



CARTA DEI SERVIZI

Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995

Edizione 2010-2011

Delibera Consiglio Istituto del 22.12.2010



SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO
ISO 9001:2008



TEST CENTER ABILITATO
PATENTE EUROPEA DEL
COMPUTER



ORGANISMO DI
FORMAZIONE
ACCREDITATO PRESSO
REGIONE VENETO

Premessa

ART. 1

L'Istituto Professionale per i Servizi Commerciali, Turistici e della Pubblicità "Carlo Rosselli" considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli art. 3-21-30-33-34 della Costituzione italiana.

ART. 2

La seguente Carta dei servizi fa propri, inoltre, i principi fondamentali indicati dal D.M. del 7 giugno 1995 di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, promuovendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

L'IPSSCTP "Rosselli" ha il compito di contribuire, attraverso la specializzazione delle discipline e la valorizzazione delle risorse individuali e di gruppo, alla formazione completa della personalità degli alunni, coinvolgendo in un più generale processo auto-formativo tutte le componenti interne ed esterne alla Scuola.

Nel rispetto e potenziamento delle specifiche vocazioni umanistiche, scientifiche e tecnico-professionali, favorisce la maturazione di personalità corredate di conoscenze ricche e aggiornate, di competenze forti ed articolate e capaci di una vita relazionale equilibrata, responsabile, disponibile criticamente all'innovazione, attenta ai valori della tradizione, impegnata nel sociale, affettivamente ricca.

A tali scopi l'organizzazione e il funzionamento dell'Istituto si ispirano ai seguenti:

Principi fondamentali

ART. 3 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La pari opportunità formativa viene promossa attraverso:

- a) l'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione tra i sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse, oltre che delle esigenze didattiche dell'istituto (scelta della lingua straniera e giudizio del diploma rilasciato dalla scuola media di provenienza) e delle esigenze espresse dagli alunni e dalle loro famiglie;
- b) l'applicazione delle convenzioni stipulate dal Ministero dell'Istruzione – Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto e Centro Servizi Amministrativi di Treviso con USL ed Enti locali allo scopo di offrire eventuale assistenza ad alunni portatori di handicap e favorirne l'integrazione, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità; la scuola garantisce inoltre eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà tramite il Centro Informazione Consulenza – "Spazio Ascolto";
- c) interventi atti ad ottenere, presso l'Ente locale competente, provvedimenti per migliorare le condizioni ambientali della scuola anche in relazione alla presenza di alunni portatori di handicap.

ART. 4 - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce di norma:

- a) presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all' orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- b) mezzi organizzativi per le necessarie assemblee (assemblee di corso, di piano, di sezione, di classe etc.) al fine di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti;
- c) in presenza di conflitti sindacali si rispettano le norme di legge e contrattuali; inoltre la scuola si impegna a garantire ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo dell'istituto, stampa locale, diario dello studente, internet, ecc.) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione.

ART.5 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.

L'Istituto, attraverso i suoi organi, compatibilmente con le risorse finanziarie, umane e tecniche ad esso assegnate, promuove l'accoglienza degli alunni e dei genitori mediante specifiche attività come:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture e forme organizzative dell'Istituto a tutti gli alunni nuovi iscritti, anche attraverso la collaborazione degli alunni delle ultime classi;
- b) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari predisposti per impostare una mirata programmazione annuale didattica ed educativa;
- c) la consegna della sintesi del Piano dell'Offerta Formativa, della Carta dei Servizi e del Regolamento interno;
- d) l'organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti del consiglio di classe (compatibilmente con i tempi di nomina degli insegnanti) per una prima reciproca conoscenza;
- e) la fornitura di una bacheca e di altri supporti informativi (personal computer con accesso ad internet e al sito web dell'istituto, fotocopiatrice, ciclostile, etc.) per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;
- f) iniziative di aggiornamento del personale docente, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- g) soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative anche agli studenti disabili, lavoratori e agli stranieri.

ART. 6 - DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA.

a) L'Istituto garantisce, nelle classi prime, criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande come:

1. valutazione e delibere Organi Collegiali;
2. diritto di precedenza per i ripetenti;
3. in subordine, diritto di precedenza di chi si è iscritto entro i termini normativi rispetto a chi si è iscritto successivamente;
4. sorteggio;

b) l'Istituto si impegna a prevenire e controllare la dispersione scolastica progettando, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione.

ART. 7 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantiti, con modalità coerenti con i valori di cui all'art.21 della Costituzione:

- a) una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta di emendamento, anche con specifiche assemblee di classe e di Istituto, sulla Carta dei servizi, sul Regolamento di Istituto;
- b) una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi, del POF, del Piano Educativo e Didattico (PED); l'organigramma dello Staff di Dirigenza; il piano di evacuazione in caso di calamità; il documento sul trattamento delle informazioni sensibili. Verranno mantenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta esecutiva, i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, culturali ecc);
- c) una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio per i tempi di vigenza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali (assistenza dei portatori di handicap, accompagnamento dalle classi alla palestra e viceversa, servizi esterni alla scuola);
- d) una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori di classe e di dipartimento, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca e della palestra; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni; l'orario di ricevimento dei singoli docenti, quello delle disponibilità e i turni di vigilanza;
- e) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- f) una bacheca degli studenti e dei genitori;
- g) presso la portineria e/o la sala insegnanti sarà consultabile un raccoglitore con le circolari.

ART. 8 - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- a) La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità nel rispetto degli obiettivi formativi stabiliti nel Piano Educativo e Didattico d'Istituto e nei piani di studio di ciascun indirizzo; così, mentre è riaffermata la libertà di insegnamento dei docenti, viene ad essere tutelata l'individualizzazione del processo formativo dell'allievo e vengono stimulate forme di apprendimento critico e personalizzato
- b) la libertà d'insegnamento implica la libera espressione delle opinioni degli insegnanti, nel rispetto delle opinioni degli allievi;
- c) 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 compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili; l'Istituto promuove l'adozione di un piano annuale di formazione e aggiornamento, sia per i docenti che per la componente ATA, sulla scorta delle reali esigenze di professionalità e competenza dell'Organizzazione, nonché sulla scorta delle proposte delle componenti interessate.

Parte Prima

AREA DIDATTICA

ART. 9 - ATTIVITÀ EDUCATIVE E DIDATTICHE

- a) L'Istituto, 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 necessità culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- b) L'Istituto, nei limiti delle sue disponibilità, fa in modo di realizzare la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- c) Nella scelta dei libri di testo l'Istituto assume come criteri di riferimento la loro validità culturale, la rispondenza alle reali esigenze dell'utenza, tenendo conto anche dell'opportunità che il costo di tali testi risulti il più contenuto possibile.
- d) Nella scelta delle strumentazioni didattiche, l'Istituto porrà attenzione al fatto che rispondano alle esigenze di conoscenza degli studenti e che siano utili alla loro formazione culturale e professionale.

- e) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera, in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- f) In caso di programmazione delle verifiche scritte, ciascun insegnante scriverà sul registro di classe le date delle verifiche, in modo che i colleghi delle altre discipline possano predisporre le loro, evitando un sovraccarico di impegni per gli studenti nella stessa giornata.
- g) Nella valutazione ciascun insegnante opera, in relazione agli obiettivi didattici prefissati, secondo criteri di oggettività ed imparzialità, cercando di indurre nell'alunno corretti comportamenti autovalutativi e utilizzando opportune strategie di rinforzo, promozione e valorizzazione dei progressi ottenuti.

ART. 10 - DIPARTIMENTI E COMMISSIONI

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, potrà articolarsi in dipartimenti che, qualora ne rilevassero la necessità, si raggrupperanno per aree omogenee al fine di concordare obiettivi interdisciplinari.

Il Collegio si articolerà inoltre in commissioni di lavoro stabilite annualmente nel P.O.F.

Dipartimenti e commissioni verranno presieduti da un coordinatore incaricato, con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei Docenti dal Dirigente Scolastico.

ART. 11- PIANO DELLE ATTI VITÀ

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dai responsabili di dipartimento e di commissione, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia e da affiggere all'albo dell'Istituto.

L'Istituto garantisce inoltre l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A . PIANO OFFERTA FORMATIVA

Il POF deve contenere:

1 - Il quadro degli obiettivi formativi che orienteranno per l'intero anno scolastico la vita ed attività della scuola.

Il quadro degli obiettivi terrà conto dei seguenti fattori:

1.1 - Tipologia dell'Istituto, curricoli e programmi previsti.

1.2 - Tipologia dell'utenza e del territorio con particolare riferimento

alle caratteristiche culturali e socio-economiche ed agli specifici bisogni formativi

1.3 - Storia dell'Istituto ed analisi dei risultati dei POF precedenti

2 - L'insieme delle risorse umane e materiali, interne ed esterne, assegnate e disponibili per l'organizzazione ed il funzionamento dell'attività educativa e didattica

2.1. Le risorse umane sono costituite dal Capo d'Istituto, dal personale docente, con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, dal personale ATA, dipendente dallo Stato o dagli Enti Locali.

2.2. Risorse economiche: - Trasferimenti Statali e Regionali
- Tasse Scolastiche
- Contributi di esterni – autofinanziamento

La destinazione delle risorse si esplica nei documenti finanziari fondamentali, a corollario del POF:

- a) **Piano Annuale** (Bilancio dell'Istituto, definito sull'anno solare)
- b) **Fondo d'Istituto** (Contrattazione Integrativa, definita sull'anno scolastico)

2.3. Risorse strumentali: - Dotazioni didattiche
- Laboratori
- Biblioteche

3 - La composizione e le competenze dei gruppi di studio e di lavoro secondo cui attivare le procedure di programmazione, gestione e controllo delle diverse attività. Oltre al Consiglio d'Istituto, Collegio dei Docenti, Consigli di Classe, Comitato degli studenti, Comitato dei genitori, Dipartimenti disciplinari - quale articolazione interna del Collegio dei Docenti; il Sistema di valutazione della qualità e del funzionamento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

4 - La mappa dei progetti ed attività Educative e Didattiche curriculari, integrative (di recupero, di sostegno e di potenziamento) ed aggiuntive, para-extra-interscolastiche, che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico con l'indicazione dei tempi, della durata, delle risorse umane e materiali impegnate.

Le attività integrative di recupero e di sostegno e di potenziamento si collocano, nei limiti dei fondi assegnati o disponibili, prioritariamente nei periodi di sospensione delle lezioni e nelle ore pomeridiane, ed in subordine nei tempi curriculari attraverso l'articolazione delle classi in gruppi di livello anche di classi diverse.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL POF

Redazione entro il 31 ottobre

Pubblicizzazione mediante affissione all'albo entro il 15 Novembre

Copia depositata presso Ufficio Presidenza (Coll. DS) – F.S. Progettazione – Responsabile Qualità

B. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Oltre alle norme di comportamento, con eventuali sanzioni, dovrà contenere:

- 5.1 – Modalità di funzionamento, di ingresso e di uscita, e di accesso ai vari servizi per le varie componenti;
- 5.2 - Modalità di svolgimento della vigilanza sugli alunni
- 5.3 - Regolamentazione e controllo di ritardi, uscite, assemblee, giustificazioni
- 5.4 - Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
- 5.5 - Conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni
- 5.6 - Modalità di informazione e comunicazione con genitori e studenti
- 5.7 - Le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di Istituto, organizzate dalla scuola o richieste da studenti o genitori.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL REGOLAMENTO

Nuova adozione entro il 15 settembre

Pubblicizzazione mediante affissione all'albo entro il 30 Settembre

Copia depositata presso Ufficio Presidenza (Coll. DS) – Responsabile Qualità

C.- PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei Docenti attraverso i Dipartimenti disciplinari, ed approvata in sede collegiale, progetta i percorsi formativi, articolati per classi e discipline e correlati alle finalità ed agli obiettivi delineati nei programmi disciplinari; al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe e favorire la realizzazione di percorsi ed il raggiungimento di esiti formativi omogenei per classi parallele, individua i diversi metodi per la rilevazione della situazione iniziale e finale degli alunni e i tempi e le modalità per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Il lavoro di raccordo e di armonizzazione sarà svolto dai Dipartimenti che curano, oltre alla programmazione disciplinare,

- 1 - la costruzione di eventuali prove d'ingresso
- 2- la verifica periodica della programmazione disciplinare
- 3- la costruzione, somministrazione e valutazione delle eventuali prove finali concordate.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Redazione entro il 31 Ottobre

Pubblicazione mediante affissione all'albo entro il 15 Novembre

Copia depositata presso Presidenza (Coll. DS) – F.S. POF – Responsabile Qualità

D. - PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

1 - ATTIVITA' CURRICULARI

La programmazione didattica è elaborata dal Consiglio di Classe sulla base degli obiettivi formativi fissati dal PED, della Programmazione Educativa definita dal Collegio dei docenti e della realtà particolare della classe e dei singoli alunni.

Compito specifico della programmazione didattica è infatti quello di delineare il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi.

Utilizza pertanto il contributo delle varie aree disciplinari in modo sinergico e funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi previsti.

La programmazione deve essere 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".

2 - ATTIVITA' DI RECUPERO

Allo scopo di prevenire ogni forma di insuccesso e di dispersione scolastica ed anche al fine di favorire la valorizzazione e lo sviluppo delle potenzialità ed attitudini individuali, la programmazione didattica dovrà prevedere, accanto alle attività curricolari, interventi integrativi di recupero, sostegno e potenziamento, da realizzare secondo i tempi e le modalità definite dagli Organi Collegiali.

Gli interventi di recupero devono mirare all'acquisizione e al consolidamento delle conoscenze e delle abilità, generali e specifiche, trasversali e disciplinari, necessarie per il successivo processo di apprendimento.

Tali interventi devono fondarsi su un rapporto didattico diretto e tendenzialmente individualizzato, su una organizzazione e strumentazione didattica flessibile e rispondente alle specifiche necessità, su una metodologia capace di promuovere progressivamente nell'allievo la consapevolezza dei propri compiti e l'autonomia nel processo di apprendimento.

3 - COORDINAMENTO E VERIFICA

Per favorire il rapporto sinergico tra i diversi interventi disciplinari, il loro flessibile raccordo con i diversificati bisogni dell'utenza, il monitoraggio dell'intero processo formativo e dei risultati dei singoli allievi, ad un docente, componente del Consiglio, viene affidato l'incarico di Coordinatore del Consiglio di Classe, con compiti e strumenti operativi specifici.

Il Coordinatore ha il compito di armonizzare l'attività didattica dei docenti così da rapportarla operativamente alle linee di intervento adottate dal Collegio dei docenti e da adeguarla anche alle esigenze e risorse specifiche della classe.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Redazione entro il 31 ottobre

Pubblicizzazione mediante comunicazione agli alunni entro il 15 Novembre

Copia depositata presso la Presidenza (Coll. DS)

E. - CONTRATTO FORMATIVO

1 - Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, i Genitori, gli Enti esterni preposti ed interessati al servizio scolastico.

2 - Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi, definiti ai diversi livelli istituzionali:

I'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;
- i criteri di valutazione;
- le classificazioni e valutazioni delle sue prestazioni;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- comunicare tempestivamente agli studenti i risultati delle prove orali, ed entro 15 giorni quelli delle prove scritte.

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte ;
- conoscere i criteri di valutazione;
- prendere visione dei risultati e della relativa documentazione didattica;
- collaborare nelle attività.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL CONTRATTO FORMATIVO

Redazione entro il 31 ottobre

La programmazione didattica disciplinare è depositata presso l'Ufficio Presidenza (Coll. DS), nei Verbali dei Consigli di Classe e nei Registri Personali dei Docenti per la parte afferente la disciplina di insegnamento.

Per ciascuna classe viene approntata e distribuita una raccolta delle programmazioni didattiche.

Parte Seconda

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art.11 - PERSONALE DI SEGRETERIA

Il personale di segreteria garantisce celerità, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo le seguenti modalità:

- a) L'orario di servizio del personale di segreteria, fissato dal C.C.N.L. vigente, verrà attuato in 6 giorni lavorativi utilizzando orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adattata dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione personale assente).
- b) L'orario di ricevimento verrà deliberato dal Consiglio d'Istituto, su proposta del DSGA, all'inizio di ogni anno scolastico, tenuto conto delle esigenze degli utenti e dei vari problemi organizzativi. Una volta fissato sarà inserito nel Regolamento d'Istituto.
- c) Durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati previa domanda scritta, contenente i dati anagrafici, la classe frequentata nonché l'uso a cui il certificato é destinato nel più breve tempo possibile.
- d) Le dichiarazioni ed i certificati di servizio, richiesti dal personale docente e non docente, saranno rilasciati entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.
- e) Prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo su appuntamento. Dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente.
- f) L'operatore scolastico che risponde al telefono é tenuto a comunicare la denominazione dell'istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà quindi smistata all'ufficio competente (abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste.
- g) Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei provvedimenti di pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 8 giorni dalla richiesta.
- h) Il trattamento dei dati e delle informazioni personali verrà effettuato nel rispetto della normativa vigente sulla Privacy, secondo responsabilità e modalità esplicitate in un idoneo documento

Art. 12 - PERSONALE COLLABORATORE SCOLASTICO

Il personale collaboratore scolastico assolve alle proprie funzioni secondo le norme vigenti e secondo quanto previsto dal C.C.N.L., in collaborazione con il Dirigente Scolastico, il personale amministrativo e il personale docente.

Tutti i collaboratori scolastici:

- a) sono a disposizione in ogni piano e all'ingresso per fornire assistenza, collaborazione, informazione agli alunni, al personale docente e al pubblico;
- b) si impegnano a rendere e conservare l'ambiente scolastico sicuro, pulito ed accogliente;
- c) si adoperano a garantire un servizio efficiente di fotocopiatura e di duplicazione come supporto all'attività didattica e amministrativa, secondo le direttive emanate dal Dirigente Scolastico e inserite nel Regolamento della scuola;
- d) il collaboratore scolastico addetto al centralino è tenuto a comunicare all'utente il nome dell'Istituto ed il proprio. L'utente da parte sua deve presentarsi e dire in modo chiaro il motivo della chiamata. Il centralinista provvederà poi a dare le informazioni richieste ed a smistare le chiamate nei vari uffici.

La suddivisione del lavoro del personale collaboratore scolastico viene disposta dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi e dal Dirigente Scolastico attraverso ordini di servizio, rispettando i criteri di equità.

Parte Terza

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ART.13 CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA

1. 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 locali e dei servizi. L'IPSSCTP "Rosselli" si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei Genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

2. L' IPSSCTP "Rosselli" individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e medi delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

L'Ente Locale (Amministrazione Provinciale) è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE e alla legge 626/94 per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.

Compete infine alle locali autorità di pubblica sicurezza:

- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita;

L'IPSSCTP Rosselli promuoverà adeguate segnalazioni presso le autorità competenti su situazioni ritenute a rischio.

Parte Quarta

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

ART.14 - PROCEDURA DEI RECLAMI

L'istituto, attraverso tutte le sue componenti, si impegna a valutare tutte le segnalazioni di disservizio, pervenute in forma diretta e/o indiretta, relative a qualsiasi attività/processo messi in atto nell'IPSSCTP "Carlo Rosselli".

Segnalazioni dirette:

- a) I reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli verbali e telefonici debbono però in un secondo momento essere sottoscritti, utilizzando possibilmente la modulistica predisposta dall'Istituto, almeno per quanto riguarda le segnalazioni che non assumono il carattere di reclamo classificabile come "strettamente riservato", le cui modalità di inoltro sono espressamente disciplinate dal Diritto Amministrativo ;
- b) tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- c) i reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, al singolo docente e all'operatore non docente;
- d) l'autorità competente garantisce risposta tempestiva, per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite diario dello studente, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito;
- e) il Dirigente Scolastico cura la raccolta annuale di tutti i reclami scritti e delle soluzioni adottate e relaziona annualmente al consiglio di Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola. A tal fine, i reclami e le segnalazioni di disservizio vanno fatte pervenire al Responsabile Sistema Qualità, che ne assicura la classificazione e la relativa archiviazione.

Segnalazioni indirette:

- a) segnalazioni degli allievi nelle assemblee di istituto e nelle assemblee di classe, registrate nei verbali;
- b) segnalazioni dei genitori nelle assemblee e riunioni autorizzate svolte all'interno dell'istituto, se opportunamente verbalizzate;
- c) segnalazioni degli allievi e dei genitori nei consigli di classe, registrate nei verbali;
- d) segnalazioni di insegnanti negli organi collegiali (collegio docenti, consigli di classe, riunioni di dipartimento), se opportunamente verbalizzate;
- e) segnalazioni del personale docente e A.T.A. a seguito di riunioni e assemblee interne sindacali o di servizio autorizzate, se opportunamente verbalizzate.

ART.15 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, si impegna ad elaborare strumenti atti a verificare l'efficacia del servizio reso all'utenza.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai Genitori, al personale e agli Studenti, I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

L'IPSSCTP "Rosselli" promuove inoltre altre indagini conoscitive e monitoraggi, basate sulla raccolta ed elaborazione di dati, a fini descrittivi e di previsione sull'efficienza ed efficacia dei principali processi in cui si svolge l'attività dell'istituto.

ART.16 - RELAZIONE FINALE

Il Dirigente Scolastico, alla fine di ciascun anno scolastico, redigerà una relazione generale sull'attività formativa ed amministrativa e la invierà al Consiglio di Istituto per gli adempimenti di competenza.

Parte Quinta

ATTUAZIONE

ART.17

La presente CARTA DEI SERVIZI, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, verrà sottoposta alla consultazione, con poteri di proposta di emendamenti, del Collegio dei Docenti e dei rappresentanti dei seguenti organismi: Assemblea dei genitori, Assemblea degli studenti, Assemblea del personale A.T.A..

ART.18

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale A.T.A.) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Le proposte devono essere approvate a maggioranza, per i docenti dal Collegio dei Docenti, per gli studenti del Comitato studentesco, per i genitori dal Comitato genitori e per il personale A.T.A. dall'Assemblea del personale A.T.A.

ART.19

Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, acquisito preventivamente il parere del Collegio dei Docenti, che ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogici e didattici, è tenuto, nella prima riunione utile del Consiglio stesso, a pronunciarsi sulla proposta, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Il Testo definitivo è stato approvato nel mese di Ottobre 2007 dal C.I..

Articoli della Costituzione Italiana citati all'ART. 1.

ART. 3 - 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. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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 violazione delle norme che 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. Se questa non lo convalida nelle ventiquattro ore successive, il sequestro s'intende revocato e privo d'ogni effetto. La legge può stabilire, con norme di carattere generale, che siano resi moti 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 a 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 per la ricerca della paternità.

ART. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero me è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed 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.

INDICE

PREMESSA		
ART.1		Pag.1
ART.2		Pag.1
	PRINCIPI FONDAMENTALI	
ART.3	UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	Pag.1
ART.4	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Pag.2
ART.5	ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	Pag.2
ART.6	DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA	Pag.3
ART.7	PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA	Pag.3
ART.8	LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Pag.4
PARTE PRIMA	AREA DIDATTICA	
ART.9.	ATTIVITÀ EDUCATIVE E DIDATTICHE	Pag.4
ART.10	DIPARTI ENTI E COMMISSIONI	Pag.5
ART.11	PIANO DELLE ATTIVITÀ	Pag.5
	A. Piano Offerta Formativa	Pag.5
	B. Regolamento d'Istituto	Pag.7
	C. Progetto Educativo Didattico	Pag.7
	D. Programmazione Didattica	Pag.8
	E. Contratto Formativo	Pag.9
PARTE SECONDA	SERVIZI AMMINISTRATIVI	
ART.14	PERSONALE DI SEGRETERIA	Pag.10
	PERSONALE COLLABORATORE SCOLASTICO	Pag.11
PARTE TERZA	CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	
ART.15		Pag.11
PARTE QUARTA	PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	
ART.16	PROCEDURA DEI RECLAMI	Pag.13
ART.17	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Pag.14
ART.18	RELAZIONE FINALE	Pag.14
PARTE QUINTA	ATTUAZIONE	
ART.19		Pag.14
ART.20		Pag.14
ART.21		Pag.14
APPENDICE	Articoli della Costituzione Italiana citati nell'Art.1	Pag.15
INDICE		Pag.16