



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore "G. Verdi"

Liceo Scientifico, Liceo Scientifico Scienze Applicate, Liceo Linguistico
Istituto Tecnico Turismo, Istituto Tecnico Meccanica, Meccatronica ed Energia, Istituto Professionale Agrario

Via San Venanzio Fortunato 21, 31049 Valdobbiadene (Treviso) – tel. 0423 975973 – [sito web: www.isissverdi.it](http://www.isissverdi.it)
tvis004007@istruzione.it - tvis004007@pec.istruzione.it – C.F. 92016270263

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

N. 135 DEL 15 OTTOBRE 2020

ALLEGATO AL PTOF 2019/2022

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi costituisce, unitamente al Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dall'Istituto I.S.I.S.S. "GIUSEPPE VERDI" di Valdobbiadene (TV).

Con la Carta dei Servizi l'Istituto si impegna a fornire un servizio conforme ai principi riportati in seguito e a renderlo sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.

Con la Carta dei Servizi gli utenti verificano che l'Istituto rispetti gli impegni assunti possono esigere l'osservanza.

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi ha come ispirazione i seguenti articoli della Costituzione:

Art. 2	<i>La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.</i>
Art. 3	<i>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.</i>
Art. 9	<i>Per i beni culturali di interesse religioso appartenenti ad enti ed istituzioni della Chiesa cattolica o di altre confessioni religiose, il Ministero e, per quanto di competenza, le regioni provvedono, relativamente alle esigenze di culto, d'accordo con le rispettive autorità. Si osservano, altresì, le disposizioni stabilite dalle intese concluse ai sensi dell'articolo 12 dell'Accordo di modificazione del Concordato lateranense firmato il 18 febbraio 1984, ratificato e reso esecutivo con legge 25 marzo 1985, n. 121, ovvero dalle leggi emanate sulla base delle intese sottoscritte con le confessioni religiose diverse dalla cattolica, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della Costituzione.</i>
Art. 33	<i>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... È prescritto Un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini di scuola e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.</i>
Art. 34	<i>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 borsa di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.</i>

La Carta dei Servizi illustra a studenti e genitori i servizi della scuola (didattici, amministrativi e tecnici) e gli strumenti per valutarli.

I servizi e le attività scolastiche vengono garantiti con regolarità e continuità, anche nel caso di conflitti sindacali, secondo le norme stabilite dalla legge e dai contratti di lavoro.

La scuola è responsabile della qualità delle attività svolte che sono organizzate in modo da rispondere alle esigenze culturali e formative degli alunni; inoltre tiene presente, nella sua azione, degli obiettivi educativi stabiliti per il raggiungimento delle finalità proprie della istituzione-scuola.

Nello svolgere questo suo compito la scuola si avvale del contributo del proprio personale, che mette a disposizione le competenze professionali, della collaborazione delle famiglie, delle altre istituzioni, della società civile.

PARTE PRIMA – PRINCIPI GENERALI

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.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

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, 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 stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

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

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). 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 istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso un 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.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'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.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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.

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.

Alla luce di quanto sopra esposto tutto il personale operante nell'Istituto è impegnato, secondo le proprie competenze, a:

- favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali, agli studenti di nazionalità straniera e alle fasi di passaggio al livello superiore dell'istruzione o di inserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere la formazione degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici delle singole discipline;
- favorire il successo scolastico di ogni singolo alunno anche promuovendo e sostenendo l'impegno personale degli studenti, attuando interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione;
- verificare, in modo continuativo e mirato, i risultati di profitto dagli allievi al fine di rilevare tempestivamente eventuali insuccessi prima che vengano consolidati e comportino dispersione scolastica;
- porre particolare attenzione al bene-essere non soltanto fisico, ma anche psicologico e sociale di operatori e studenti della scuola;
- fornire supporto agli studenti per sostenere scelte consapevoli;
- favorire la collaborazione formativa ed educativa con Enti e realtà produttive presenti sul territorio.

PARTE SECONDA – AREA DIDATTICA

Il PTOF è il documento fondamentale dell'istituzione scolastica. Per la sua realizzazione, l'Istituto favorisce e promuove:

- l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale;
- la continuità didattica;
- la definizione di una chiara e riconosciuta struttura organizzativa delle responsabilità;
- l'informazione riguardo le figure preposte ai vari compiti, ruoli o settori.

In particolare:

Dirigente scolastico	Rappresenta l'Istituto; ne assicura la gestione unitaria; ha compiti di direzione e coordinamento; promuove e valorizza le risorse umane e professionali del personale.
Collaboratori del Dirigente scolastico e le funzioni strumentali	Sono i dipendenti a cui sono stati delegati dal Dirigente scolastico o dal Collegio dei docenti compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro.
Docenti	Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola.
Direttore dei servizi generali ed amministrativi	Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale non docente sulla base delle direttive avute dal dirigente scolastico.
Assistenti amministrativi	Collaborano con il Direttore SGA, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza.
Assistenti tecnici	Svolgono attività di supporto tecnico nei laboratori e di manutenzione delle relative apparecchiature.
Collaboratori scolastici	Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia, di custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi Revisionato 2015 Pagina 4 scolastici. Collaborano con i docenti.

L'organizzazione dell'attività educativa e didattica, pianificata e illustrata nel PTOF, riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

1. Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione delle classi

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
--	---------------------------

<p>Nei limiti del numero autorizzato di classi, la scuola accetta le iscrizioni degli studenti senza discriminazione alcuna. È accolta la richiesta di trasferimento da altra scuola, nei limiti di capienza delle classi autorizzate, purché accompagnata dal nulla osta rilasciato dal Dirigente scolastico della scuola di provenienza.</p>	<p>Il Consiglio di Istituto fissa i criteri da rispettare nel caso fosse necessario rifiutare alcune iscrizioni per mancanza di posti disponibili.</p>
<p>L'Istituto organizza per gli alunni provenienti da altri indirizzi di studio e che intendano iscriversi a classi successive alla prima, esami integrativi sulle parti di programma non svolte.</p>	<p>L'Istituto organizza gli esami integrativi e/o di idoneità nel mese di settembre e prima dell'inizio delle lezioni per consentire la partecipazione agli alunni che hanno avuto la sospensione del giudizio agli scrutini di giugno.</p>
<p>Per i nuovi iscritti l'Istituto predispone attività di accoglienza e iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative e regolamento d'Istituto.</p>	<p>All'atto della prima iscrizione sono presentati il PTOF e i vari Regolamenti di istituto presenti sul sito della scuola, nonché la Carta dei servizi. L'accoglienza a ragazze/i iscritti alla classe prima, viene realizzata in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • approfondimento del progetto educativo dell'Istituto; • incontri con il personale dirigente, docente e ATA per far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento; • informazioni in merito a organizzazione e struttura della scuola, trasporti e refezione, servizi per gli studenti, ecc..
<p>Nella formazione delle classi è perseguita una equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee.</p>	<p>Il numero massimo di alunni per classe è stabilito da disposizioni ministeriali, mentre spetta al Consiglio di Istituto fissare i criteri per la formazione delle classi.</p>

2. Interventi per il successo scolastico e formativo

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La scuola 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 alunni.</p>	<p>Sono presi accordi con le scuole di provenienza degli alunni iscritti per la prima volta al fine di avere adeguate informazioni sul loro precedente curriculum scolastico.</p>

<p>La Scuola s’impegna a prevenire e controllare l’evasione e la dispersione scolastica anche attraverso il monitoraggio continuo della frequenza assidua alle lezioni da parte degli studenti.</p>	<p>La regolarità della presenza degli alunni in classe è controllata costantemente dal coordinatore della classe, che provvede ad intervenire in modo tempestivo con la famiglia ove rilevi assenze reiterate o ‘strumentali’.</p> <p>I Consigli di Classe tengono conto della frequenza ai fini della valutazione del comportamento.</p>
<p>I docenti guidano gli studenti nell’acquisizione di un metodo di lavoro adeguato al proprio stile cognitivo.</p>	<p>Nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa individualmente, i docenti formulano consegne chiare e precise per ogni attività proposta, distribuiscono carichi di lavoro equilibrati e verificano che gli studenti rispettino scadenze e modalità assegnate.</p> <p>Nel rapporto con gli allievi, i docenti ed il personale tutto dialogano in modo pacato e rispettoso.</p> <p>La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica e sono privilegiati testi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rispettosi delle indicazioni normative; - aggiornati e completi nei contenuti; - chiari nel linguaggio e adeguati al bagaglio culturale degli alunni; - semplici e accattivanti nella grafica; - contenuti nel prezzo.

3. Azioni didattiche destinate ad alunni che necessitano di interventi mirati (Area Inclusione)

Si rinvia al PTOF 2019-2022 e al Piano per l’Inclusione adottato dall’Istituto.

4. Valutazione degli apprendimenti

Si rinvia alla specifica sezione disciplinata nel PTOF 2019-2022

5. Attività di accompagnamento e supporto

Si rinvia alla specifica sezione disciplinata nel PTOF 2019-2022

Modalità di verifica / autovalutazione

L’Istituto, salvo quanto analiticamente previsto nel PTOF 2019-2022, controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- ore di lezione effettivamente erogate per ciascuna disciplina nel corso dell’anno;

- esaustività e accuratezza delle informazioni riportate nei registri personali e nelle relazioni finali dei docenti (a cura del Dirigente scolastico);
- grado di efficacia delle azioni messe in atto rispetto a selezione e abbandoni;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- efficacia delle iniziative per l'orientamento scolastico e lavorativo;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

È pubblicato sul sito della scuola il Rapporto di Autovalutazione e il Piano di Miglioramento secondo la normativa vigente.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. organico assegnato alla scuola) ed economica;
- calamità naturali e interruzioni del servizio disposte dalle autorità competenti;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE TERZA – AREA AMMINISTRATIVA

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, attraverso la postazione del centralino che assicura una modalità di risposta che comprende: il nome dell'Istituto e l'informazione dell'ufficio e/o persona in grado di fornire le informazioni richieste.

I locali adibiti ai servizi amministrativi e all'ufficio di Presidenza sono ubicati presso la sede dell'Istituto, situata a Valdobbiadene (TV), 31049, Via San Venanzio Fortunato, 21.

<i>Impegni che si assume la scuola</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L' Istituto assicura adeguata informazione anche riguardo l'organizzazione e le mansioni del personale.	Sono pubblicati all'albo dell'Istituto e nel sito web: <ul style="list-style-type: none"> - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi), con precisati incarichi e ruoli; - organico del personale docente e A.T.A.; - orario di servizio, funzioni e dislocazione del personale. Il piano annuale di attività del personale non docente predisposto dal direttore SGA comprende anche le attività di formazione e aggiornamento ad esso destinate.
Docenti sono disponibili ed interessati al colloquio con le famiglie. Il personale della scuola garantisce la massima riservatezza riguardo ad ogni informazione ricevuta dai genitori e dagli alunni ed esulante gli aspetti strettamente didattici.	Entro il secondo mese di scuola viene pubblicato l'orario settimanale di ricevimento dei docenti. I coordinatori di classe ed i direttori di sezione possono essere contattati durante la loro ora di ricevimento settimanale o, in caso di motivata richiesta, in altro orario con essi concordato per il tramite della Segreteria.

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

	STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE
DIRIGENTE SCOLASTICO	Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico
DSGA	Il Direttore dei SS.GG.AA. riceve il pubblico solo su appuntamento; senza, solo se compatibile con gli impegni di ufficio.
CELERITÀ DELLE PROCEDURE	<p>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.</p> <p>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi sia per quelli di iscrizione - frequenza sia per quelli con votazioni e/o giudizi.</p> <p>Gli attestati e i certificati del diploma sono consegnati agli interessati o a un familiare muniti di delega scritta.</p> <p>Entro 30 giorni viene data risposta alle varie richieste ai sensi della L.241/91.</p>
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE TRASPARENZA	<p>In ottemperanza al D.Lgs n. 33/2013 sul sito web della scuola (http://www.isissverdi.it/it/) sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • albo on line; • amministrazione trasparente. <p>Inoltre sono pubblicati i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atto di Indirizzo del DS per la predisposizione del PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA; • Rapporto di Autovalutazione (RAV); • Piano di Miglioramento (PdM); • Rendicontazione sociale; • Progettazione curricolare; • Griglie di valutazione degli studenti; • Piano per l'inclusione; • Regolamento generale di Istituto e allegati; <p>Inoltre 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.</p> <p>Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.</p> <p>Sono altresì previsti spazi specifici on line con i relativi comunicati per gli studenti e le famiglie, nonché una bacheca sindacale.</p>
INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA	<p>Le richieste possono essere inoltrate via mail al seguente indirizzo: TVIS004007@istruzione.it.</p> <p>I moduli di iscrizione sono disponibili sia presso gli uffici di segreteria, sia sul sito della scuola.</p> <p>È previsto l'uso del registro elettronico per la costante rilevazione degli esiti di apprendimento e per il monitoraggio del comportamento degli allievi.</p> <p>Il documento di valutazione è consultabile dai genitori sul sito della scuola, tramite l'accesso al Portale Scuola, link, Registro famiglie, con credenziali ricevute dalla segreteria.</p>
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	È possibile prenotare l'appuntamento con l'ufficio preposto, nei tempi stabiliti per l'apertura al pubblico, al fine di limitare il tempo di attesa.

FLESSIBILITÀ DEGLI ORARI DEGLI UFFICI A CONTATTO CON IL PUBBLICO	Servizi di segreteria Recapito telefonico: 0423 975973 Email: TVIS004007@istruzione.it L'orario di apertura al pubblico durante il periodo scolastico è pubblicato sul sito di Istituto
TUTELA DELLA PRIVACY	Annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza e alla protezione dei dati trattati.

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

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza dei docenti agli incontri e riunioni convocate;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- assenze giustificate del personale;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE QUARTA – PARTECIPAZIONE ALLA VITA SCOLASTICA E ORGANI COLLEGIALI

Relativamente agli Organi Collegiali, alla loro composizione, durata in carica e funzioni, si rinvia al PTOF 2019-2022 e al Regolamento Generale d'Istituto.

L'organigramma e la composizione degli Organi collegiali è annualmente pubblicata all'albo e nel sito della scuola.

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La scuola promuove e sostiene la partecipazione di genitori e studenti nelle forme previste dalla legge.</p>	<p>La scuola:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informa genitori e studenti sulle modalità di partecipazione previste dal consiglio di Istituto e sulle competenze dei diversi organi di cui sono chiamati a far parte; - predispone entro il mese di ottobre il piano delle attività collegiali al fine di garantire un'ordinata programmazione e un tempestivo coinvolgimento di tutte le componenti; - favorisce la costituzione del Comitato dei genitori e del Comitato degli studenti; - mette a disposizione delle varie componenti i mezzi organizzativi, i locali e le attrezzature stabiliti dal Consiglio di Istituto per consentire la partecipazione democratica e il diritto a riunirsi. <p>È allestita una bacheca on line degli studenti e dei genitori per la pubblicazione di materiale ed avvisi per la comunicazione istituzionale e nella quale essi possono esporre le comunicazioni di loro interesse, purché non in contrasto con le finalità generali della scuola.</p>
<p>I criteri relativi all'organizzazione didattica e al coinvolgimento delle famiglie sono fissati dagli OO.CC. della scuola con la partecipazione di tutte le componenti previste.</p>	<p>Ogni anno gli OO.CC., secondo le competenze di ciascuno, rivalutano la congruità dei criteri fissati (formazione classi, assegnazione docenti, formulazione orario, predisposizione organico).</p> <p>Nel riesame di tali criteri sono fatti partecipi genitori e studenti eletti negli OO.CC. e/o costituiti in comitato.</p>

Coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo e di istruzione degli allievi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Contestualmente all'iscrizione è prevista la sottoscrizione, da parte dei genitori, degli studenti e della scuola, di un Patto educativo di corresponsabilità che mira a: - assicurare trasparenza e chiarezza; - promuovere la maturazione della responsabilità e dell'impegno personale di ciascun/a alunno/a.</p>	<p>Le procedure di elaborazione, modifica e di sottoscrizione del Patto sono stabilite dal Regolamento di Istituto ed è previsto il coinvolgimento delle diverse componenti della comunità scolastica, ivi compresi genitori e studenti.</p> <p>All'avvio delle lezioni sono previsti incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe finalizzati alla reciproca conoscenza.</p>

<p>L'Istituto si preoccupa organizzare sistematici rapporti con le famiglie</p>	<p>Il Dirigente scolastico convoca in via ordinaria ad inizio anno scolastico e comunque ogni qualvolta si renda necessaria l'assemblea di classe per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - illustrare ai genitori degli alunni frequentanti le classi prime le finalità, gli obiettivi, l'organizzazione della scuola e per dare ogni altra informazione utile; - presentare la programmazione educativa, acquisire informazioni utili alla sua valutazione in itinere, discutere aspetti organizzativi, progettare iniziative che vedano partecipi o coinvolti i genitori; - discutere problematiche inerenti la situazione della classe o legate a particolari contingenze.
<p>L'Istituto favorisce la possibilità di contatti personali e frequenti tra famiglie e docenti.</p>	<p>Nell'orario di servizio settimanale di ogni docente è prevista un'ora per i colloqui, su appuntamento, con i genitori. L'orario settimanale di ricevimento degli insegnanti viene affisso nel sito web.</p> <p>Per venire incontro alle esigenze dei genitori lavoratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si potranno concordare incontri anche in orari diversi da quelli stabiliti, previa disponibilità degli interessati; - la scuola organizza anche colloqui in orario pomeridiano in numero di uno per quadrimestre; - gli insegnanti possono concordare anche altre forme di contatto con le famiglie, per via telefonica o mediante posta, elettronica o ordinaria. <p>Non è possibile richiedere colloqui durante gli scrutini e nell'ultimo mese di lezione, se non per casi straordinari ed autorizzati dal dirigente scolastico. Il rapporto con le famiglie rimane in questi periodi assicurato dal coordinatore di classe.</p> <p>Il docente Coordinatore del Consiglio di Classe garantisce inoltre contatti tempestivi e frequenti con le famiglie di alunni che ne necessitano, ad esempio in caso di alunni che manifestano disagio o difficoltà di apprendimento, salvo quando il consiglio di classe non abbia provveduto ad incaricare al suo interno uno specifico insegnante per questa particolare attività (es. alunno assente a lungo per malattia).</p>
<p>I genitori sono puntualmente informati sull'andamento scolastico dei figli.</p>	<p>I singoli docenti informano la famiglia dello studente in merito ai voti attribuiti per la valutazione delle singole prove (orali, scritte e/o scrittografiche), durante gli incontri individuali previsti dall'orario di ricevimento e tramite il registro elettronico.</p> <p>Con frequenza vengono messi a disposizione dei genitori nell'area riservata del sito i dati relativi ad assenze, ritardi e permessi di uscita del proprio figlio nonché le note disciplinari. I genitori degli studenti per i quali il Consiglio di Classe ha constatato una situazione particolarmente difficile per il numero e la gravità delle insufficienze, vengono tempestivamente informati tramite lettera e/o convocati per un colloquio.</p> <p>Alla conclusione dell'anno scolastico gli insegnanti incontrano gli studenti con "sospensione di giudizio" insieme alle loro famiglie per illustrare le carenze riscontrate e le modalità per</p>

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza degli utenti agli incontri e riunioni convocate;
- rispetto delle scadenze e dei tempi fissati per i lavori degli OO.CC.;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale o economica;
- assenze giustificate del personale;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE QUINTA - STRUTTURA ED ATTREZZATURE DELLA SCUOLA

Si rinvia al PTOF 2019-2022 e a quanto previsto nei Regolamenti in uso presso l'Istituto.

L'organizzazione della logistica riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
L'Istituto dispone di locali, aule comuni, aule speciali e laboratori attrezzati e sicuri.	I locali della scuola sono dotati o in via di acquisizione delle certificazioni richieste dalla legge. Le aule hanno un indice di affollamento coerente con le norme igieniche e antincendio vigenti. Per le attività curricolari ed extracurricolari, sono disponibili, secondo un orario di prenotazione i laboratori di informatica dotati dei necessari sussidi ed attrezzature didattiche. Per le attività di educazione fisica in orario sia curricolare che extracurricolare è disponibile la palestra interna. L'Istituto dispone inoltre di una capiente Aula Magna.

Spazi di servizio	Sono presenti locali di servizio (per fotocopie, ecc.) Il numero dei servizi igienici, compresi quelli per i portatori di handicap rispetta la normativa vigente.
L'Istituto consente un facile accesso ai locali anche a chi ha problemi di deambulazione.	Sono presenti apposite rampe per l'accesso dall'esterno e un ascensore interno.

PARTE SESTA – CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Gli operatori in servizio nell'Istituto si impegnano a garantire presso tutte le strutture dell'Istituto, con riferimento ai rispettivi ruoli e funzioni, un ambiente accogliente e sicuro. Il personale ausiliario in particolare si adopera per assicurare una accurata igiene dei locali e dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario della scuola) e segnala agli enti competenti eventuali difficoltà derivanti dalla inadeguatezza delle strutture, disfunzioni da sanare o migliorie da apportare.

Il dirigente scolastico inoltre individua ed incarica le figure deputate a garantire la sicurezza dell'edificio, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio:

- responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto;
- squadra di primo soccorso;
- squadra di lotta antincendio ed incaricati della gestione delle emergenze;
- medico competente, se previsto.

Efficienza e sicurezza

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
L'Istituto si adopera perché sia garantita l'efficienza delle strutture scolastiche.	La scuola segnala tempestivamente alla Provincia (Ente obbligato) malfunzionamenti, rotture e guasti alla struttura nonché la necessità di manutenzione degli intonaci e delle superfici esterne ed interne che, come i sistemi di riscaldamento e aerazione, sono di sua competenza. Ogni anno è prevista la revisione tecnica degli impianti, l'eliminazione e la sostituzione dei sussidi deteriorati, nei limiti delle disponibilità economiche esistenti. L'Istituto è protetto da impianto di allarme.
È stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi che viene annualmente verificato. È predisposto ed adottato un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici in caso di pericolo. Personale e studenti sono informati e formati riguardo i rischi e i comportamenti da tenere in caso di pericolo.	All'interno dei locali sono sempre segnalati: <ul style="list-style-type: none"> - gli eventuali potenziali rischi presenti e le precauzioni da adottare; - le indicazioni da seguire per evacuare il locale stesso in caso di necessità; - le vie di fuga. Ogni anno è previsto l'adeguamento della segnaletica di sicurezza. All'inizio di ogni anno scolastico sono incaricate ed addestrate le persone addette a fronteggiare le eventuali situazioni di pericolo in numero adeguato in relazione alle dimensioni della

	<p>scuola e ai rischi specifici individuati e precisandone i relativi compiti e responsabilità.</p> <p>Il piano di emergenza prevede due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per addestrare operativamente studenti e personale.</p> <p>Il piano viene tempestivamente modificato se cambiano le condizioni strutturali o organizzative.</p>
<p>Gli insegnanti garantiscono formazione alla sicurezza nei laboratori.</p>	<p>I docenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sviluppano unità didattiche specifiche, legate all'utilizzo corretto e sicuro di macchine ed attrezzature e a quello delle sostanze chimiche usate per le esercitazioni; - vigilano sul rispetto da parte degli alunni dei regolamenti e della segnaletica esposta nei laboratori e nelle aule speciali. <p>Non è consentito l'uso di attrezzature e sussidi non a norma.</p>
<p>La scuola garantisce un intervento tempestivo e corretto in caso di malore o infortunio.</p>	<p>È organizzato un servizio di primo soccorso ed è formato il personale.</p> <p>Sono declinate le indicazioni operative per tutti i dipendenti sul comportamento da tenersi.</p> <p>In caso di infortunio, anche se con lesioni di lieve entità, il personale preposto alla vigilanza, docente o collaboratore scolastico, ha l'obbligo di darne immediata notizia al dirigente scolastico e presentare, con la massima tempestività, relazione scritta sull'accaduto in modo che questi sia messo in grado di appurare i fatti e le responsabilità.</p>

Igiene e confort

<p>La scuola si impegna a garantire una permanenza confortevole provvedendo a mantenere l'ambiente pulito, gradevole ed accogliente.</p>	<p>Il personale addetto alle pulizie è adeguatamente informato sugli standard da garantire e provvede alla pulizia di aule, laboratori, atri, vetri, servizi, spazi esterni, giardino, utilizzando le apposite attrezzature e i prodotti igienici secondo le indicazioni previste per un loro corretto uso.</p> <p>I filtri collocati nei termoconvettori e negli aspiratori sono puliti periodicamente.</p> <p>Se necessaria, viene eseguita la sanificazione, la pulizia e la disinfezione secondo lo schema stabilito dall'ULSS.</p> <p>Gli ambienti scolastici sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ordinati, dotati di arredi funzionali e comodi, curati sotto il profilo estetico; - interpretati e personalizzati da coloro che li vivono. <p>Gli alunni sono educati a mantenere tali condizioni e richiamati in caso di inosservanza.</p>
--	---

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- tassi di effettivo utilizzo di impianti, attrezzature, laboratori;
- tassi di effettivo utilizzo del patrimonio librario;
- incidenti ed emergenze verificatisi; - frequenza, modalità e tempi di intervento per il primo soccorso;
- capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze;
- grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza;
- disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. rottura dell'ascensore, lavori di manutenzione in corso, ecc.) o economica;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE SESTA - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Valutazione

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, viene effettuata una rilevazione mediante questionari ad un campione significativo di genitori, alunni e al personale.

I questionari vertono sugli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi del servizio. Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti e/o docenti incaricati espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti. Stralcio della relazione è comunicata al Consiglio di Istituto.

Reclami

Il reclamo è considerato in termini positivi, come momento di partecipazione, come contributo importante dell'utenza finalizzato al miglioramento del servizio offerto.

La scuola istituisce il registro annuale dei reclami.

La gestione del registro è riservata al Dirigente scolastico che annota, in modo circostanziato, i contenuti dei reclami, le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del/i proponente/i:

- i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- i reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti;
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione;
- il Capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo;
- qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di categoria o in norme legislative che regolano il settore. Il Consiglio d'Istituto può, per parte sua, prendere in esame eventuali motivate proposte di modifica del testo della Carta dei Servizi provenienti dalle varie componenti scolastiche.