



ALLEGATO C

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
I.I.S. - "E. MONTALE" - VAIS024002
Istituto d'Istruzione Superiore I.T.P.A. e Corrispondenti in L. Estere - IPC Servizi Commerciali
Via Gramsci,1 - 21049 TRADATE
CODICE FISCALE: 80101550129 - tel.0331-810329/843011 fax 0331-810783
Email: montale@isismontaletradate.it - Sito internet: www.isismontaletradate.it

CARTA DEI SERVIZI

(in attuazione del D.P.C.M. 07/06/1995 in vigore dal 09/02/2011)

approvato:

- dal Collegio Docenti il 08/02/2011
- dal Consiglio d'Istituto il 08/02/2011

Parte prima

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza ed imparzialità

1.1 L'I.I.S. "E. Montale", ispirandosi ai principi, ai diritti e ai doveri sanciti dalla Costituzione e dalle leggi della Repubblica Italiana, garantisce che non può essere compiuta discriminazione alcuna per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, credo religioso o politico, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'Istituto riconosce e tutela il diritto degli studenti stranieri al rispetto delle loro convinzioni politico-religiose, dei loro costumi e delle loro tradizioni; allo stesso modo, promuove e favorisce il loro inserimento nella vita scolastica, nel rispetto della loro lingua e cultura, e le attività interculturali. Tutti gli operatori scolastici sono chiamati a svolgere la loro opera secondo criteri di obiettività ed equità, nel rispetto della normativa vigente.

1.2 Il Collegio dei Docenti definisce le griglie e le rubriche di valutazione e la scala di misurazione del rendimento scolastico, cui i docenti si attengono, favorendo l'utilizzo di prove oggettive e/o comuni.

1.3 Il solo ed unico fine di ogni attività didattica è rappresentato dall'attuazione del diritto di ogni discente all'apprendimento e alla piena espressione della propria personalità. All'alunno va riconosciuta – ai fini della sua formazione ed istruzione – la posizione di soggetto-attore, partecipante del suo processo formativo. Contestualmente, a questo diritto corrisponde il dovere di impegnarsi per la promozione di sé sotto il profilo cognitivo ed educativo, in vista dei compiti sociali ed individuali di futuro cittadino. L'I.I.S. "E. Montale" garantisce il diritto degli studenti ad essere adeguatamente informati sulle decisioni e sulle norme che regolano

la vita della scuola: a tal fine vengono predisposti strumenti idonei di informazione e di raccolta delle richieste degli studenti e delle loro famiglie. L'istituto garantisce la partecipazione attiva degli studenti alla vita scolastica mediante consultazioni sulle decisioni più rilevanti per l'organizzazione interna, secondo le modalità previste dal Regolamento. Il principio ispiratore del Piano dell'Offerta Formativa dell' I.I.S. "E. Montale" è costituito dal pluralismo delle ispirazioni culturali e metodologiche e il confronto viene considerato come espressione normale di una realtà dinamica.

2. Accoglienza e integrazione

2.1 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, il loro inserimento e la loro integrazione, con particolare attenzione alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. L'obiettivo di queste attività è di consentire all'utenza di conoscere ed esercitare diritti e doveri come soggetto attivo nel processo formativo.

2.2 Prima dell'inizio delle lezioni, i genitori degli alunni delle classi prime sono convocati per un primo incontro con l'Istituto e per la consegna del libretto delle assenze.

2.3 Impegno dell'Istituto è quello di programmare iniziative concernenti le tematiche del disagio giovanile, della salute e della prevenzione, e di favorire le iniziative degli studenti in tal senso.

3. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

3.1 Allo studente è riconosciuta la facoltà di scegliere fra gli indirizzi presenti nell'istituto. La libertà di scelta si esercita tra i corsi attivati nell'istituto, fermo restando che risulteranno costituite solo le classi che rispettano i parametri alunni/classe previsti dalla normativa scolastica.

3.2 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le componenti.

3.3 La regolarità della frequenza scolastica viene giornalmente controllata e, in caso di necessità, i genitori degli alunni vengono contattati e possono, comunque, apprendere i dati necessari, consultando direttamente il sito della scuola.

4. Partecipazione, efficienza e trasparenza

4.1 Istituzione, personale, genitori, alunni, sono i coprotagonisti e i responsabili del processo formativo e dell'attuazione della "Carta dei servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione delle finalità della scuola come definite nel POF.

4.2 Onde promuovere ogni forma di partecipazione e nel rispetto dell'esercizio del diritto di associazione e del diritto di studenti, singoli e associati a svolgere iniziative all'interno dell'Istituto, l'I.I.S. "E. Montale" assicura agli organismi di rappresentanza delle componenti dei genitori e degli studenti, compatibilmente con

l'orario di lavoro dei dipendenti e la disponibilità delle risorse, la possibilità di utilizzare le proprie strutture. Inoltre, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico, viene garantito il diritto di affissione alle apposite bacheche.

4.3 L'Istituto favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle aule, dei laboratori e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico come da regolamento.

4.4 L'attività scolastica assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti sul territorio, onde garantire un'efficace integrazione dell'Offerta Formativa. Quest'ultima è improntata a favorire la transizione dei giovani nella vita attiva, attraverso lo sviluppo di intese miranti all'integrazione del sistema di istruzione con quello della formazione professionale ed universitario, nonché delle iniziative che prevedono organici rapporti tra scuola e mondo del lavoro e della produzione, quali gli stage aziendali e l'alternanza scuola/lavoro.

4.5 Il diploma conseguito al termine del corso di studi seguito nell'Istituto permette di accedere a qualsiasi facoltà universitaria.

4.6 L'I.I.S. "E. Montale" garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione.

4.7 La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale autonomamente con l'apporto delle competenze del personale in servizio ed in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

5. Libertà di insegnamento, collegialità ed aggiornamento del personale

5.1 La libertà di insegnamento costituisce il fondamento dell'azione dei docenti, intesa come libertà di sperimentazione e come libera espressione culturale dell'insegnamento, nel rispetto dei principi costituzionali e degli ordinamenti della Scuola stabiliti dallo Stato, nonché nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni e del loro diritto ad una piena educazione ed al completo e libero sviluppo della personalità.

5.2 L'attività didattica di ogni singolo docente si esprime nell'ambito della progettazione didattica del Collegio e delle sue articolazioni (dipartimenti disciplinari, coordinamenti di materia, consigli di classe).

5.3 Ad ogni docente è riconosciuto il diritto di contribuire alla formulazione delle delibere assunte dai diversi organi di coordinamento didattico ed ognuno ha il dovere di rispettarle. L'aggiornamento e la formazione rappresentano un impegno professionale per tutto il personale scolastico e un compito fondamentale per il Collegio che, autonomamente, ne formula il Piano annuale, coerentemente con gli obiettivi contenuti nel P.O.F.

Parte seconda

6. Area didattica

6.1 Il Collegio dei docenti elabora il Piano dell'Offerta Formativa. Onde assolvere efficacemente ai suoi compiti, il Collegio dell'I.I.S. "E. Montale" si articola in Dipartimenti disciplinari, Coordinamenti di materia e Consigli di classe, ciascuno dei quali ha un coordinatore nominato dal Dirigente Scolastico. Mediante tali organismi, il Collegio elabora ed arricchisce il P.O.F., valuta l'efficacia della didattica, propone innovazioni, delibera l'aggiornamento. Il progetto attuativo del Piano dell'Offerta Formativa contiene il calendario annuale degli impegni, definito prima dell'inizio delle lezioni ed esposto all'albo della Scuola.

6.2 Il Collegio dei docenti ha, inoltre, il compito di fissare i criteri didattici per la formulazione dell'orario delle lezioni, considerando il miglior uso delle risorse, e di scegliere i libri di testo secondo criteri di validità culturale e didattica, prestando attenzione anche alla convenienza economica e, nei limiti del possibile, uniformare le adozioni per classi parallele.

6.3 La programmazione delle attività è contenuta nel P.O.F., cui fanno riferimento i Piani di lavoro del Consiglio di classe e di ogni singolo docente. Tali documenti vengono elaborati ad inizio anno ed illustrati ai genitori ed agli allievi. Il testo del Piano di lavoro è inserito all'interno del Registro di classe a cura del Coordinatore del Consiglio di classe.

6.4 L'Offerta formativa è la dichiarazione esplicita delle attività erogate dalla Scuola, connesse alla formazione degli alunni. I soggetti interessati sono i seguenti: 1) i singoli docenti, il Consiglio di classe, il Collegio dei docenti, i Dipartimenti, il Comitato tecnico-scientifico (CTS), il Consiglio di Istituto, ciascuno per le attribuzioni di propria competenza; 2) gli alunni raggruppati in classi; 3) i genitori. In essa è affermato il diritto/dovere di alunni e genitori di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del corso di studi frequentato, i percorsi didattici attuati per il loro raggiungimento e le fasi del proprio curriculum scolastico. L'Offerta formativa viene esplicitata dalla Scuola attraverso il Piano dell'Offerta Formativa e la programmazione didattica contenuta nel Piano di lavoro del Consiglio di Classe e nel Piano di lavoro del singolo docente. Essa viene attuata dai singoli docenti attraverso:

- la presentazione del proprio Piano di lavoro all'inizio dell'anno scolastico;
- la consegna delle schede infraquadrimestrali e delle pagelle;
- i colloqui con i genitori.

Al termine dell'anno scolastico, i docenti esprimono la loro valutazione dei risultati dell'azione didattica mediante una Relazione finale.

6.5 Tra docenti, alunni e genitori si stabilisce il Patto educativo di corresponsabilità, che è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il Docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli studenti, gli organi d'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del Patto educativo di corresponsabilità, l'allievo conosce:

- gli obiettivi educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;

il genitore:

- conosce l'Offerta Formativa;
- esprime pareri e proposte;
- collabora nelle attività;

il docente:

- comunica agli allievi gli obiettivi disciplinari, la metodologia, gli strumenti e i tempi messi in atto per favorire le modalità di apprendimento (individualizzazione dell'insegnamento);
- comunica gli obiettivi trasversali cognitivi e comportamentali concordati nel Consiglio di Classe;
- illustra le modalità per la verifica e l'articolazione dei livelli della valutazione, il linguaggio utilizzato per la comunicazione dei risultati;
- certifica le competenze raggiunte;
- responsabilizza gli studenti sulla partecipazione attiva a tutte le proposte didattiche;
- favorisce l'autoapprendimento e l'autovalutazione;
- utilizza l'errore per modificare il comportamento dell'allievo;
- sottolinea ed incoraggia il processo all'Apprendimento e stimola il consolidamento dell'autostima dell'alunno;
- accetta la diversità degli allievi senza pretendere comportamenti uniformi;
- favorisce disposizioni chiare e precise per ogni attività proposta;
- pretende con interventi fermi e rigorosi il rispetto delle risorse materiali, delle persone, degli ambienti e il corretto utilizzo delle strutture.

Parte terza

7. Servizi amministrativi

7.1 La Scuola individua e garantisce altresì l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di Qualità dei Servizi Amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di Segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli Uffici aperti al pubblico.

7.2 Standard specifici delle procedure:

- i moduli di iscrizione sono inviati alle scuole secondarie di primo grado, private e non, o consegnati brevi manu a chi ne fa richiesta e messi a disposizione sul sito dell'Istituto (per le classi prime)
- la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione in circa 10 minuti dalla consegna delle domande

- il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, cinque giorni lavorativi per quelli relativi a votazioni e/o giudizi
- i certificati di diploma sono consegnati al richiedente a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati di scrutinio
- la consegna dei diplomi in originale viene effettuata durante l'orario di sportello successivamente alla comunicazione scritta inviata agli interessati, utilizzando i modelli ministeriali forniti dall'USP
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dal docente incaricato nei giorni immediatamente successivi al termine delle operazioni di scrutinio
- gli uffici di Segreteria sono aperti al pubblico nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al sabato ore 10,00 – 12,00; mercoledì 14,00 – 15,00
- l'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico
- la Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendone al proprio interno modalità di risposta, ufficializzando il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

7.2 Per l'informazione vengono utilizzati spazi ben visibili per documentare:

- l'organigramma dell'Istituto
- la composizione degli Organi Collegiali
- i Coordinamenti di Materia e le Commissioni funzionanti.

Sono, inoltre, messi a disposizione appositi spazi per:

- albo Docenti
- albo Studenti
- albo personale ATA
- albo Sindacale e RSU
- albo Organi Collegiali (Consiglio d'Istituto).

7.3 Per il Ricevimento Genitori è presente un modulo di prenotazione all'interno del libretto personale dell'alunno.

7.4 Presso l'ingresso e gli Uffici sono visibili gli orari di apertura dello sportello e gli operatori scolastici sono in grado di fornire le prime informazioni durante le fasce di apertura degli Uffici.

7.5 Il Regolamento d'Istituto è affisso all'Albo degli Organi Collegiali.

Parte quarta

8. Condizioni ambientali della scuola

8.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Gli studenti devono tenere un comportamento diligente per la salvaguardia degli ambienti e delle risorse materiali della Scuola. Gli insegnanti con la collaborazione del personale Tecnico – Ausiliario,

vigileranno e svolgeranno azione preventiva per garantirne il mantenimento in buono stato. Nel rispetto delle disposizioni vigenti, il D.S. in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza ha elaborato la relazione per la valutazione dei rischi, il Piano di Sicurezza e il Piano di Evacuazione che viene annualmente verificato.

8.2 L'istituto è dotato dei seguenti elementi qualitativi:

- i locali ed i servizi in uso sono ripartiti su edifici a più piani come da mappa affissa nell'Istituto;
- le suppellettili e le attrezzature in dotazione risultano sufficienti e di buona qualità;
- la palestra, costituita da tre ambienti, è utilizzata per la normale attività didattica secondo un orario ripartito fra attività del mattino e del pomeriggio;
- l'Aula Magna, dotata di impianto di amplificazione audio, Schermo e video proiettore;
- l'Istituto dispone di aule attrezzate, tra cui una Sala Stampa, con fotocopiatrici per la preparazione di materiale didattico e per il servizio fotocopie, un'infermeria, un'aula ricevimento genitori, una sala proiezioni;
- i Docenti hanno a disposizione, nell'aula loro riservata, tre postazioni multimediali complete di stampante;
- vari laboratori (scienze, linguistici, informatici, simulimpresa)
- la biblioteca dell'Istituto dispone di testi scientifici, di lettura, manuali, dizionari e riviste ed il suo funzionamento è disciplinato da apposito regolamento;
- è funzionante un Servizio Ristoro dell'I.S.I.S."L. Geymonat", usufruibile da parte di tutto il polo scolastico, la cui gestione è affidata ad una Ditta esterna;
- entrambi gli edifici dell'Istituto sono dotati di ascensore;
- l'istituto dispone di un cortile adibito a posteggio non custodito, riservato, per le auto, al personale docente e non docente;
- la Commissione per la Sicurezza designata dal Collegio Docenti ha elaborato un Piano di Evacuazione dagli edifici in caso di calamità che viene comunicato a tutti gli Utenti ed al Personale. Ogni anno vengono effettuate almeno due prove di evacuazione.

Parte quinta

9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

9.1 Al fine di rimuovere le cause di eventuali disservizi e di far emergere il gradimento di iniziative da incentivare o da incrementare, all'inizio di ogni anno scolastico tutte le segnalazioni pervenute sono esaminate con particolare attenzione, in quanto informazioni e strumenti utili per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio. Tali segnalazioni sono, in genere, comunicate dall'utente attraverso le seguenti modalità:

- contatti diretti con gli operatori, nel corso di incontri o di colloqui telefonici (e' una modalità che può presentarsi durante tutto l'anno: chiunque riceve una segnalazione, ne annota il contenuto immediatamente sull'apposito modulo; il modulo è disponibile presso gli uffici/ laboratori che usualmente erogano i servizi;

- documenti formali (es.: lettera, e-mail, fax, ecc. di segnalazione o contestazione formale): sono quelli che riguardano, nella quasi totalità dei casi, segnalazioni di reclamo vero e proprio e come tali vengono gestiti, selezionati, valutati e classificati in due categorie, secondo la relativa procedura, per rimuovere le cause che hanno provocato le segnalazioni o i reclami:

- NON CONFORMITÀ

- SEGNALAZIONI DI “MIGLIORAMENTO” e SEGNALAZIONI DI “SODDISFAZIONE”

Tutte le segnalazioni sono opportunamente registrate su apposito modulo in cui sono riportati le modalità di ricevimento (lettera, colloquio, incontro, ecc.) e l’area coinvolta. Tutti i moduli di registrazione delle segnalazioni da cliente sono numerati e facilmente rintracciabili attraverso un apposito registro delle segnalazioni. Per ogni problema riscontrato, al fine del Riesame del Sistema Qualità, viene preparato un rapporto informativo da consegnare al Dirigente Scolastico.

9.2 Tutte le attività sono sottoposte ai controlli previsti dalla norma ISO 9001:2008. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti prende visione dei risultati relativi all’attività formativa della scuola, che viene sottoposta all’attenzione del Consiglio di Istituto.

Parte sesta

10 Attuazione

10.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o Norme di Legge.

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