



I.I.S. Alessandrini



I.T.I.S.
Via Einaudi, 3
tel. 029466306
fax 0294967188
20081 ABBIATEGRASSO (MI)

I.P.S.S.C.T.
Via Vivaldi, 8
tel. 0294960197
fax 0294963247

Carta dei Servizi Scolastici

A.S. 2005/06



Sommario

Sommario.....	1
PREMESSA.....	1
art. 3	2
art. 21	2
art. 30	2
art 33	2
art 34	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
Uguaglianza e imparzialità.....	3
Regolarità del servizio	4
Accoglienza e integrazione	4
Partecipazione, efficienza e trasparenza	5
Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.....	5
PARTE I: AREA DIDATTICA.....	5
PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI	6
PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	7
PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	8
Procedura dei reclami	8
Valutazione del servizio	8

PREMESSA

La *Carta dei Servizi Scolastici* , redatta ai sensi del **D.P.C.M. 07/06/1995** e aggiornata in base alla recente normativa sull'autonomia scolastica (avvenuta con **Legge 59/1997**, art. 21, e con il **Regolamento attuativo contenuto nel D.P.R. 275/1999**), si ispira ai principi affermati dalla *Costituzione della Repubblica Italiana* (artt. 3-21-30-33 -34) :

art. 3

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*

art. 21

*Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.
La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure.
Si può procedere a sequestro soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria nel caso di delitti, per i quali la legge sulla stampa espressamente lo autorizzi, o nel caso di violazione delle norme che la legge stessa prescriva per l'indicazione dei responsabili.
In tali casi, quando vi sia assoluta urgenza e non sia possibile il tempestivo intervento dell'autorità giudiziaria, il sequestro della stampa periodica può essere eseguito da ufficiali di polizia giudiziaria, che devono immediatamente, e non mai oltre ventiquattro ore, fare denuncia all'autorità giudiziaria. Se questa non lo convalida nelle ventiquattro ore successive, il sequestro s'intende revocato e privo di ogni effetto.
La legge può stabilire, con norme di carattere generale, che siano resi noti i mezzi di finanziamento della stampa periodica.
Sono vietate le pubblicazioni a stampa, gli spettacoli e tutte le altre manifestazioni contrarie al buon costume. La legge stabilisce provvedimenti adeguati a prevenire e reprimere le violazioni.*

art. 30

*E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.
Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.
La legge assicura ai figli nati fuori del matrimonio ogni tutela giuridica e sociale, compatibile con i diritti dei membri della famiglia legittima.
La legge detta le norme e i limiti della ricerca della paternità.*

art 33

*L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.
La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.*

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

art 34

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei servizi realizza le finalità individuate nella politica della Qualità di seguito riportata:

L'impegno della Direzione è teso a soddisfare le esigenze dell'utenza; a tale scopo vengono attivate ricerche periodiche dei bisogni al fine di individuare, in modo sempre più chiaro, i punti di forza e di debolezza del sistema. Tale valutazione costituisce il punto di partenza per l'implementazione di modalità organizzative volte all'attivazione di 'processi'.

La Carta dei servizi è articolata nei seguenti punti:

PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE I : AREA DIDATTICA

PARTE II : SERVIZI AMMINISTRATIVI

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto nell'erogazione del proprio servizio, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.

Iniziative didattiche e proposte educative rivolte alla sensibilizzazione nei confronti della cultura degli alunni stranieri.

Provvedimenti atti a sollecitare l'eliminazione di eventuali barriere architettoniche per alunni diversamente abili

Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

Iniziative finalizzate a prevenire e contrastare il fenomeno della dispersione scolastica

Regolarità del servizio

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, salvo cause di forza maggiore.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In caso di sciopero del personale, le famiglie vengono informate con il dovuto anticipo tramite avviso scritto. Gli alunni che si presentano a scuola sono comunque ricevuti e custoditi nell'edificio fino al termine delle lezioni.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza e l'integrazione degli studenti con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime.

L'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere ambiente educativo di apprendimento.

Pertanto si favoriscono le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, territorio) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità.

L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata mediante:

Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.

Rispetto da parte di tutto il personale della scuola dello statuto degli studenti e delle studentesse.

Programmazione di incontri periodici con le famiglie.

Iniziative atte a favorire il raccordo con le scuole secondarie di primo grado, con l'Università e con il mondo del lavoro.

Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti diversamente abili.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli standard qualitativi e il raggiungimento degli obiettivi nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, promuovendo le misure idonee a tale scopo.

L'istituzione scolastica, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione: garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dall'istituto stesso e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.
si impegnano a favorire le attività extra scolastiche per favorire la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, previa richiesta al Dirigente Scolastico e autorizzazioni agli organi competenti.

Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

Nella programmazione didattica ed educativa si assicura, nel rispetto della **libertà di insegnamento**, il perseguimento degli obiettivi formativi nazionali

La scuola incentiva l'**aggiornamento** e in particolare:

promuove la partecipazione del personale a corsi d'aggiornamento, convegni, seminari organizzati da vari Centri di formazione

organizza anche al suo interno corsi riguardanti tematiche rispondenti agli specifici bisogni formativi degli studenti

PARTE I: AREA DIDATTICA

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

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.

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

- ✓ Piano dell'Offerta Formativa

I.T.I.S.
Via Einaudi, 3
tel. 029466306
fax 0294967188
20081 ABBIATEGRASSO (MI)

I.P.S.S.C.T.
Via Vivaldi, 8
tel. 0294960197
fax 0294963247

Carta dei Servizi Scolastici

A.S. 2005/06

- ✓ Contratto formativo
- ✓ Programmazione didattico-disciplinare
- ✓ Regolamento d'Istituto.
- ✓ Manuale Qualità
- ✓ Manuale Informativo per studenti (D.L. 626/94)
- ✓ Manuale Informativo per docenti e non docenti (D.L. 626/94)
- ✓ Informativa sulla Privacy (D.L.G. 196/2003)

I docenti hanno il dovere di ricevere i genitori con le modalità stabilite dagli Organi Collegiali (che vengono comunicate regolarmente alle famiglie).

La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'**informazione**, in particolare sono assicurati:

Sito Internet: <http://www.iisalessandrini.it>

l' Istituto è nodo della rete SiR (scuole in rete) e fornisce a studenti, docenti e famiglie informazioni e servizi di un provider Internet.

Il nostro nodo, con gli altri 15 nodi sul territorio nazionale, concorre a formare la più estesa rete didattica tra le scuole d'Europa.

Attraverso il sito è possibile prendere visione delle Programmazioni dei vari Indirizzi, dei progetti, delle iniziative didattiche e delle sperimentazioni attivate nell'Istituto

Banner di comunicazione (schermo-TV nell'atrio-Istituto) finalizzato a potenziare la comunicazione scuola-famiglia, migliorare la visibilità dei progetti curricolari ed extra-curricolari attivati nell'Istituto

- ✓ Raccoglitori per le circolari interne rivolte a docenti, allievi, personale ATA.
- ✓ Tabella dell'orario dei docenti
- ✓ Organigramma delle responsabilità (ruoli e funzioni)
- ✓ Tabella organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario

Sono inoltre disponibili esposte nell'Istituto:

- ✓ Bacheca generale d'Istituto
- ✓ Bacheca sindacale
- ✓ Bacheca per comunicazioni degli studenti
- ✓ Bacheca per comunicazioni ai genitori
- ✓ Bacheca "Qualità"
- ✓ Bacheca Personale ATA

PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua come fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base del rispetto i seguenti criteri:

I.T.I.S.
Via Einaudi, 3
tel. 029466306
fax 0294967188
20081 ABBIATEGRASSO (MI)

I.P.S.S.C.T.
Via Vivaldi, 8
tel. 0294960197
fax 0294963247

Carta dei Servizi Scolastici

A.S. 2005/06

- ✓ celerità delle procedure
 - ✓ trasparenza
 - ✓ informatizzazione dei servizi di segreteria
 - ✓ tempi di attesa ragionevoli agli sportelli
 - ✓ flessibilità di orario per il servizio al pubblico
- (vedi prospetto orario esposto agli sportelli degli uffici di Segreteria e pubblicato sul Sito Internet dell'Istituto)

efficienza : rendendo fruibili i servizi per le famiglie anche attraverso nostro sito Internet (<http://www.iisalessandrini.it>).

Attraverso il nostro sito infatti è possibile:

- ✓ richiedere certificati
- ✓ visionare e scaricare elenco dei libri di testo adottati nelle singole classi dell'Istituto
- ✓ visionare e scaricare Regolamento d'Istituto
- ✓ visionare e scaricare Piano dell'Offerta formativa
- ✓ visionare orario ricevimento parenti
- ✓ visionare organigramma, graduatorie personale ATA e dei docenti
- ✓ visionare composizione dei vari Consigli di classe
- ✓ visionare indirizzi dei corsi di studio
- ✓ visionare orario di segreteria e calendario scolastico
- ✓ contattare docenti e personale che abbia fornito un indirizzo e-mail

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico o richiedibili anche on-line attraverso il nostro Sito Internet.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

L'Istituto garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce i seguenti standard di sicurezza, igiene e accoglienza :

vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.

igiene dei servizi assicurata per l' giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.

informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.

affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

Affissione nei laboratori dei relativi Regolamenti

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:
adeguamento alla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

eliminazione delle barriere architettoniche.

adeguatezza degli spazi rispetto alla realizzazione delle attività didattiche in ordinamento.

PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma scritta (utilizzando modulo richiedibile in segreteria o scaricabile in formato PDF dal sito dell'Istituto) e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento del servizio scolastico, attraverso iniziative di monitoraggio d'Istituto volte alla verifica e alla valutazione del servizio stesso.