



Carta dei servizi scolastici

La carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Legge 27 dicembre 1947 - Costituzione italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio pubblico segue sei principi fondamentali:

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'istituzione scolastica, 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 sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza ed integrazione

L'istituzione scolastica si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, 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 studenti stranieri ed agli studenti in situazione di handicap.

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

Gli studenti con le loro famiglie hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche presenti nel territorio che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza oggettiva di ogni istituzione e secondo le normative vigenti.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

Al fine di favorire il successo scolastico, l'istituzione si impegna ad agevolare il passaggio degli studenti ad altri indirizzi di scuola secondaria attraverso specifiche attività (moduli passerella).

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'istituzione scolastica, il personale, i genitori e gli studenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi di rappresentanza e secondo le procedure previste.

L'Istituzione scolastica e gli enti locali, ciascuno secondo le proprie competenze e funzioni, si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentono l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dall'orario di servizio scolastico.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti, rispondono a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici e dell'offerta formativa.

L'istituzione scolastica favorisce le attività di formazione ed aggiornamento del personale, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e secondo gli obiettivi individuati nel P.O.F.

6. Libertà di insegnamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, 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 studio di ciascun indirizzo.

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.

A) AREA DIDATTICA

L'Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle diverse 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 studenti, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituzione scolastica 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 studenti.

1. Struttura dei servizi

L'Istituto è organizzato su tre sedi:

Sede San Lorenzo	Indirizzo Servizi Sociali
Santa Maria Nova	Indirizzo Grafico Pubblicitario
Sede Ghirotti	Indirizzo Abbigliamento e Moda

Dotazione strutturale

DOTAZIONE STRUTTURALE	N.	SEDE
Ufficio del Dirigente Scolastico	1	San Lorenzo
Ufficio del Collaboratore Vicario	1	San Lorenzo
Ufficio del Responsabile di Sede	2	Santa Maria Nova-Ghirotti
Ufficio del Direttore S.G.A.	1	San Lorenzo
Ufficio di Segreteria Didattica – Uff. Autonomia	1	San Lorenzo
Ufficio di Segreteria Amministrativa	1	
Ufficio di Segreteria: Contabilità e Patrimonio	1	
Palestre	1	Ghirotti
	1	Cristallo
	1	Santa Maria Nova
Laboratorio multimediale	1	San Lorenzo
Laboratorio musica	1	San Lorenzo
Laboratorio disegno grafico	2	Santa Maria Nova
Laboratorio grafica computerizzata-MAC	2	Santa Maria Nova
Laboratorio disegno prof.le	1	Santa Maria Nova
Laboratorio fotografia	1	Santa Maria Nova
Laboratorio stampa e grafica	1	Santa Maria Nova
Laboratorio serigrafia	1	Santa Maria Nova
Laboratorio informatica di base	1	Santa Maria Nova
Laboratorio disegno professionale integrato	1	Santa Maria Nova
Laboratorio disegno dal vero	1	Santa Maria Nova
Laboratorio teatrale	1	Santa Maria Nova
Laboratorio di confezione	2	Ghirotti
Laboratorio di modellistica	1	Ghirotti
Laboratorio di modellistica computerizzata CAD	1	Ghirotti
Laboratorio informatica di base	1	Ghirotti
Laboratorio di disegno professionale	1	Ghirotti
Laboratorio di scienze e tecnologia tessile	1	Ghirotti
Biblioteche	1	San Lorenzo
	1	Santa Maria Nova
	1	Ghirotti

DOTAZIONE STRUTTURALE	N.	SEDE
Aule normali	23	San Lorenzo
	14	Santa Maria Nova
	8	Ghirotti
Sala audiovisivi	1	San Lorenzo
	2	Santa Maria Nova
	1	Ghirotti
Aula magna	1	Ghirotti
Aule speciali (integrazione alunni)	1	Santa Maria Nova
	1	Ghirotti
Aula CIC	1	Santa Maria Nova

2. Risorse

Risorse interne umane: le persone

FUNZIONE	TOTALE	di cui presso le sedi:		
		San Lorenzo N.	Santa Maria Nova N.	Ghirotti N.
Dirigente Scolastico	1			
Docenti	122	64 +1 fuori ruolo	35	23
Direttore Servizi Generali e Amministrativi	1			
Assistenti Amministrativi	10	10		
Assistenti Tecnici	11	3	6	2
Collaboratori scolastici	18	8 + 1 palestra	5	4

Programmazione e Regolamento d'istituto

L'Istituzione scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)

Il Piano dell'Offerta Formativa, predisposto con la partecipazione di tutte le componenti dell'Istituzione scolastica, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. E' coerente con gli obiettivi generali ed educativi degli indirizzi di studio determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.

- Programmazione Educativa

E' elaborata e approvata dal Consiglio di Classe che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguandone gli interventi operativi con il contributo delle varie aree disciplinari, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative espresse dal Consiglio di Classe stesso e dal Collegio dei Docenti. E' sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

- Programmazione Didattica

E' elaborata dai singoli docenti che esprimono la propria offerta formativa, motivano il proprio intervento didattico ed esplicitano le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, rendendone partecipi studenti e genitori.

- Regolamento d'Istituto

E' elaborato con il contributo di tutte le componenti scolastiche, in osservanza di quanto disposto dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti; comprende, in particolare, le norme relative a:

- diritti e doveri degli studenti
- regolamento di disciplina
- comportamento degli studenti e vigilanza
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni
- uso degli spazi, dei laboratori e delle biblioteche
- conservazione delle strutture e delle dotazioni

- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto.

Ciascun docente opera in coerenza con il Piano dell'Offerta Formativa e con la programmazione del Consiglio di Classe: in particolare rispetta i ritmi di apprendimento degli studenti, distribuisce equamente il carico di lavoro in classe e a casa durante la settimana, fissa con congruo anticipo le date delle verifiche scritte e comunica le date delle verifiche orali, predispone strategie alternative di insegnamento, in particolare per il recupero, valuta con regolarità, trasparenza ed imparzialità.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie e degli studenti stessi, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione del peso dei libri di testo nell'arco della settimana.

B) SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. Standard dei servizi

L'istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, fissandone gli standard, rendendoli pubblici e garantendone l'osservanza:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari a contatto con il pubblico

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

Standard specifici delle procedure:

- la distribuzione dei moduli è effettuata "a vista", in orario pubblicizzato in modo efficace;
- il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per le certificazioni riguardanti attestazioni generiche e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi;

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.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta comprendenti la denominazione dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

2. Informazione

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi di istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

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.

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

Il Regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

C) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni igieniche e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per assicurare la costante igiene dei servizi.

L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico).

D) PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere formalizzati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito le indagini 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente Scolastico formula una relazione sui reclami e successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto.

2. Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni rivolte ai genitori, al personale e agli utenti.

Nel caso di questionari che vertono su aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, si prevede la possibilità di formulare proposte, utilizzando anche 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.

E) ATTUAZIONE

Le indicazioni normative contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
(Presidente *Yanna Santi*)