



ISTITUTO TECNICO STATALE VINCENZO ARANGIO RUIZ  
IGEA – TELEMATICO - LINGUISTICO

## **CARTA DEI SERVIZI**

### PREMESSA

Il Dpr. 8 marzo 1999, n. 275 ( legge sull' autonomia scolastica) e l' adozione del Sistema Qualità riqualificano la Carta dei Servizi come strumento funzionale e complementare al Piano dell' Offerta formativa. Pertanto, l'Area della Didattica e l'Area dei Progetti Educativi vengono trattati nella struttura del POF.

Conseguentemente nel POF e nel Manuale della Qualità sono inseriti il monitoraggio, la verifica e la valutazione delle aree suddette, ed i i processi specifici relativi alla Carta dei Servizi.

## NORMATIVA

- Articoli 3, 33, 34, 96, 97 cost.;
- Art. 54 del d.lgs. n. 165/2001;
- Dpcm 28 novembre 2000 (G.U. 10 aprile 2001, n. 84) riguardante il nuovo codice-quadro di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni;
- Dpcm 7 giugno 1995;
- Articoli da 502 a 507 del d.lgs. 16 aprile 1994, n. 297 (T.U. dell'ordinamento scolastico).

I principi che ispirano la Carta dei Servizi dell' Istituto Arangio Ruiz traggono fondamento dagli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e si riferiscono ai criteri e alle finalità proposte dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento funzione Pubblica e dal Ministero della Pubblica Istruzione, con il DPCM 7 giugno 1995

### 1. UGUAGLIANZA

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

### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità;

L'Istituto attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, 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 alunni stranieri ed a quelli 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

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico; in caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

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.

## 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Il Dirigente scolastico, docenti, non docenti, 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.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile anche consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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.

La legge 241/1990 (nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) è assunta quale riferimento fondamentale nella regolamentazione del servizio

## 6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico dell'Istituto " Arangio Ruiz" e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## 7 AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle 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 alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa con l' Istruzione di I grado, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola 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.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento.

## 8 PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

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

1) Il P.O.F:

contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto, 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. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Esso viene elaborato secondo la procedura contenuta nel Manuale della qualità

dell'Istituto Ruiz attraverso due fasi fondamentali:

- Elaborazione di un P.O.F. di massima entro il mese di giugno dell'anno scolastico precedente a quello di riferimento (sulla base delle esigenze formative maturate in itinere, evidenziate da questionari somministrati agli alunni, su istanza dei Consigli di classe, del Collegio Docenti, del Consiglio d'Istituto)

- Elaborazione del P.O.F. definitivo entro il mese di Ottobre dell'anno in corso ( sulla base di integrazioni provenienti da nuove esigenze, da un questionario somministrato ai Docenti, relativo alla gestione del P.O.F. dell'anno precedente)

## 2) Il Regolamento di Istituto :

comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

## 3) Il Patto di Corresponsabilità

Il patto di corresponsabilità è finalizzato a favorire la condivisione delle formalità e degli obiettivi dell'intervento educativo e a rendere più efficace l'azione didattica. All'inizio dell'anno scolastico si stabilisce un accordo nell'ambito dei singoli consigli delle classi fra docenti, studenti e genitori.

Grazie a tale accordo lo studente:

- conosce gli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum
- conosce il percorso e i tempi per raggiungerli
- conosce le fasi del suo curriculum
- viene stimolato a partecipare alle attività didattiche con impegno ed interesse
- è tenuto a rispettare tempi e modalità di lavoro
- è tenuto a eseguire i compiti ricevuti
- è tenuto a rispettare il regolamento interno di Istituto

Il docente:

- esplicita gli obiettivi intermedi e finali della propria disciplina
- motiva il proprio intervento didattico
- esplicita strategie, tempi, strumenti di verifica, criteri di valutazione
- prevede modalità e tempi di recupero in caso di difficoltà

Il genitore:

- conosce l'offerta formativa della scuola
- esprime pareri e proposte
- segue l'andamento didattico dei figli.

Nel P.O.F. sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Nel regolamento sono definite le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del Consiglio di istituto;

Informazione all'utenza sul P.O.F.

- Redazione definitiva entro il mese di ottobre dell'anno scolastico in corso
- pubblicizzazione mediante comunicazione ai docenti sul registro delle comunicazioni interne
- inserimento del P.O.F. presso il sito [www.arangioruiz.it](http://www.arangioruiz.it)
- distribuzione di estratti ai genitori
- distribuzione entro il mese di gennaio di estratti del P.O.F. nell'ambito dell'orientamento in entrata
- copia depositata per la consultazione presso la Sala Professori.

## 9. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicate dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Per i contenuti relativi alla progettazione educativa e didattica si fa riferimento al P.O.F. d'Istituto 2008/09.

## 10. SERVIZI AMMINISTRATIVI

10.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i 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 a contatto con il pubblico.

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

10.3 Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due/tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Nel corso del quadrimestre, secondo date fissate nella programmazione delle attività d'Istituto, sono consegnati dal Capo d'Istituto o dai Docenti incaricati, i bollettini informativi (pagellini) su profitto, assenze e ritardi, eventuali note di demerito o provvedimenti disciplinari degli studenti.

10.4 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 sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi, e sul sito d'Istituto.

10.5 La scuola assicura all'utente 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 risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

10.6 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

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

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albo d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori
- cassetta per reclami
- bacheca 1.626/94

10.7 Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

10.8 Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione.

## 11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto si impegna nel far sì che l'ambiente scolastico sia 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.

Il personale ausiliario, si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

## Ambienti scolastici

<b>Numero</b>	<b>Tipo</b>	<b>Superficie e volume</b>	<b>Attrezzature, dotazioni</b>	<b>Ore di utilizzo settimanali Orario di utilizzo</b>
44	Aule per la normale attività didattica	Valore medio: 48 m <sup>2</sup> – 144 m <sup>3</sup>	Cattedra, lavagna, banchi	Trentasei ore Orario scolastico
11	Aule speciali: > Laboratorio multidisciplinare > Sala proiezioni (ex geografia) > Dipartimenti per coordinamento delle singole materie		Tavoli, sedie, 1 computer ed 1 macchina per fotocopie	Secondo necessità  Orario scolastico
1	Laboratorio di chimica	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica	Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio di fisica	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica	Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio di scienze	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica	Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio di Informatica	24 posti alunno		Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio trattamento testi	24 posti alunno		Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio linguistico	24 posti alunno		Secondo l'orario scolastico

1	Laboratorio di elettronica	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica; computers	Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio di sistemi	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica; computers	Secondo l'orario scolastico
1	Laboratorio di macchine-contab.-economia az.	24 posti alunno	Banconi ed attrezzature per la didattica; computers	Secondo l'orario scolastico
1	Aula magna	Per 99 persone	Tavoli, sedie, microfoni e schermi per proiezione da pc	Solo per riunioni del Collegio dei docenti
1	Sala Professori		Tavoli, sedie ed armadietti	Trentasei ore 8,00 -13,30
1	Biblioteca Audioteca Videoteca		Armadi per 20.000 volumi Tavoli, sedie	Orario scolastico ed un pomeriggio/settimana
1	Sala medica		Lettino, armadietto, dotazioni sanitarie	Lun/merc/ven
1	Centralino		Centralino telefonico	Trentasei ore Orario scolastico
1	Sala fotocopie-ufficio gestione qualità	1fotocopiatrice - 1 ciclostile-armadi-p.c. dedicato S.G.Q.		Trentasei ore Orario scolastico

1	Bar (la gestione è esterna all'amministrazione scolastica)		Normale attrezzatura da bar aziendale	Per il personale dalle 7,45 alle 15,30; per gli studenti durante l'intervallo
2	Palestre (una maschile ed una femminile) con deposito attrezzi, servizi igienici e docce + 2 campi da pallavolo esterni	270 m2 circa	Attrezzi ginnici	Secondo l'orario scolastico
1 per piano (maschile-femminile-disabili)	Servizi igienici (anche per portatori di handicap)			Trentasei ore Orario scolastico

## 12. I RECLAMI- GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami degli utenti (enti, famiglie, alunni) attengono a presunte non conformità di servizio (mancato rispetto di requisiti ed impegni assunti) da parte dell'Istituto o a insoddisfazione di esigenze dell'utenza stessa.

I reclami possono giungere in Istituto in forma scritta o verbale e, se pervengono in forma scritta, devono essere protocollati. In entrambi i casi, il reclamo viene sottoposto all'attenzione del DS per le opportune valutazioni circa i provvedimenti da prendere, tenendo conto soprattutto della normativa sulla Privacy. Qualora il reclamo sia effettuato in forma verbale, l'utente viene invitato ad esporlo direttamente a DS.

Il DS, valutata la natura e l'entità del reclamo, decide se risolverlo in prima persona o affidarne la gestione ad una specifica Funzione.

La Funzione coinvolta documenta il reclamo, riportando le seguenti informazioni:

- Data di ricevimento del reclamo
- Utente che reclama (ente, famiglia, alunno,)
- Interfaccia dell'utente (individuazione della persona da contattare nel caso di reclami provenienti da enti esterni)
- Mezzo utilizzato dall'utente (telefono/fax/ecc)

- Oggetto e descrizione del reclamo
- Commenti utili ai fini dell'analisi del reclamo
- Firma del ricevente.

Il DS o la Funzione coinvolta provvedono:

- a contattare l'utente nel caso di necessità di maggiori informazioni circa il reclamo.
- a verificare la fondatezza del reclamo.

In conseguenza dell'analisi di cui sopra, Il DS dispone per l'attivazione di un'eventuale Azione Correttiva; e per la risposta da dare all'utente che ha reclamato.