

Carta dei servizi

PREMESSA

La Carta dei Servizi è la presentazione all'utenza dell'ITC CARLO ROSSELLI. La presente edizione, è redatta in base al D.P.C.M. 7/6/1995 e alla Direttiva del 21/07/1995, n.254, e raccordata al Manuale per la Qualità. Da essa discende il Piano dell'Offerta Formativa annuale. La Carta è costituita dal presente fascicolo, che viene distribuito a tutti gli utenti che ne facciano richiesta ed al personale della scuola.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI (ai sensi D.P.C.M. 07/06/1995)

La carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Art. 3. - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È 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 ...

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. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

1.1. UGUAGLIANZA.

L'ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "CARLO ROSSELLI" nell'erogazione del servizio scolastico bandisce ogni discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ.

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

1.2.2. 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 in conformità al calendario e all'orario vigenti. 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 garantisce una tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'uso dei canali appropriati (albo d'Istituto, circolari, comunicazioni ai rappresentanti di classe).

1.2.3. Nel caso di agitazioni studentesche l' Istituto assicura la presenza e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto agli orari di lavoro e alle mansioni di ciascuno.

1.3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.

1.3.1 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 allievi, 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 stranieri, a quelli in situazione di handicap.

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

1.4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

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

1.4.2. 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 componenti interne ed esterne coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

1.4.3. La frequenza scolastica è obbligatoria e viene regolarmente controllata secondo le modalità previste dal regolamento d' Istituto.

1.5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

1.5.1. 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.

1.5.2. L' istituzione scolastica, tramite anche gli enti locali, nazionali e sovranazionali e le risorse del territorio, si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino 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.

1.5.3. L' attività scolastica si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia nell' organizzazione dei servizi amministrativi, dell' attività didattica e dell' offerta formativa integrata.

1.5.4. 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.

1.6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

1.6.1. 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.

1.6.2. 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' Istituto garantisce l' elaborazione e la pubblicazione del Piano dell' offerta formativa.

2. AREA AMMINISTRATIVA.

L' Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l' osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- **osservanza** dei tempi di esecuzione e consegna
- **trasparenza**
- **informazione** sui servizi
- **contenimento** dei tempi di attesa
- **flessibilità** degli orari degli uffici e dei servizi.

3. STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- Il **rilascio di certificati e di documenti** vari è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi. In caso di ricerche d' archivio il tempo viene previsto tra 8 e 20 giorni.
- Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un'**apertura al pubblico**, secondo l' orario affisso all' albo e comunicato all' inizio dell' anno scolastico.
- L' ufficio del personale riceve due volte alla settimana secondo l' orario comunicato ad inizio anno.
- Il **DSGA** riceve il personale secondo l' orario stabilito a inizio anno.
- Il **Dirigente Scolastico riceve il pubblico** su appuntamento e secondo l' orario comunicato con appositi avvisi sia in Sede che in Succursale.
- L' Istituto assicura all' utente la tempestività del **contatto telefonico**, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano sia la denominazione dell' Istituto, sia l' identificativo di chi risponde.

Sono disponibili al pubblico gli spazi relativi all' informazione sui seguenti argomenti:

- orario di lavoro dei Docenti
- orario di lavoro del personale A.T.A.
- organigramma degli uffici
- organigramma Organi Collegiali
- organici di Istituto
- contratti a tempo determinato

- graduatorie

Sono disponibili al pubblico le seguenti bacheche fisse:

- Albo di Istituto
- Albo organi collegiali
- Albo Sindacale
- Bachecca Studenti
- Albo docenti
- Albo ATA
- Bachecca avvisi

4. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito le indagini necessarie, in collaborazione con il personale di riferimento si attiverà per rimuovere le cause del reclamo.

Al termine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività scolastica da sottoporre al Consiglio di Istituto, al fine di indicare le aree di "sofferenza", di difficoltà, di cattivo funzionamento, di ostacolo al miglioramento, come pure le aree di esperienze positive, da sostenere, valorizzare ed estendere.

5. NOMENCLATURA DI RIFERIMENTO

DS = dirigente scolastico

CV = collaboratore vicario

DSGA = direttore dei servizi generali e amministrativi

RQ = responsabile della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001 Vision 2000

RSPP = responsabile della sicurezza e della prevenzione

FS = responsabile di un particolare compito organizzativo o didattico ("funzione strumentale")

CDC = consiglio di classe (corpo docente + 2 studenti + 2 genitori)

CD = collegio dei Docenti

CDI = consiglio d'istituto (DS + rappresentanti dei genitori, dei Docenti, degli ATA, degli studenti)

ATA = personale amministrativo, tecnico e ausiliario

POF = piano dell'offerta formativa

IS = incaricato di compito specifico

CS = comitato degli studenti

OG = organo garanzia

Il Dirigente Scolastico (Prof. R. Peccenini)