a presentarla ai C.d.C.. La pubblicizzazione del P.O.F. avviene mediante affissione all'albo dell'Istituto. Copia del P.O.F. è depositata presso l'ufficio di Segreteria. Al fine di armonizzare l'attività dei C.d.C., individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale di ciascuna classe sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto. In essa sono contenute le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi didattici di recupero, di potenziamento e di ampliamento dell'offerta formativa. La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal C.d.C. attua le seguenti procedure:*

- a) delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;*
- b) utilizza il contributo delle varie aree dipartimentali per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal C.d.C. e dal Collegio dei Docenti;*
- c) sottopone sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione i risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".*

### **Art. 2.6 IL CONTRATTO FORMATIVO**

*Il contratto formativo, stabilito dai Principi Costituzionali, dal CCNL, dal Regolamento Interno, dalla Contrattazione Interna e dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, che già vincola nei loro doveri tutte le parti che operano nella scuola, è la dichiarazione esplicita e partecipata che vincolerà anche i genitori con la firma del Patto di Corresponsabilità in cui sono ribaditi i rapporti di correttezza e di reciproco rispetto che devono intercorrere in ambito scolastico tra studenti, insegnanti, personale ATA, genitori.*

*Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,*

#### ***L'allievo deve conoscere:***

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;*
- il percorso per raggiungerli;*
- le fasi del suo curriculum;*

#### ***il docente deve:***

- esprimere la propria offerta formativa;*
- motivare il proprio intervento didattico;*

- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

**il genitore deve:**

- conoscere l'offerta formativa;

- esprimere pareri e proposte;

- impegnarsi formalmente a collaborare nelle attività per il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati.

### **Art.2.7) RAPPORTI SCUOLA FAMIGLIA**

*I Coordinatori di ciascuna classe attraverso gli uffici di Segreteria informeranno alla bisogna le famiglie degli studenti tramite comunicazione scritta o orale, trascritta su un apposito registro, sulle assenze, ritardi, uscite anticipate per forza maggiore, andamento didattico-disciplinare di ciascuno studente. Successivamente agli scrutini intermedi e finali avranno cura di inviare delle note informative sulle carenze rilevate dal C.d.C. e sugli interventi didattici ed educativi che l'alunno dovrebbe frequentare. L'Istituto assicura in ogni a.s. lo svolgimento di almeno due colloqui generali con i genitori degli alunni in orario pomeridiano e, ogni mese fino alla prima settimana di maggio, un colloquio settimanale individuale per docente in orario curricolare.*

## **TITOLO III L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA**

### **Art.3) SERVIZI AMMINISTRATIVI**

*I Servizi Amministrativi erogati dall'I.T.C.G. "E. FERMI" di Tivoli sono suddivisi in:*

*a) servizi di segreteria (per la gestione del personale, degli alunni, del protocollo/archivio);*

*b) servizi contabili (per la gestione delle competenze fisse e accessorie del personale e del bilancio o programma annuale);*

*c) servizi di accoglienza, vigilanza e igiene dell'Istituto.*

*Ciascun settore come sopra individuato è affidato ad un Assistente Amministrativo che cura lo svolgimento e i rapporti interni ed esterni relative alle competenze affidategli. All'inizio di ogni a.s., sentiti gli interessati vengono attribuiti ad ogni assistente compiti di settore, mediante comunicazione di servizio sottoscritta dal D.S. e dal D.S.G.A. che verrà affissa all'albo. Il D.S.G.A. ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo e contabile. Sovrintende ai servizi amministrativi e coordina il relativo personale.*

### **Art. 3.1) TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

*L'Istituto assicura 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 riceve la chiamata, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni desiderate. Nel colloquio diretto l'Utente individuerà il funzionario attraverso il cartellino identificativo che tutti gli amministrativi porteranno durante l'orario di servizio al pari di tutto il personale della scuola. Gli atti amministrativi della scuola (nomine, graduatorie, delibere, disposizioni) sono pubblicate all'albo dell'ITCG "E. FERMI", in base alle disposizioni vigenti nel tempo e mediante numerazione progressiva e cronologica risultante da apposito registro. Gli atti amministrativi riguardanti gli interessati possono essere visionati nell'Ufficio di Segreteria nelle modalità previste dalle disposizioni della legge n. 241 del 1990 sulla "trasparenza", nell'ambito dell'orario per il pubblico. E' permanentemente affissa all'albo copia del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi. La scuola inoltre pubblicizza in modo specifico il funzionamento degli Uffici Amministrativi per i quali il C.C.N.L. affida al responsabile Amministrativo ampi spazi di*

autonomia gestionale. L'Istituto si impegna a garantire, fissandone e pubblicandone gli standard, facendoli osservare e rispettare, i fattori di qualità dei servizi amministrativi.

### **Art. 3.2) TEMPI RELATIVI ALLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE DEI SERVIZI**

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande. I moduli di iscrizione sono consegnati "a vista" allo sportello 20 giorni prima del termine di presentazione delle domande ed entro lo stesso termine sarà attivata la pubblicazione delle iscrizioni e delle modalità di presentazione delle domande mediante comunicazione di servizio del D.S.. Un gruppo di lavoro, appositamente costituito, avrà cura di recapitare alle scuole medie del territorio e alle famiglie materiale illustrativo che spieghi le finalità dell'ITCG "E. FERMI". All'inizio dell'a.s. verrà messo a disposizione degli alunni, in ciascuna classe, copia della Carta dei Servizi, del Regolamento Interno e del Regolamento Disciplinare. Il rilascio di certificati di iscrizione e di frequenza viene effettuato nell'orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi e di cinque giorni per il rilascio dei nulla osta e per le certificazioni con voti e/o giudizi a partire dalla data di arrivo delle domande nella scuola. I documenti di valutazione quadrimestrale e i pagellini periodici degli alunni sono consegnati direttamente dal D.S., dal Collaboratore del D.S. o dai docenti coordinatori dei C.d.C. entro cinque dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Gli alunni hanno facoltà di avanzare le loro richieste allo sportello della segreteria dalle ore 11.00 alle ore 11.15 tutti i giorni. Le certificazioni relative al personale dipendente dell'Istituto sono rilasciate entro dieci giorni dalla richiesta, salvo giustificati ritardi dovuti ad elementi oggettivi non removibili, o nel più breve tempo possibile per le urgenze. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e, almeno una volta la settimana, di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Gli Uffici di segreteria la mattina resteranno aperti tutti i giorni per i genitori dalle ore 10.00 alle ore 13.00, per i docenti la segreteria amministrativa resterà aperta ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00, mentre la segreteria didattica e il protocollo dalle ore 10.00 alle ore 13.00; per il pomeriggio l'orario di apertura al pubblico è dalle ore 14.30 alle ore 16.30 il giovedì; il DSGA riceve tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 11.00; il D.S. riceve tutti i giorni previo appuntamento. L'apertura degli Uffici in orario pomeridiano verrà assicurata in occasione delle riunioni degli Organi Collegiali e dei colloqui generali con i genitori per tutto l'orario della durata. Il predetto orario è pubblicato sul sito internet della scuola.

### **Art. 3.3) CONVOCAZIONE DELLE ASSEMBLEE**

Le Assemblee di Classe e d'Istituto vengono richieste ed autorizzate secondo quanto previsto dagli Art. 42, 43, 44, 45 del D.P.R. 416 del 1974.

### **Art. 3.4) MODALITA' DI FORMAZIONE DELLE CLASSI (delibera C.D. n. 307 del 11/11/2011 e delibera n. 183 del consiglio d'istituto 22/11/2011)**

Le Classi si formano secondo principi di equilibrata composizione, che tengano conto dei livelli di partenza e delle situazioni di svantaggio degli alunni. I ripetenti saranno mantenuti nelle sezioni già frequentate salvo diversa disposizione del C.d.C o per esplicita e motivata richiesta dell'interessato.

Deroga al principio sopra enunciato si avrà qualora gli studenti non ammessi alla classe successiva superino le quattro unità; in tal caso dovranno essere reinseriti per classi parallele in modo equo ed omogeneo.

### **CLASSI PRIME**

Le classi prime saranno costituite ripartendo gli studenti sulla base delle valutazioni riportate nel diploma di licenza media (votazioni numeriche); possibilmente sarà mantenuto un corretto equilibrio tra maschi e femmine; sarà tenuto in considerazione il paese di provenienza e possibili richieste di

*inserimento nello stesso gruppo classe da parte dei nuovo iscritti (con un massimo di due preferenze). L'assegnazione alle sezioni sarà effettuata per sorteggio subito dopo la definizione del gruppo classe.*

### **CLASSI TERZE**

*Per le classi seconde Economico, i gruppi classe saranno riorganizzati in base ai criteri di opportunità didattica tenendo conto anche del rendimento scolastico raggiunto al termine del biennio, in modo che si possano diversificare gruppi classe per livelli con un nucleo trainante, garantendo altresì ad ogni studente la possibilità scegliere di stare con un compagno/a a patto che la scelta sia reciproca. Per le classi seconde tecnologico, si procede "a scorrimento", a meno che non venga attivata anche per tale corso la possibilità di scegliere una diversa articolazione alla fine del biennio. Per l'attribuzione della sezione sarà seguito il criterio del sorteggio dopo la definizione dei gruppi classe.*

*Si precisa che qualora dovesse essere attivata l'opzione "Bioenergetica" per il corso Tecnologico si potrà formare una sola classe terza con un massimo di 27 alunni, se le richieste di iscrizione per tale opzione superassero il massimo sopra indicato si procederà per estrazione a sorte degli studenti alla presenza dei genitori.*

### **CLASSI INTERMEDIE (seconde e quarte)**

*In linea generale saranno mantenute le classi esistenti. In caso di riduzione del numero degli alunni iscritti, con conseguente soppressione della classe, si procederà sia alla distribuzione dei relativi studenti classe che, per numero di alunni, crea minori problemi sia alla considerazione di eventuali segnalazioni dei consigli di classe.*

### **Art. 3.5) CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELL'ORARIO DELLE LEZIONI**

*L'orario delle lezioni verrà formulato sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e delle proposte che provengono dal Collegio dei Docenti. In particolare terrà conto:*

- a) determinazione del numero delle ore di utilizzo della palestra, delle aule speciali e dei laboratori;*
- b) indicazioni degli insegnanti interessati all'abbinamento di ore utili per lo svolgimento della programmazione didattica;*
- c) distribuzione equilibrata delle singole materie nell'arco della settimana e tra le prime e le ultime ore giornaliere;*
- d) particolare attenzione nella distribuzione delle quinte e seste ore di insegnamento nelle classi quinte;*
- e) distribuzione equilibrata del carico di lavoro degli studenti;*
- f) Indicazione degli insegnanti coinvolti nelle supplenze ordinarie.*

### **Art. 3.6) MODALITA' DI NOTIFICA DELLE COMUNICAZIONI DEL SERVIZIO**

*Il D.S. comunica le circolari ministeriali, gli ordini di servizio interni alla scuola e ogni altra notizia funzionale al servizio attraverso Comunicazioni di servizio, contraddistinte da un numero progressivo che verranno sistemate in un apposito raccoglitore nella sala professori. Tutti gli avvisi e le altre notizie utili verranno inoltre inviate come allegati di posta elettronica a tutti docenti iscritti alla mail-list del sito della scuola. Le comunicazioni relative ai Diritti e ai Doveri degli studenti verranno notificate ai docenti presenti nell'aula durante le lezioni poi custodite in un raccoglitore che verrà messo a disposizione dei rappresentanti degli studenti. Per il personale A.T.A. verrà messo a disposizione un raccoglitore nella segreteria nel quale verranno inserite le comunicazioni di servizio che interessano questo personale. Le comunicazioni di servizio del D.S. hanno valore di notifica a tutti gli effetti. Il personale Docente e A.T.A. è tenuto ad effettuare i dovuti controlli nei raccoglitori per assicurarsi delle convocazioni e degli impegni scolastici che di volta in volta è tenuto ad espletare.*

### **Art. 3.7) PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

*L'Istituto garantisce, mediante affissione all'albo, la pubblicazione di :*

- a) *determinazione del numero delle ore di utilizzo della palestra, delle aule speciali e dei laboratori;*
- b) *indicazioni degli insegnanti interessati all'abbinamento di ore utili per lo svolgimento della programmazione didattica;*
- c) *distribuzione equilibrata delle singole materie nell'arco della settimana e tra le prime e le ultime ore giornaliere;*
- d) *particolare attenzione nella distribuzione delle quinte e seste ore di insegnamento nelle classi quinte;*
- e) *distribuzione equilibrata del carico di lavoro degli studenti;*
- f) *Indicazione degli insegnanti coinvolti nelle supplenze ordinarie.*

*L'Istituto garantisce la presenza presso l'ingresso e presso gli Uffici di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Tutti gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.*

## **TITOLO IV L'AMBIENTE SCOLASTICO**

### **Art. 4) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

*L'Istituto garantisce, per quanto di sua competenza, la pulizia e la sicurezza dell'ambiente scolastico. A tal fine l'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:*

- *numero, dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;*
- *numero, tipo, dimensione, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo delle aule speciali e dei laboratori;*
- *numero, dimensione, dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre;*
- *dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito (tempi e modalità di riconsegna) della biblioteca;*
- *numero dei servizi igienici e destinazione d'uso degli stessi per gli studenti, per il personale A.T.A. e per i Docenti;*
- *esistenza di barriere architettoniche;*
- *esistenza di ascensori;*
- *esistenza, descrizione e destinazione d'uso di spazi esterni.*

## **TITOLO V RECLAMI**

### **Art. 5) GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA' DEL SERVIZIO**

*L'Istituto si impegna a ricevere eventuali reclami provenienti dall'utenza per quanto riguarda il servizio scolastico di cui è responsabile nei modi e nei tempi indicati dai successivi commi. I reclami possono*

*essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente, sottoscritti, pena la loro nullità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il D.S., dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, avvero comunicando le motivazioni per cui la causa del reclamo non sia oggettivamente rimovibile. Al reclamante, qualora il reclamo non sia di competenza del D.S. , verranno fornite le indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il D.S. formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica sia dei reclami e dei successivi provvedimenti, sia degli attestati di soddisfazione dell'utenza . Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico. Le non conformità segnalate dal personale sono gestite dalle Funzioni competenti secondo quanto previsto dal Manuale della Qualità. Le non conformità riscontrate da studenti e dalle famiglie vengono gestite dal D.S. in conformità con quanto previsto dal Manuale della Qualità.*

## **TITOLO VI QUALITA'**

*Art. 6) L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:*

- *efficacia delle attività di recupero e di sostegno e loro incidenza sulla diminuzione degli abbandoni;*
- *livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori;*
- *tassi di utilizzazione degli impianti, delle attrezzature, dei laboratori e della biblioteca;*
- *livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.*

## **TITOLO VII VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

*Art. 7) Dal corrente anno scolastico viene istituita una Commissione di Autovalutazione dei servizi allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione degli stessi, la valutazione sarà basata su dati raccolti con questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari di cui al comma 1 vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte costruttive. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. I questionari dovranno essere distribuiti ai soggetti interessati secondo modalità e tempi indicati nel P.O.F., e comunque entro e non oltre la terzultima settimana di lezioni. 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 d'Istituto.*

## **TITOLO VIII S.C.Q. (certificazione della qualità dell'Istituto)**

*Art. 8) La nostra scuola ha ottenuto già da due anni la certificazione di qualità secondo la norma internazionale ISO 9000. Questa certificazione garantisce la capacità dell'organizzazione di gestire le proprie risorse e i processi produttivi in modo tale da soddisfare i bisogni degli studenti, delle famiglie, dell'utenza in generale, nonché a migliorare continuamente. Il campo prescelto dal Sistema Gestione Qualità sono " i corsi di formazione". L'organizzazione effettua due volte l'anno verifiche ispettive interne per stabilire se il sistema di gestione per la qualità è conforme a quanto pianificato e se è stato efficacemente attuato e aggiornato. Lo staff organizzativo della nostra scuola si sforza di migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto all'utenza attraverso l'applicazione di metodiche di rilevazione ed analisi dei risultati conseguiti per attivare, nel caso, correttivi atti ad*

*aumentare l'apprendimento degli studenti, a ridurre la dispersione scolastica e ad ottimizzare la fruibilità generale dei servizi offerti dalla nostra scuola.*

## **TITOLO IX PRIVACY E SICUREZZA**

**Art. 9)** *La nostra scuola con il documento “ Disposizioni minime e documento programmatico sulla sicurezza”, redatto dal D.S. prof.ssa Giuseppina Zumpano il 01 Settembre 2006, aggiornato ogni anno e depositato presso l'ufficio del Dirigente, in applicazione del D.L.vo 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, ha stabilito: a) lo standard delle misure di sicurezza organizzative, fisiche e logiche da adottare affinché siano rispettati gli obblighi in materia di sicurezza nel trattamento dei dati personali; b) ha elencato i dati sensibili e il personale incaricato del loro trattamento individuando nel D.S.G.A il responsabile dell'applicazione della norma ; c) ha indicato le regole di comportamento per gli utilizzatori degli apparati informatici per minimizzare i rischi da virus; d) ha individuato i rischi che possono minare tutte le risorse dell'Istituto e i punti di vulnerabilità delle stesse al fine di contrapporre delle efficaci contromisure a carattere preventivo; e) ha elencato le attività consentite, quelle vietate ; f) ha indicato gli abusi e le relative sanzioni.*

## **TITOLO X NORME FINALI**

### **Art. 10) ATTUAZIONE E APPLICAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

*Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norma di legge. Il D.S. cura, con apposite comunicazioni di servizio, i criteri di attuazione della presente Carta.*

**Relatore**

**Prof. Gianni Mariani**

**Il Dirigente Scolastico**

**Prof.ssa Giuseppina Zumpano**

**DELIBERA DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO N. 166 DEL 15 Dicembre 2009**

*Integrato con delibera n.258 del Collegio dei docenti del 9/5/2011, delibera n. 173 del Consiglio d'istituto del 28/6/2011, delibera n.307 del Collegio dei docenti del 11/11/2011 e delibera n.183 del Consiglio d'Istituto del 22/11/2011 in materia di FORMAZIONE CLASSI*