**Carta dei servizi**

In questa "Carta", approvata dal Consiglio d'Istituto, sono elencati i servizi che la scuola offre alla propria utenza: ne sono destinatari principalmente gli alunni e le loro famiglie. La "carta" si ispira ad alcuni principi fondamentali brevemente riassumibili.

1. Uguaglianza.

L'Istituto nel fornire il servizio scolastico opera nella completa parità, senza alcuna discriminazione, per quanto riguarda: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità.

2.1 Gli operatori della scuola, Docenti e non docenti, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, nell'assoluto rispetto della presente "Carta" integrata dal Piano dell'Offerta Formativa d'Istituto. Tali criteri sono resi espliciti nel REGOLAMENTO D'ISTITUTO.

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità, 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 e integrazione.

3.1. La scuola si impegna a curare l'accoglienza dei genitori, degli alunni e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni di rilevante necessità, con la prosecuzione di quanto progettato nel Piano di Accoglienza annuale approvato dal Collegio Docenti e soprattutto con la ricerca e lo stimolo di opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio e dei genitori. Particolare impegno è prestato alla soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, ai soggetti lavoratori iscritti ai corsi serali; la scuola è altresì determinata a farsi carico e a risolvere, ove occorra, i disagi di chi si trovi in situazione di handicap.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore docente e non docente, avrà pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, per contro esigendo pari rispetto.

4 - Qualità ed efficienza:

4.1 L'attività scolastica deve ispirarsi a criteri di qualità nell'offerta formativa e di efficienza nell'organizzazione dei servizi.

4.2 In linea con i criteri sopraindicati per i propri servizi l'Istituto si è dotato di un sistema di gestione che ha ottenuto la Certificazione di qualità secondo le norme Internazionali ISO 9001: 2000; il nostro Istituto, per le attività formative a carattere extracurricolare, in conformità ai parametri richiesti nelle direttive dell'Ente Regione sull'Accreditamento si è inoltre accreditato come sede formativa per l'offerta all'utenza di percorsi di Formazione

Tecnica Superiore, Continua (educazione degli adulti) e di Orientamento al mercato del lavoro.

4.3 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono chiamati a contribuire, ciascuno per la proprio parte, al rispetto e al miglioramento del livello generale dei servizi previsto nelle procedure di erogazione adottate dal sistema.

4.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è ispirata a criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per il rispetto di suddetti criteri è di fondamentale importanza Il sostegno e la collaborazione dell'Amministrazione Provinciale di Roma da cui dipendono i finanziamenti per le attrezzature e la funzionalità dei locali.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

5.1 Nel sottoscrivere questa "carta", il Consiglio d'Istituto riconosce il ruolo centrale dell'alunno nella scuola, ed invita genitori, studenti e tutti gli operatori scolastici a rendersi protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

5.2 Questa istituzione scolastica coerentemente con la propria “mission” di “scuola intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile”, intende, attraverso la concessione dell'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, favorire le attività extrascolastiche proposte e promosse da soggetti privati (Associazioni, Società sportive…) e dagli Enti Locali.

5.3 L'Istituto, al fine di promuovere la più ampia partecipazione, si impegna a ricercare la semplificazione delle procedure e a garantire un'informazione completa e trasparente per il tramite dell'Ufficio di presidenza, dei referenti di Progetto, delle Funzioni Strumentali, dei Coordinatori di classe; con la presente Carta tale impegno è assunto da tutti i docenti e non docenti.

6. Obiettivi formativi, diritto di scelta e sostegno.

6.1 La programmazione dell'attività didattica da parte del Collegio dei Docenti contiene le scelte educative, organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse. Essa definisce gli obiettivi formativi fondamentali che vengono poi sviluppati dai Consigli di Classe.

6.2 Considerato che studenti e genitori hanno ampia facoltà di scelta tra le Istituzioni scolastiche statali e non dello stesso tipo, si stabilisce che in caso di eccedenza di domande di iscrizioni sarà assunto il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

6.3 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono sostenuti da parte di questo Istituto con interventi di prevenzione e controllo del disagio scolastico e della dispersione. L’istituto, su questi temi, intende impegnare tutte le istituzioni coinvolte in una organica e funzionale collaborazione in grado di favorire la piena realizzazione di questo obiettivo.

7. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

7.1 La programmazione dell'attività didattica, operata nelle sedi collegiali istituzionali, tende ad assicurare il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive per contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

7.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. A questo scopo, l'Istituto, attraverso l'elaborazione di un proprio piano annuale, promuove ed organizza l'aggiornamento del personale scolastico; ricerca, inoltre, la collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione al fine di garantire interventi organici e regolari di riqualificazione continua.

A. Area: didattica e formazione.

A.1 - L'Istituto si ritiene responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi formativi istituzionali e con particolare riguardo alla loro "spendibilità" in ambito lavorativo.

A.2 - Al fine di agevolare il passaggio degli alunni al ciclo di studi superiori l'Istituto si impegna, attraverso il mantenimento di una rete di rapporti stabile con le scuole secondarie di 1^ grado del territorio, a perseguire, in quadro di continuità educativa e di orientamento scolastico, l'obiettivo di un proficuo inserimento degli studenti nel nuovo percorso di formazione superiore scelto.

A.3 - Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche questo Istituto, nel rispetto dei criteri di economicità stabiliti dalla normativa, intende richiamarsi essenzialmente ai criteri di "validità culturale" e "funzionalità educativa". Di intesa con i rappresentanti della componente studentesca e dei genitori l'istituto intende promuovere tutte quelle forme (l'acquisto in forma collettiva dei libri e l'utilizzo in forma di comodato d'uso) idonee a favorire un contenimento della spesa per i libri.

A.4 - La programmazione didattica delinea il percorso formativo della classe, definisce gli obiettivi annuali ed è finalizzata all'adeguamento degli interventi alla realtà dei singoli allievi e della classe. Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale degli allievi, le modalità di valutazione e il numero delle prove con frequenza proporzionata alla modulazione della valutazione, affida al Coordinatore di classe la raccolta degli elementi utili per un continuo monitoraggio degli studenti da parte dell'ufficio di presidenza. La programmazione didattico/educativa viene elaborata dal Consiglio di Classe entro un mese dall'inizio delle lezioni, e viene successivamente comunicata nei Consigli di Classe coi rappresentanti dei genitori e degli alunni che si svolgono subito dopo le elezioni di questi ultimi. Viene verificata con le stesse modalità in Consiglio di Classe nel mese di Maggio. Tutte le aree disciplinari contribuiscono al raggiungimento delle finalità educative fissate dal consiglio di classe e dal Collegio dei Docenti. La programmazione è sottoposta a verifica e valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che

emergono in itinere. Il testo della programmazione elaborata da ciascun Consiglio è consultabile in vicepresidenza a partire dal 15^ giorno dopo la sua elaborazione.

A.5 - I Consigli di classe prendono concreti accordi, all'inizio di ogni anno scolastico, visto l'orario delle lezioni, per assicurare un razionale tempo di studio agli allievi. Il Consiglio di classe, sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, superiore, degli adulti, le modalità di recupero, gli interventi di sostegno. Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo diretto e teso al convincimento, senza ricorrere a forme intimidatorie o mortificanti.

A.6 - I Coordinatori di classe svolgono la funzione di raccordo tra la componente genitori, alunni e docenti e assicurano alla Dirigenza il flusso informativo utile alla conoscenza dell'andamento della classe e alla ricerca delle soluzioni più opportune nei casi in un cui si registrano situazioni problematiche. Il Coordinatore di classe si impegna a farsi parte attiva nel fornire alle famiglie ogni elemento utile all'approfondimento dell'andamento disciplinare e didattico.

A.7 - Piano offerta formativa. All'inizio dell'anno scolastico la scuola elabora il suo POF e la sua approvazione viene sottoposta al Collegio dei Docenti. L'articolazione prevede specifiche "sezioni" per il CORSO ANTIMERIDIANO e per il CORSO SERALE. Per le informazioni all'utenza sul POF del corso diurno e serale si rimanda alla pubblicazione sul sito della scuola dove è possibile prenderne visione nella modalità sia estratto che copia completa. A partire dal 30^ giorno dopo la sua approvazione il POF, su richiesta, è inoltre disponibile per la consultazione in forma cartacea presso la Segreteria Didattica e la Biblioteca dell'Istituto.

A.8 - Patto di corresponsabilità. Il Patto di corresponsabilità costituisce la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in modo particolare per quanto riguarda il ruolo dei docenti e degli alunni nella quotidiana azione didattica. Lo scopo è, quindi, quello di codificare il reciproco impegno che docenti e discenti assumono a fronte delle finalità e degli obiettivi che si debbono perseguire e realizzare in un percorso formativo. L'espressione "patto di corresponsabilità" non va interpretata in senso giuridico stretto, ma deve essere vista nell'ottica di un impegno tra soggetti - docenti e alunni -, basato su di un'effettiva reciprocità e di concreta assunzione di responsabilità che sono alla base di ogni attività educativa e formativa. L'espressione vuole anche significare la valenza pedagogica data dal massimo coinvolgimento del discente nel processo formativo. L'alunno, cioè, non viene più inteso come un soggetto passivo, ma come interlocutore attivo e consapevole delle attese dell'istituzione scolastica, concretamente impegnato nel raggiungimento di obiettivi che ha contribuito a definire. Questa dichiarazione coinvolge l'intera classe, il consiglio di classe, i genitori, gli altri organi dell'istituto e gli enti esterni preposti al servizio scolastico (cfr. Patto di Corresponsabilità d'istituto)

A.9 - Il regolamento d'Istituto. Il regolamento contribuisce a realizzare gli obiettivi educativi e didattici individuati dal Collegio dei docenti. Le norme sono state formulate in collaborazione tra le diverse componenti della scuola, in modo che siano: chiare, comprensibili, realistiche, rispondenti agli obiettivi di autocontrollo, di rispetto delle persone e delle cose, di collaborazione reciproca di organizzazione razionale e articolata delle risorse dell'istituto. Il regolamento può essere modificato - in base alle osservazioni e ai suggerimenti degli operatori scolastici, dei genitori e degli alunni e con le stesse procedure

previste per l'approvazione - al fine di migliorare la funzionalità (efficacia ed efficienza) della scuola. Ogni componente della scuola - alunni, genitori, insegnanti, personale direttivo, ausiliario e amministrativo - è tenuta a conoscere il regolamento ed a rispettarne le norme e deve collaborare - ciascuno secondo le sue funzioni e competenze - in modo sereno e costruttivo alla realizzazione degli obiettivi educativi e didattici. Una copia del regolamento è depositato presso la Biblioteca per la consultazione da parte dell'utenza. Una copia è a disposizione dei membri degli OO.CC presso l'ufficio di presidenza.

B. Area: INFORMAZIONE ALL'UTENZA. I servizi di informazioni riguardano principalmente l'andamento scolastico degli alunni e ogni altro tipo di aggiornamento informativo che favorisca la conoscenza delle attività scolastiche e la conseguente possibilità di scelta da parte dell'alunno e dei genitori.

B.1 - Colloqui delle famiglie coi docenti e col Dirigente - I colloqui individuali si svolgono secondo l'articolazione settimanale e l'orario esposti all'albo della scuola entro il 30 ottobre. In tali periodi gli insegnanti sono a disposizione per la durata di un'ora a settimane alterne. I colloqui generali si svolgono due volte l'anno in orario pomeridiano, in concomitanza con il primo e il secondo periodo. In questa occasione i docenti sono disponibili per 3 ore. Per i colloqui col Dirigente è necessario il preventivo appuntamento.

B.2 - Scadenze - (esami, domande, concorsi, ecc....) - Le informazioni sulle scadenze vengono esposte all'albo, e comunque sono disponibili in segreteria. Delle scadenze riguardanti le iscrizioni e gli esami gli alunni vengono inoltre informati con avviso circolare alle classi.

B.3 - Disciplina degli alunni - Le famiglie dei singoli alunni vengono informate telefonicamente e/o per iscritto di ogni provvedimento disciplinare e di ogni problema particolarmente grave attinente al comportamento dell'alunno. I problemi collettivi di disciplina vengono trattati negli organi collegiali a cui partecipano i rappresentanti degli studenti, dei genitori. In ogni caso, quando si apre un procedimento disciplinare, l'alunno, nelle sedi individuate dalla normativa, ha diritto di essere sentito per esporre le proprie ragioni.

B.4 - Attività del Consiglio di Istituto e degli organi collegiali (a cui partecipano i genitori). - L'informazione può essere assunta consultando i verbali di riunione, disponibili in segreteria previa prenotazione telefonica. I verbali del Consiglio di Istituto vengono esposti all'albo.

B.5 - Informazioni sul profitto degli alunni – Oltre che nei colloqui coi docenti (vedi al punto 8.1) la scuola informa le famiglie nelle seguenti occasioni:

mediante la scheda informativa, elaborata collegialmente dal Consiglio di Classe alla fine di ogni periodo didattico, che viene consegnata ad ogni alunno e deve essere firmata dal genitore;
al termine dell'anno scolastico mediante lettera ai genitori per comunicazione riguardante i "debiti" dell'alunno nelle discipline con rendimento insufficiente.

B.6 - Informazioni orientative sulla scelta dei percorsi formativi. L'Istituto organizza nei mesi di Dicembre o Gennaio attività di informazione ed orientamento per gli alunni delle SMS che

devono iscriversi alla prima classe nell'anno successivo. Per gli studenti delle classi quarte e quinte l'Istituto promuove nei mesi di marzo aprile maggio l'attività di orientamento rispetto al mercato del lavoro e al proseguimento degli studi.

B.7 - Convocazione di organi collegiali - Salvo casi di urgenza, le date di convocazione degli organi collegiali di cui fanno parte i genitori vengono comunicate con almeno 5 giorni di anticipo.

B.8 - Altre informazioni all'utenza - Ogni altra informazione viene comunicata mediante avviso circolare alle classi o, nei casi più importanti, mediante lettera alle famiglie, che viene recapitata o tramite gli alunni o tramite posta con tassa, come da normativa vigente, a carico del destinatario.

B.9 - Accesso ai documenti e copie – Di norma l'accesso viene effettuato mediante prenotazione telefonica o richiesta scritta. Qualora si desiderino copie dei documenti è necessario pagare i diritti di copia. Nel rispetto della normativa sulla privacy è consentito accedere alle parti di documento che non ledano il diritto alla riservatezza di altre persone.

C –Area: SERVIZI AMMINISTRATIVI - I servizi amministrativi devono ispirarsi a criteri di efficienza, trasparenza, celerità delle procedure.

C.1 - La scuola garantisce la celerità e la trasparenza nelle procedure dei propri servizi amministrativi. A tale riguardo sarà cura dell'amministrazione di assicurare tempi ordinari di attesa agli sportelli e flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

C.2 - Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e giudizi.

C.3 - Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

C.4 - I certificati di iscrizione e di frequenza saranno rilasciati entro tre giorni lavorativi ed entro cinque quelli con votazioni e/o giudizi.

C.5 - I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

C.6 . Ai fini di migliorare il servizio fornito all'utenza, la Scuola si riserva la facoltà di stabilire e rivedere i tempi standard per le prestazioni amministrative.

C.7 - Orari di ricevimento - Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. (cfr. allegato " ORARI "). Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico almeno 1 ora al giorno la mattina nell'orario di apertura comunicato appositamente e nel pomeriggio su appuntamento; il Dirigente riceve su appuntamento telefonico.

C.8 - Per assicurare un agevole accesso alle informazioni, l'Istituto predispone:

• il quadro orario dei docenti;

• il quadro orario di ricevimento dei docenti;

• il quadro orario di apertura degli uffici;

• l'organigramma dei collaboratori della Dirigenza;

• l'organigramma delle Segreterie e del personale A.T.A.;

• appositi spazi informativi, bacheca sindacale, bacheca degli studenti, bacheca dei genitori. Albi d'Istituto;

C.9 - L'Amministrazione assicura oltre che la distribuzione "a vista" della modulistica anche la possibilità di reperimento della stessa attraverso il Sito dell'Istituto.

C.10 - L'iscrizione alle classi viene garantita all'atto della presentazione della domanda previa la presentazione della completa di documentazione.

C.11- Le informazioni generali di base sono assicurate dal personale della portineria a cui è affidato il compito dell'accoglienza degli utenti.

C.12 - L'istituto assicura all'utente, nel contatto telefonico, le seguenti modalità di risposta: nome e qualifica di chi risponde, persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

C.13 - Gli operatori scolastici all'ingresso e negli uffici esibiranno in maniera ben visibile per la durata dell'orario di lavoro il cartellino identificativo

D. AREA - SERVIZI GENERALI L'Istituto si impegna a favorire ogni attività che realizzi la funzione della scuola come luogo di convivenza civile. A tal fine, offre agli utenti-alunni i seguenti servizi:

D.1 - Servizio di consultazione libri e materiale audiovisivo presso la Biblioteca di Istituto, accessibile secondo le modalità stabilite dal C.d.I. con un orario che compatibilmente con le risorse disponibili tende ad assicurare l'apertura per l'intera mattinata e in orario pomeridiano su appuntamento.

D.2 - Uso dei locali per attività direttamente gestite dagli alunni al di fuori dell'orario delle lezioni, da Associazioni. Enti, secondo le modalità stabilite dal C.d.I.

D.3 - Servizio di ristoro a prezzi controllati mediante installazione di macchine distributrici all'interno dell'Istituto.

D.4 - Servizio Certificazione in quanto Scuola polo SEDE DI ESAME per i corsi ECDL.

E. - RECLAMI - Scopo di questa area è di descrivere le modalità e le responsabilità per il trattamento delle non conformità del SGQ e dei reclami da parte dell'utenza.

E.1 - I reclami possono essere presentanti richiedendo l'apposito modulo disponibile presso la portineria, gli uffici di segreteria e la vicepresidenza. In casi eccezionali possono essere presi in considerazione reclami telefonici o reclami verbali.

E.2 - I reclami relativi al comportamento del personale di segreteria, dei collaboratori scolastici e del personale tecnico vanno presentati al responsabile amministrativo della scuola DSGA.

E.3 - I reclami relativi al comportamento dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio di vicepresidenza.

E.4 - I reclami relativi alle strutture ed attrezzature vanno presentati all'ufficio di vicepresidenza.

E.5 - Nel caso di una presentazione scritta il ricevente trasmette il modulo di reclamo compilato al RQ in copia originale che provvederà a farlo protocollare e ad avviare la procedura PQ3 prevista dal SGQ; nel caso di reclami telefonici, verbali, il ricevente documenta il reclamo, riportando sull'apposito modulo le seguenti informazioni: · Utente (docente, famiglia, alunno, ente) · Interfaccia utente (individuazione della persona da contattare nel caso di reclami provenienti da enti esterni) · Telefono/fax · Oggetto e descrizione del Reclamo · Commenti utili ai fini dell'analisi del reclamo · Firma del Ricevente · Data di ricevimento del Reclamo. Ai reclami viene data risposta entro cinque giorni dalla presentazione. Qualora, per necessità di svolgere indagini o per altri motivi fosse necessario un tempo superiore, il reclamante ne deve essere informato, con adeguate motivazioni.

F. - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO - L'obiettivo è quello di disporre, attraverso indagini conoscitive, di dati utili alla riflessione sul funzionamento dell'Istituto e in grado di favorire una analisi delle proprie scelte, delle proprie azioni e dei risultati ottenuti, tenendo presente sia le risorse e le dotazioni a disposizione sia il territorio dove si collocano e operano.

F.1 - Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il servizio scolastico, L'Istituto predispone annualmente una rilevazione mediante questionari (rivolti ai genitori, studenti, ed al personale dell'Istituto) riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio scolastico.

F.2 - Al fine di articolare e migliorare l'offerta dei servizi i risultati di tali indagini sono valutati dagli organi collegiali.

F.3 - L'Istituto, nel rispetto del principio dell'informazione e della trasparenza si impegna a garantire la pubblicazione in forma sintetica dei risultati attraverso il sito ed eventualmente i quotidiani locali.
IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Maddalena Venditti