



**MIUR.**

**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE  
"I. Morra"**

Codice Meccanografico: MTIS009001

Servizi Socio-Sanitari - Servizi Commerciali  
Produzioni Industriali e Artigianali - Chimica, Materiali e Biotecnologie  
Industria - Produzioni Tessili Sartoriali  
Manutenzione e Assistenza Tecnica  
Apparati Impianti Servizi Tecnici Industriali e Civili - Manutenzione dei Mezzi di Trasporto



**F.S.E.**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Anno scolastico 2014-2015**

## Premessa

I – L’Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico l’osservanza dei principi di cui agli artt.2,3,21,33,34 della Costituzione Italiana.

II – La seguente Carta dei servizi recepisce, inoltre, i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità, continuità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta e obbligo scolastico, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, li fa propri e ne garantisce la concreta attuazione con le disposizioni successive.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### I – Uguaglianza

- 1.1 Il servizio scolastico è fornito a tutti gli utenti che ne facciano richiesta e ne abbiano diritto.
- 1.2 Non possono essere elementi di discriminazione il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche, le condizioni fisiche e socio – economiche.
- 1.3 Saranno garantite soluzioni organizzative dell’orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti provenienti dai comuni limitrofi.
- 1.4 Saranno stipulate le convenzioni con l’ASL ed Enti Locali allo scopo di garantire assistenza psico-fisica a soggetti in difficoltà ed ausili pedagogici agli stessi.
- 1.5 Saranno presi provvedimenti atti ad eliminare barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- 1.6 L’assegnazione degli alunni alle classi seguirà criteri collegiali che tengano conto delle esigenze economiche e organizzative degli alunni e delle loro famiglie, della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra essi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diversa.
- 1.7 Il rapporto utente-scuola è disciplinato da regole uguali per tutti.

### II – Imparzialità

- 2.1 Tutti i soggetti che contribuiscono alla erogazione del servizio scolastico agiscono seguendo principi di equità e oggettività.

### III – Continuità e regolarità

- 3.1 La scuola garantisce l’erogazione ininterrotta e ordinata del servizio nella sfera delle proprie competenze e delle risorse disponibili.
- 3.2 In presenza di conflitti sindacali, di agitazioni studentesche, di assenza del personale, oltre al rispetto delle norme contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- a) Ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo d'Istituto, sito web dell' Istituto, circolare fra gli alunni, annotazione da parte dell'insegnante di sostegno o del docente presente al momento della lettura della circolare, sul diario dell'alunno portatore di handicap) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione.
- b) I servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di alunni non autonomi per età o condizione psico-fisica.
- c) Mezzi organizzativi ( sala riunioni, amplificazione, ecc.) e proposte operative (assemblee di piano, di corso, di classe) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti, in conformità alle norme nazionali.

#### IV – Diritto di scelta e obbligo scolastico

- 4.1 L'utente ha diritto di scegliere l'istituzione scolastica ed il corso di studio. In caso di mancata corrispondenza tra l'opzione dell'utente ed il servizio avviato sarà fornita puntuale motivazione.
- 4.2 In caso di eccedenza di domande di iscrizione, prevarrà il criterio della territorialità.
- 4.3 La scuola assicura l'adempimento dell'obbligo scolastico tramite interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della “dispersione”.

#### V–Partecipazione

- 5.1 La gestione del servizio scolastico tramite l'attuazione della Carta è il risultato della collaborazione democratica e continua tra Istituzione, personale, genitori, alunni.
- 5.2 L'istituzione garantisce che tutte le componenti potranno apportare il proprio contributo di opinioni, idee e responsabilità per la realizzazione degli standard del servizio.
- 5.3 L'istituzione scolastica è disponibile verso qualsiasi nuova forma di partecipazione purché coerente con le proprie competenze e risorse e sia legittima.

#### VI – Accoglienza ed integrazione

- 6.1 L'istituzione assicura l'inserimento e la socializzazione dello studente e dei genitori con tutte le componenti scolastiche attraverso le seguenti attività di accoglienza e integrazione.
  - a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento di Istituto, Progetto di Istituto a tutti i nuovi iscritti, entro il primo mese dall'inizio delle lezioni, anche attraverso la collaborazione di alunni delle ultime classi.
  - b) Iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica.
  - c) Organizzazione, entro il mese di ottobre di ,di un incontro fra docenti alunni e genitori per una conoscenza reciproca.
  - d) Soluzioni organizzative per l'alternanza scuola-lavoro.

- e) Realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni, tendenti a far conoscere l'attività dell'istituto.
- f) Iniziative atte a orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà di tipo socio culturale e/o disciplinare.

#### VII – Efficienza e Trasparenza

- 1.1 La legge 241/1990 è il riferimento fondamentale per la erogazione e gestione del servizio scolastico.
- 1.2 L'Istituzione assicura la massima semplificazione nelle procedure e chiarezza nelle comunicazioni.
- 1.3 L'attività scolastica si conforma a criteri di efficienza, efficacia e trasparenza sia nei rapporti interni - amministrativi che in quelli con l'utenza tramite:
  - a) una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta e di emendamento, anche con specifiche assemblee di classe e di Istituto, sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento di Istituto e sul POF.
  - b) Una bacheca di Istituto dove verranno affissi in via permanente una copia del Regolamento di istituto, della Carta dei servizi, della Carta dello Studente mentre il POF è depositato in biblioteca a disposizione di chi ne abbia interesse e distribuito agli alunni, gli atti del Consiglio di Istituto, per 10 giorni, le iniziative sportive, culturali.
  - c) Una bacheca per il personale ATA, contenente l'organigramma, le mansioni, i turni di lavoro mensili, gli incarichi speciali ( assistenza agli handicappati, servizi esterni ecc..).
  - d) Una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori di settore, di classe, direttori di laboratorio, collaboratori, comitato di valutazione, l'orario delle lezioni, l'orario di ricevimento dei genitori.
  - e) Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.
  - f) Una bacheca degli studenti e dei genitori.

#### VIII–Libertà di insegnamento e aggiornamento

- 8.1 La libertà di insegnamento si realizza nel pieno rispetto della personalità dell'alunno.
- 8.2 L'esercizio della libertà di insegnamento si esprime attraverso il pluralismo dei contenuti, le teorie psico-pedagogiche, le strategie didattiche, le tecniche educative ed il confronto collegiale.
- 8.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione, un diritto-dovere per il docente.

## PARTE PRIMA

### 1. Area didattica

- 1.1 Il Collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, si articola in Dipartimenti per assi culturali, per indirizzi e in Commissioni di lavoro. I Dipartimenti saranno coordinati da un docente, designato dal Collegio dei docenti. Ogni laboratorio verrà affidato ad un Direttore. La partecipazione alle riunioni dei Dipartimenti e delle Commissioni è obbligatoria e rientra nell'orario di servizio.
- 1.2 Entro il primo mese di attività, il Capo di Istituto, acquisite le proposte dei Dipartimenti e delle Commissioni e dei direttori dei laboratori, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli Organi collegiali.

### 2. Funzioni e responsabilità dei Dipartimenti e delle Commissioni:

2.1 Contribuire all'elaborazione del POF.

1.2 Elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficacia dell'azione educativa.

1.3 Curare la progettazione curricolare per competenze ed extra scolastica.

1.4 Prevedere le attività da svolgere nell'Area dell'Approfondimento.

1.5 Definire i progetti per i corsi post-qualifica integrati.

1.6 Proporre al Collegio dei Docenti progetti di sperimentazione metodologico-didattica e di ordinamento.

1.7 Proporre gli obiettivi minimi per le classi dei corsi interessati.

1.8 Elaborare test di valutazione diagnostica e formativa, prove strutturate per ogni classe.

### 3. Poteri, funzioni, responsabilità del Direttore del Laboratorio:

3.1 Organizzare l'inventario dei materiali e delle attrezzature del reparto.

3.2 Fissare le procedure per un corretto uso del laboratorio.

3.3 Rispondere amministrativamente delle attrezzature del laboratorio.

3.4 Proporre al Capo di Istituto la manutenzione delle macchine e l'acquisto di nuove attrezzature.

3.5 Relazionare alla Presidenza sulle attività svolte, sulle disfunzioni.

## PARTE SECONDA

## 1. Servizi amministrativi

1.1 La scuola, nell'ambito dei servizi amministrativi, fissa i fattori di qualità e pubblica gli standard, garantendo l'osservanza ed il rispetto.

I fattori di qualità comprendono:

- Celerità delle procedure;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Per le procedure, gli standard specifici sono così fissati:

1.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione verrà effettuata, a vista, nei giorni non festivi dalle ore 08,00 alle ore 14,00. La procedura per le iscrizioni viene effettuata a presentazione della domanda, sempre dalle ore 08,00 alle ore 14,00. Sarà riservato un turno pomeridiano in cui si potrà effettuare l'iscrizione dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Nell'ultima settimana di scadenza dei termini di iscrizione, lo sportello della segreteria rimarrà aperto anche negli ultimi tre pomeriggi dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

1.3 Il rilascio dei certificati è effettuato dalle ore 10,30 alle ore 12,00 – orario di apertura dello sportello – previo richiesta scritta, entro e non oltre tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi. I certificati di servizio del personale saranno rilasciati entro cinque giorni dalla data di presentazione della richiesta.

1.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati generalmente entro tre giorni; le richieste urgenti entro un giorno. I diplomi sono consegnati a vista se i relativi modelli sono compilati.

1.5 Le schede di valutazione degli alunni sono consegnate direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutini.

1.6 Le delibere del Consiglio di Istituto sono affisse all'albo della scuola entro cinque giorni dalla data di consegna del verbale da parte del Presidente o segretario del Consiglio al Dirigente scolastico.

1.7 Alle assemblee sindacali parteciperà tutto il personale ATA che ne faccia richiesta; se la partecipazione è totale si stabilirà, d'intesa con le forze sindacali, la quota del personale tenuto ad assicurare i servizi essenziali. A tale scopo saranno effettuati i turni.

1.8 Gli uffici di segreteria garantiscono l'apertura degli sportelli all'utenza (compreso il personale scolastico) tutti i giorni lavorativi dalle ore 10,30 alle ore 12,00 e nel pomeriggio del giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00. L'orario di apertura viene affisso all'albo dell'Istituto. Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi è sempre disponibile a ricevere il personale scolastico ed il pubblico anche su appuntamento telefonico.

- 1.9** Il Dirigente scolastico riceve il pubblico tutti i giorni dalle ore 10,30 alle ore 12,00.
- 1.10** Gli assistenti tecnici addetti alla conduzione dei laboratori garantiscono l'efficienza e la funzionalità degli stessi, assicurando la manutenzione ordinaria delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento delle attività e predispongono il materiale e gli strumenti per le esperienze didattiche. Provvedono al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature.
- 1.11** I Collaboratori Scolastici provvedono alla pulizia dei locali e degli spazi ed effettuano il lavaggio delle aule una volta alla settimana ed i corridoi a giorni alterni.
- 1.12** La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. L'addetto si presenta al richiedente con il nome dell'Istituto, con la sua qualifica ed indica l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 1.13** L'Istituto dispone di spazi adibiti all'informazione ed, in particolare, espone tabelle con l'orario dei dipendenti (orario docenti, orario personale ATA, funzioni e dislocazioni del personale), bacheca personale docente, bacheca degli studenti, bacheca del personale ATA, bacheca dei genitori e bacheca sindacale.
- 1.14** All'ingresso dell'Istituto devono essere presenti e riconoscibili con cartellino di identificazione indossato in maniera visibile i collaboratori scolastici per fornire all'utenza le prime informazioni. Tutti i collaboratori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione ben visibile per tutto l'orario di servizio.

## PARTE TERZA

Condizioni ambientali della scuola

Fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali

a) AULE

- Numero: 29 + 10
- Condizioni : accettabili

b) LABORATORI

- Numero 15 + 6
- Dotazioni : buone

· PALESTRA

- Dimensioni:  $26,15 * 14,15 = 370,02\text{mq}$

c) LOCALI DI SERVIZIO

- Numero: 6

d) SALA DOCENTI

- si

e) BIBLIOTECA

- Si
- Orario apertura lu-09,15 -12,00/martedì 08,20-09,15/venerdì 09.15-11,05

f) FOTOCOPIE E STAMPE

- Fotocopiatrici n. 4

g) SERVIZI IGIENICI

- Numero: 32
- Rapporto/alunno 5%
- Condizioni : buone

h) BARRIERE ARCHITETTONICHE

La struttura scolastica non presenta barriere di accesso. Poiché esse ,però,sono presenti all'interno, l'Istituzione adotta, di volta in volta, le soluzioni adeguate al caso , utilizza,però,prevalentemente, gli ambienti a piano terra.

l) SPAZI ESTERNI

gli spazi esterni di pertinenza della struttura sono fruibili dall'utenza unicamente per la permanenza in attesa dell'ingresso in istituto.

m) PIANO DI EVACUAZIONE

- L'Istituto predispone un piano di evacuazione indicato con segnaletica direzionale.
- La procedura di evacuazione ordinaria viene resa nota ad inizio d'anno scolastico in tutte le classi.



- L'istituzione predispone due volte all'anno una prova di evacuazione simulata per verificarne l'efficacia e la rapidità.

#### PARTE QUARTA

##### Procedure dei reclami e valutazione del servizio

- Eventuali reclami vanno presentati al Dirigente scolastico e l'Istituzione ne garantisce l'esame in tempi brevi e comunque non oltre il trentesimo giorno.
- La valutazione del servizio erogato sarà effettuata attraverso la predisposizione, ad alunni e genitori, di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento e l'efficienza del servizio e la sua corrispondenza con le aspettative e quanto previsto nella Carta dei Servizi.