



## **OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI - Anno Scolastico 2016-17**

**VISTO** il DPCM del 7 giugno 1995  
**VISTA** la Direttiva del 21 luglio 1995 n. 254;  
**VISTE** le direttive impartite dal D.S.;  
**VISTO** il D.P.R. n. 275 del 08/03/1999;  
**VISTO** il piano dell'Offerta Formativa A.S. 2014/15;

### **Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di Istituto ed è adeguatamente pubblicizzata mediante affissione all'albo dell'istituto e pubblicazione sul sito web dell'istituzione, presso il personale della scuola, i genitori e gli alunni.

### **A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

### **A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI**

- Genitori per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;
- Ente locale e associazioni territoriali per una più complessa progettazione sul territorio.

### **Come utilizzare la CARTA DEI SERVIZI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica. Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: [toic815005@istruzione.it](mailto:toic815005@istruzione.it)

## **INDICE**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

### **PARTE I - AREA DIDATTICA**

7. Responsabilità e funzioni
8. Piano dell'offerta formativa, Regolamenti e Patto formativo
9. Programmazione educativa
10. Programmazione didattica
11. Periodicità del rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento dei singoli alunni
12. Sviluppo e rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento della classe
13. Comunicazioni a studenti e famiglie
14. Regolarità del servizio scolastico
15. Consiglio di istituto
14. La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie
15. Attività alternative all'insegnamento della religione cattolica

### **PARTE II - AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI**

16. Fattori di qualità dei servizi
17. Il trattamento dei dati personali
19. Criteri seguiti per l'informazione

### **PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

20. Fattori di qualità
21. Rapporti con gli altri enti istituzionali

### **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

22. Procedure dei reclami
23. Valutazione del servizio

### **PARTE V - ATTUAZIONE**





## 24. Disposizioni generali

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### **1. UGUAGLIANZA**

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

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

2.1 Tutti gli operatori della scuola si impegnano ad agire in ogni momento ed in qualunque situazione secondo criteri di obiettività, di equità e di imparzialità.

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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

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 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.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di disabilità.

A livello di Istituto opera, secondo quanto previsto dalla legge, un gruppo per l'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali, con disabilità, DSA o Esigenze Educative Speciali. Esso è costituito da: Dirigente Scolastico, tre docenti di sostegno delegati, due rappresentanti dei docenti delle classi in cui sono inseriti gli allievi disabili, tre rappresentanti dei genitori, un rappresentante dell'Asl To1 con il compito di predisporre e verificare il Piano per l'Inclusione di scuola

3.3 Per i ragazzi con maggiori difficoltà si indica come obiettivo dell'attività il raggiungimento di una situazione di sicurezza personale e sociale che permetta loro di acquisire fiducia e di affrontare le difficoltà che essi possono superare. In concreto, per alcuni si punterà sull'integrazione nella vita della classe a tutti i livelli, per altri, pur non trascurando il recupero scolastico, si tenderà a privilegiare l'integrazione sul piano socio-affettivo. Si tenderà a costruire una corretta azione educativa, partendo da una chiara diagnosi funzionale, basata non tanto su una classificazione tipologica della disabilità, quanto sull'analisi e la conoscenza delle potenzialità effettive dello studente, sulla definizione dei suoi bisogni educativi e dei traguardi di sviluppo da perseguire.

3.4 L'insegnante di sostegno è a pieno titolo insegnante della classe e quindi collaborerà con i colleghi al fine di ottenere la migliore organizzazione possibile del lavoro di classe per favorire l'inclusione e l'apprendimento di tutti gli alunni. Egli si pone come figura di mediazione tra il singolo, il gruppo, la classe e gli altri insegnanti ed opera per

l'inserimento nella vita scolastica dei ragazzi in difficoltà, agendo sia nella fase della programmazione sia in classe durante l'attività didattica.

3.5 Per meglio favorire l'inclusione la scuola si adopererà per valorizzare le caratteristiche di ciascuno all'interno del gruppo classe e per offrire una proposta di intervento didattico condivisa dalla pluralità degli insegnanti. In questo senso si indicano i seguenti criteri didattici: - necessità di concepire l'attività di sostegno come compito di tutto il Consiglio di Classe; - conoscenza della situazione reale degli alunni BES per chiarire quali potenzialità di sviluppo siano concretamente prevedibili e per unificare il più possibile gli interventi; - necessità di legare il sostegno ad una programmazione il più possibile concreta, condivisa e definita. Si sottolinea, infine, la necessità di motivare l'attività di sostegno alla classe, al gruppo, al singolo.

3.6 Nello svolgimento della propria attività, ogni docente 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. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

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 in collaborazione con le autorità competenti e i servizi di zona.

#### **5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

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.

5.2 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.

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

5.4 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.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza, nei limiti delle risorse assegnate e disponibili, 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.

#### **6. LIBERTA' 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 e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, sulla base e nei limiti delle risorse assegnate e disponibili e in relazione al piano triennale predisposto dall'istituto

6.3 La scuola si impegna a compiere la valutazione dei propri servizi in base a standard qualitativi fissati, rendendone pubblici gli atti.

## **PARTE I - AREA DIDATTICA**

### **7. RESPONSABILITA' E FUNZIONI**

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 tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Tali iniziative sono proposte dal gruppo di lavoro sulla continuità, con il coordinamento delle funzioni strumentali e dei referenti. In collaborazione con la scuola primaria sono previsti:

- scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche
- progetti di inserimento e accoglienza per i nuovi alunni
- coinvolgimento degli alunni in attività laboratoriali con gli alunni delle classi ponte della scuola primaria

Per quanto riguarda l'Orientamento in uscita sono previsti:

- incontri con esperti esterni
- incontri con docenti di scuole secondarie di 2° grado
- progetto COSP
- laboratori ponte con scuole secondarie di 2° grado del territorio
- formulazione del giudizio orientativo
- distribuzione materiale informativo

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 e al contenimento del tetto di spesa previsto. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, - consapevoli che alla formazione culturale dell'alunno concorre non soltanto "l'azione didattica, attuata nella più viva collaborazione tra docenti e discenti, ma anche il ripensamento individuale realizzato con il lavoro personale dell'alunno a casa - il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe/interclasse, evitando di sottoporre gli alunni ad un carico eccessivo di lavoro e tenendo conto dei ritmi di apprendimento individuali. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione

educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o delle arti. I docenti dei Consigli di Classe devono programmare le verifiche scritte in modo tale da garantire agli alunni opportuni tempi e modalità di preparazione e di svolgimento

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato, equilibrato, rispettoso e teso a promuovere motivazione all'apprendimento e la creazione di un clima positivo e di benessere psico-fisico, mettendo al centro il successo formativo dello studente. Non è lecito ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Il provvedimento disciplinare può rendersi necessario nel momento in cui viene ad inserirsi nel processo educativo-formativo, come particolare ed importante momento di riflessione, di analisi e di stimolo per l'allievo. Esso deve essere sempre un'opportunità per gli studenti di crescita e maturazione personale. In questo processo è importante la collaborazione scuola-famiglia per la soluzione congiunta dei problemi educativi.

## **8. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA, REGOLAMENTI, PATTO FORMATIVO**

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

8.1 Piano Triennale dell'Offerta Formativa: (P.T.O.F.) contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri dell'utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica in coerenza con quanto emerso dal Rapporto di Autovalutazione e definito dal piano di Miglioramento. Integrato dal Piano annuale delle attività didattiche, dal piano di Miglioramento, dal Piano per la scuola digitale e dal Piano di Formazione 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. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di orientamento.

8.2 Regolamento d'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 delle biblioteche, conservazione delle strutture e delle dotazioni. Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico: le modalità di comunicazioni con studenti e genitori, con riferimento agli incontri con i docenti, le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla Scuola o richieste dai genitori, dai Consigli di Classe e dal Consiglio d'Istituto, il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

8.3 Regolamento di disciplina individua i provvedimenti disciplinari conseguenti alle violazioni del regolamento da parte degli studenti.

8.4 Patto Scuola-Famiglia e Contratto formativo – (Si veda ALLEGATO 1 patto di corresponsabilità) rappresentano la dichiarazione, esplicita e partecipata, condivisa dell'operato della scuola e della famiglia. Un Patto che si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge tutti gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali: l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum



il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Il Patto Scuola-Famiglia definisce in particolare IMPEGNI DI CORRESPONSABILITA':

Il genitore, sottoscrivendo l'istanza d'iscrizione o confermando la prosecuzione della frequenza scolastica, assume l'impegno di:

- a) osservare le disposizioni contenute nel presente patto di corresponsabilità e nelle carte qui richiamate
- b) sollecitarne l'osservanza da parte dell'alunna/o.

Il dirigente scolastico, in quanto legale rappresentante dell'Istituzione Scolastica e responsabile gestionale assume l'impegno affinché i diritti degli studenti e dei genitori, richiamati nel patto, siano pienamente garantiti.

Il genitore, nel sottoscrivere il patto, è consapevole che:

- a) le infrazioni disciplinari da parte dell'alunno possono dar luogo a sanzioni disciplinari;
- b) nell'eventualità di danneggiamenti o lesioni a persone la sanzione è ispirata al principio della riparazione del danno (art. 4, comma 5 del DPR 249/1998, come modificato dal DPR 235/2007).

## 9. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La Programmazione educativa contenuta nel P.T.O.F. ed elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi e facendo riferimento al curriculum verticale d'Istituto. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe/gruppi di insegnamento, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici attraverso la predisposizione di prove comuni. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. L'informazione all'utenza sulla programmazione educativa, contenuta nel P.T.O.F., è garantita mediante pubblicazione sul sito web della istituzione scolastica – [www.tommaseo.it](http://www.tommaseo.it)

## 10. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

E' elaborata ed approvata dal Consiglio di classe/gruppo di insegnamento:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe/Interclasse e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

L'informazione all'utenza sulla programmazione didattica è garantita mediante pubblicizzazione nelle assemblee dei genitori nei Consigli di classe/Interclasse.

## **11. PERIODICITÀ DEL RILEVAMENTO DEI PROCESSI DI INSEGNAMENTO - APPRENDIMENTO DEI SINGOLI ALUNNI**

I docenti effettuano rilevazioni sistematiche per mezzo di verifiche orali, scritte e pratiche allo scopo di raccogliere dati utili alla valutazione degli alunni sulla base degli obiettivi prefissati. Informano la famiglia dell'esito delle verifiche con un giudizio scritto sul diario, lo riportano sul registro elettronico e lo illustrano nei colloqui individuali, evidenziando eventuali difficoltà. I genitori controllano quotidianamente il diario e il registro elettronico e prendono atto dell'esito delle verifiche; visionano le prove scritte durante i colloqui con i docenti e possono chiedere copia delle stesse al termine dell'incontro. Le famiglie seguono attraverso i colloqui con i Docenti lo svolgimento del curriculum scolastico dei figli. Si impegnano a collaborare. Gli alunni assumono consapevolezza degli obiettivi cognitivi e comportamentali proposti di volta in volta e dei criteri di valutazione; vengono informati dell'esito delle loro verifiche. Riflettono sul loro modo di lavorare; si impegnano nello studio per perseguire e consolidare gli obiettivi concordati (si veda Patto di corresponsabilità). Il piano annuale delle verifiche prevede una soglia minima definita dai Dipartimenti (di norma non meno di due prove a quadrimestre senza distinzione tra prove scritte e prove orali). Ogni dipartimento definirà il numero minimo e la tipologia di prove previste per ciascun quadrimestre in relazione alle specifiche discipline, ciò in relazione anche alle esigenze di allievi D.S.A. o che presentino bisogni educativi speciali. Il risultato di tutte le prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile. Si può andare dalla comunicazione immediata per brevi prove orali ad uno spazio massimo (salvo motivate eccezioni) di dieci giorni per le più impegnative (prove scritte che richiedono tempi di correzione lunghi).

## **12. SVILUPPO e RILEVAMENTO DEI PROCESSI DI INSEGNAMENTO APPRENDIMENTO DELLA CLASSE.**

I docenti partecipano alla seduta del Consiglio di classe che si riunisce mensilmente con le seguenti finalità: verificare lo svolgimento della programmazione, concordare interventi didattici e strategie educative comuni e/o individualizzate, valutare l'andamento globale della classe sotto il profilo didattico-educativo e disciplinare, elaborare proposte. Partecipano inoltre alle sedute ordinarie e straordinarie del Collegio Docenti per verificare lo svolgimento della programmazione educativa e didattica con riferimento al P.T.O.F., prendere decisioni relative all'andamento globale delle attività scolastiche, adottare libri di testo, deliberare in merito a situazioni di particolare rilievo. I Rappresentanti dei genitori partecipano alle riunioni del Consiglio di classe. I genitori, su proposta di un gruppo o dei loro Rappresentanti, promuovono Assemblee di classe per essere informati della situazione della classe e si impegnano a collaborare in modo adeguato; elaborano proposte insieme ai loro Rappresentanti negli Organi Collegiali, partecipano alle attività integrative della Scuola.

## **13. COMUNICAZIONI A STUDENTI E FAMIGLIE**

Le comunicazioni sono di regola affidate agli insegnanti. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe/Interclasse sono definite entro l'avvio delle lezioni e vengono comunicate ai genitori. L'Ordine del Giorno è comunicato entro i cinque giorni precedenti con convocazione scritta del Dirigente Scolastico. Gli studenti sono responsabili della gestione del diario per la consegna delle comunicazioni alle famiglie.

La scuola segue la scansione in quadrimestri. L'esito dello scrutinio quadrimestrale e di quello finale viene comunicato tramite compilazione del documento di valutazione.



Perché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico è attivo un registro elettronico con accesso riservato per ciascuna famiglia nella scuola secondaria. Il diario di classe è l'unico strumento di comunicazione nella scuola primaria.

Ogni insegnante organizza incontri individuali con i genitori su richiesta delle famiglie o in relazione a specifiche necessità. Per scelta della scuola, oltre alle date dei colloqui bimestrali, non sono precisati calendari per altri incontri in date e orari rigidamente definiti dai docenti, ma essi vengono concordati, in genere mediante avviso per appuntamento scritto sul diario. All'inizio dell'anno scolastico, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato ai genitori. Alla fine dell'anno, gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto resta agli atti ufficiali della scuola. Nella secondaria è pubblicato sul registro elettronico. Sempre all'inizio dell'anno, viene illustrato alle famiglie il regolamento dell'Istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti.

#### **14. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

- La scuola è responsabile del controllo di regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.
- Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.
- In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.
- In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie.

#### **15. CONSIGLIO DI ISTITUTO.**

Il Dirigente Scolastico, i Rappresentanti dei Docenti, dei Genitori e del personale A.T.A. si riuniscono periodicamente in sede di CONSIGLIO DI ISTITUTO per concordare l'organizzazione complessiva della Scuola e per deliberare in merito agli interventi che comportano un onere di spesa.

#### **16. ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALL'INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA**

Lo Stato assicura l'insegnamento della Religione cattolica nella scuola; chi non si avvale di tale insegnamento può optare in alternativa tra le seguenti proposte: attività alternativa alla religione con assistenza di personale docente; uscita dalla Scuola, con conseguente cessazione del dovere di vigilanza da parte dell'amministrazione e subentro della responsabilità del genitore; entrata posticipata a richiesta del genitore.

## **PARTE II - AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **17. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

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

17.1 Celerità delle procedure Il DSGA redige un piano relativo al funzionamento dell'ufficio di segreteria, indica il settore di servizio affidato al personale assistente amministrativo che è direttamente responsabile del lavoro svolto.

17.2 Trasparenza e accesso ai documenti amministrativi L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi. Tutte le richieste devono essere motivate. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata al dirigente scolastico verbalmente o per iscritto; per avere documenti in copia è necessaria la forma scritta. Il Dirigente si riserva di rispondere entro trenta giorni. Per consultare i compiti in classe dell'alunno si veda quanto precisato al punto 11. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dalla famiglia o di chi ne fa le veci. I documenti che contengono informazioni che attengono alla vita privata o alla riservatezza di terzi non possono essere consultati se non da chi ne abbia interesse diretto.

La visione dei documenti è gratuita, le copie autenticate sono rilasciate mediante il pagamento dell'imposta di bollo. La scuola deve consegnare le copie richieste entro trenta giorni dal ricevimento della domanda.

17.3 Informatizzazione dei servizi di segreteria Il processo di informatizzazione è ormai un elemento acquisito e funzionante, il personale amministrativo riceve e segue le occasioni formative.

17.4 Tempi di attesa agli sportelli Il pubblico viene ricevuto immediatamente, con tempi di attesa quasi nulli durante l'orario di apertura (vedi oltre); docenti, personale A.T.A., alunni possono accedere agli uffici amministrativi in base a detto orario. In caso di pratiche particolari è necessario fissare appuntamento con il personale addetto così da non interferire con il normale funzionamento dell'ufficio stesso. L'ufficio della dirigenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

17.5 Flessibilità degli orari e rapporti con il pubblico. E' prevista l'apertura degli sportelli di segreteria presso la sede di via dei Mille in orario antimeridiano e pomeridiano per un miglior servizio all'utenza con orario lunedì – venerdì 11-13 (escluso il martedì) e 16 -17 il martedì mattina lo sportello è aperto dalle ore 8 alle ore 9. 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. Gli standard specifici dei singoli procedimenti sono riportati in apposito allegato, parte integrante della presente Carta dei Servizi. Sono assicurati spazi adibiti all'informazione:

- albi d'Istituto.
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

Presso gli ingressi delle scuole sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. Al centralino telefonico delle diverse sedi (0118122190 Tommaseo, 011885279 Calvino; 0118178655d'Assisi; 011882925 Verdi) risponde di norma un collaboratore scolastico che provvede allo smistamento delle chiamate. Il Regolamento d'Istituto è pubblicato mediante affissione e sul sito web della scuola

17.6 Modulistica e pratiche didattiche. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Copia dei moduli è scaricabile dal sito della scuola [www.tommaseo.it](http://www.tommaseo.it) nella sezione modulistica. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi nella giornata di consegna delle domande. 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/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo 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 dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

## 18. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La materia è regolata dalla normativa in vigore. I dati personali e sensibili di alunni, genitori e personale scolastico sono conservati in segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione. Essi sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

- i dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
- i dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento delle pratiche della carriera.

## PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

### 19. FATTORI DI QUALITÀ

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna e circa l'eliminazione delle barriere architettoniche e la manutenzione ed efficienza dell'ascensore. Il D.S.G.A. predispone il piano di lavoro dei collaboratori scolastici, in modo da garantire standard adeguati di pulizia e di igiene. Per quanto riguarda la sicurezza, la scuola ha come responsabile dei servizi di prevenzione e protezione un esperto esterno (arch. Flavio Paschetta), ha un piano di valutazione dei rischi ed un piano per la sicurezza. Ogni problema relativo alla sicurezza e all'ambiente di lavoro viene segnalato tempestivamente all'Ente Locale. I lavoratori hanno un rappresentante per la sicurezza e 2 ASPP formati

19.1 Aule ordinarie Sono destinate allo svolgimento della normale attività didattica di ciascuna classe. Arredi: lavagne, armadi, banchi + sedie, cattedra + sedia; in alcune aule è stata sostituita la lavagna di ardesia con lavagna interattiva multimediale. Sono presenti tre "Cl@ssi2.0" nelle quali agli studenti viene fornito un PC portatile,

19.2 Aule speciali e laboratori Sono adibite allo svolgimento di particolari attività didattiche di carattere operativo. La scuola non dispone di sufficienti spazi attrezzati. In questo senso il problema si evidenzia come limite.

Sono presenti anche: aula medica (in sede), aula riunioni (80 posti) in sede, sala docenti (succursali), biblioteca (in tutte le sedi).

19.3 Servizi igienici Si trovano dislocati sui tutti i piani degli edifici, destinati in parte al personale ed in parte agli alunni. Su ogni piano esistono servizi per alunni diversamente abili. Il rapporto minimo di legge è garantito (un servizio igienico per ciascuna classe funzionante).

19.4 Palestre In ogni plesso è presente la palestra

19.5 Mensa Nei plessi di via dei Mille e di via Giulia di Barolo è presente un locale mensa. Il locali di via Giulia ospita anche gli studenti della scuola media

19.6 Barriere architettoniche Per il superamento delle barriere architettoniche tutti i plessi sono dotati di ascensori e rampe di accesso.





## 20. RAPPORTI CON GLI ALTRI ENTI ISTITUZIONALI

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa CARTA, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

Comune Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi del trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale per l'assistenza ad alunni portatori di handicap;

ASL Certificazione dei soggetti disabili, certificazioni DSA e BES, consulenza psicologica;

Revisori dei conti Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'istituto;

## PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 21. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o 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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 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.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

### 22. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate rilevazioni riguardanti: gli aspetti organizzativi, gli aspetti didattici, gli aspetti amministrativi con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte, secondo un programma annuale, da parte del Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici e del Consiglio di Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

## PARTE V ATTUAZIONE

### 23. DISPOSIZIONI GENERALI

23.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norma di legge.

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