



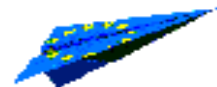
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

Paolo Frisi

Istituto Professionale per i Servizi Commerciali, Turistici, Sociali, Alberghieri e della Ristorazione

Liceo Scientifico ind. socio-psico-pedagogico

Via Otranto 1, angolo Cittadini - 20157 Milano



Cod. Fisc. 80127550152 Tel. 02 - 3575716/8 Fax 02 - 39001523 E-mail paolofrisimi@tin.it – Sito www.ipsfrisi.it

C A R T A

dei

S E R V I Z I

Deliberata dal Consiglio di Istituto il 30 giugno 2006
In vigore dal 1 settembre 2006

La Carta dei Servizi dell'Istituto "PAOLO FRISI" ha lo scopo di descrivere ed illustrare l'organizzazione e il funzionamento della scuola.

Tutto il personale che opera nell'Istituto, a vari livelli e con mansioni diverse, collabora all'azione educativa della scuola con l'obiettivo di offrire un servizio pubblico utile e prezioso alla collettività, contribuendo con le famiglie, che se ne occupano in modo prioritario, all'educazione delle nuove generazioni.

Ogni cittadino ha il diritto - dovere di conoscere il funzionamento e l'organizzazione dei servizi che gli vengono offerti, così come ogni istituzione sociale deve dare informazioni adeguate e puntuali sulla sua attività. E' anche dalla collaborazione tra queste due componenti, i cittadini e le istituzioni, che possono nascere e sono auspicabili proposte di continuo miglioramento.

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE PRIMA:

AREA DIDATTICA

A. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

B. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

PARTE SECONDA:

SERVIZI AMMINISTRATIVI

PARTE TERZA:

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

PARTE QUARTA:

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE QUINTA: ATTUAZIONE.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto adotta come principi fondamentali della sua organizzazione e della sua attività educativa quelli sanciti dagli articoli 3 (sull'uguaglianza dei cittadini), 21 (sulla libertà di manifestazione del pensiero), 33 (sulla libertà d'insegnamento) e 34 (sul diritto allo studio) della Costituzione italiana, e si impegna in particolare a garantirne l'attuazione concreta secondo le modalità di seguito illustrate.

1 -UGUAGLIANZA

1.1 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.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 L'attività didattica dei docenti è ispirata a criteri di obiettività ed equità. prevede anche un lavoro di ricerca e messa a punto di criteri valutativi oggettivi e trasparenti.

2.2 L'Istituto si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale e di sciopero, rispettando sempre i principi e le norme di legge, viene data tempestiva informazione alle famiglie e vengono garantiti i servizi di sorveglianza minima.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1 Nel Piano dell'Offerta Formativa sono previste specifiche attività di accoglienza. Esse si rivolgono soprattutto agli studenti delle classi prime e, in parte, anche alle loro famiglie per facilitare l'inserimento nella nuova realtà scolastica. Particolare impegno è rivolto alla soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, a quelli diversamente abili, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali.

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

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 Le iscrizioni all'Istituto sono aperte a tutti coloro che ne fanno richiesta e ne possiedono i requisiti. L'Istituto è in grado di rispettare, di norma, il diritto di scelta degli studenti, in relazione all'indirizzo di studi.

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori e studenti 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 L'Istituto si rende disponibile a tutte quelle iniziative che nascono nel territorio e che richiedono la collaborazione della scuola, sia come risorsa culturale e formativa per la realizzazione di corsi extra-scolastici, sia come spazio dotato di attrezzature utili alla collettività, fuori dall'orario scolastico e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

5.3 L'Istituto garantisce 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 e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa aggiuntiva.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione garantisce il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e assicura la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel pieno rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione continua del personale sono ritenuti un elemento di qualità per l'Istituto, che promuove attività interne, come previsto nel piano annuale di aggiornamento, e facilita la partecipazione del personale ad attività di aggiornamento esterno, compatibilmente con le esigenze interne.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1 L'Istituto è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tale scopo si avvale dell'apporto delle competenze professionali del personale nonché della collaborazione e del concorso delle famiglie, avvalendosi delle possibilità offerte dall'autonomia didattica.

7.2 L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere uno sviluppo armonico della personalità degli studenti.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzione educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza.

7.4 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.

7.5 I rapporti tra studenti e docenti sono improntati al reciproco rispetto

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

A. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. è deliberato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto e contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto.

Integrato da altri documenti interni, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi stabiliti dai competenti organi della scuola; in particolare regola la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e l'offerta di attività aggiuntive. Presenta inoltre i piani di studio dei diversi indirizzi e i rispettivi quadri orario.

B. REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli studenti;
- comportamento degli studenti e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di espletamento di attività associative;
- criteri di formazione classi.

Le fasi della **Programmazione didattica** sono regolamentate da apposite procedure previste nel Sistema Gestione Qualità dell'Istituto. Tutte le programmazioni vengono presentate all'utenza in occasione di Consigli di Classe aperti e consegnate a chiunque ne faccia richiesta.

PARTE SECONDA

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 L'Istituto individua e fissa gli standard a cui si attiene per garantire l'efficienza dei servizi di segreteria. In particolare vengono segnalati i seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure:
 - i certificati di iscrizione e frequenza vengono rilasciati entro 3 giorni lavorativi;
 - attestazioni di valutazioni e/o giudizi, dichiarazioni varie entro 5 giorni lavorativi;
 - certificati di qualifica e di diploma entro 3 giorni lavorativi (la richiesta può essere fatta dal 4° giorno lavorativo dall'esposizione dei risultati finali);
 - diplomi di qualifica e/o esami di stato: a vista, fatta salva la consegna da parte degli organi competenti.
 - certificazioni e dichiarazioni varie al personale: entro 3 giorni lavorativi
 - certificati di servizio: entro 10 giorni lavorativi
 - certificati di disoccupazione: 6 giorni lavorativi
- trasparenza:

su richiesta dell'interessato viene consegnata, secondo la normativa vigente, copia autentica degli atti e stralci di verbale che lo riguardano.

E' diritto dell'utente richieder n° di protocollo a qualsiasi istanza che viene presentata, previa sigla del DS o di un suo collaboratore.

E' diritto dell'utente richiedere ricevuta, data e firma del ricevente, all'atto della consegna di qualsiasi istanza.
- informatizzazione dei servizi di segreteria:

ogni operatore dispone di personal computer e di software dedicato per la produzione di certificati e di software di utilità generale.
- tempi di attesa allo sportello:

compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, si garantiscono tempi di attesa molto limitati, di norma non superiori ai 10 minuti.
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
Lo sportello di segreteria didattica è aperto al pubblico tutti i giorni dalle 10,30 alle 11,30 e il mercoledì pomeriggio dalle 16.30 alle 19.00.
Lo sportello di segreteria per il personale è aperto al pubblico tutti i giorni dalle 10,30 alle 11,30 e il lunedì pomeriggio dalle 16.30 alle 19.00.
In prossimità delle scadenze che riguardano un numero elevato di utenti, si può derogare dagli standard fissati, previa comunicazione.

8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione, per nuovi utenti, è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Agli studenti interni la modulistica viene consegnata direttamente in classe.

8.3 La Segreteria Didattica garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione in un massimo di 15 minuti dalla consegna della domanda.

8.4 Il rilascio di certificati e attestati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro i tempi indicati al punto 8.1.

8.5 I documenti di valutazione degli alunni relativi al primo quadrimestre vengono consegnati entro la settimana successiva dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.6 Gli Uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio,

funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.

8.7 L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto e il nome di chi risponde, indirizzando in modo corretto al destinatario della chiamata o indicando gli orari di disponibilità o di ricevimento.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.8 Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- orario di servizio dei docenti
- organigramma d'Istituto
- albo d'Istituto

Sono inoltre disponibili spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca RSU
- bacheca degli studenti/genitori

8.9 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.

8.10 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.11 Il Regolamento d'Istituto è esposto permanentemente all'albo e in ogni aula.

PARTE TERZA

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico è accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi giornalmente per garantire la costante igiene dei servizi. Secondo un piano predisposto dal Dirigente Scolastico in collaborazione con il *RSPP*, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 626/94, tramite formazione e esercitazioni, sono adottati i comportamenti più idonei a far fronte a situazioni di pericolo.

Il capo d'Istituto, con la collaborazione degli insegnanti, in particolare con i responsabili delle strutture e dei servizi (biblioteca, laboratori di informatica, metodologie,...) favorisce l'accesso dei genitori nei locali dell'Istituto per forme di collaborazione e di verifica delle qualità del servizio.

L'Istituto è orientato all'utilizzo delle nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione sia nella didattica che nei servizi ed è dotato di laboratori multimediali. I laboratori multimediali della sede centrale hanno la possibilità di accesso ad Internet. Il software utilizzato è, di norma, uno dei più recenti sul mercato e più diffuso nelle aziende.

L'Istituto è dotato di:

- laboratori di informatica
- laboratori destinati ad attività creative-espressive
- laboratorio musicale
- laboratorio di cucina
- laboratorio sala - bar
- agenzia di viaggi
- laboratorio per simulazioni aziendali
- laboratorio di acconciatura
- laboratorio di falegnameria
- biblioteca
- palestre
- bar

L'Istituto è dotato di servizio fotocopie e stampa per documenti interni. Gli uffici di presidenza, segreteria e magazzino utilizzano aggiornata strumentazione informatica e sono tra loro collegati attraverso rete locale. E' presente il rilevatore automatico delle presenze del personale docente e non docente.

PARTE QUARTA

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

Tutti coloro che operano, o hanno contatti con l'Istituto "Frisi", possono evidenziare dei disservizi o delle anomalie attraverso le seguenti modalità:

1. Attraverso la compilazione dell'apposito modulo ***Modulo reclami scritti***.

Il modulo è disponibile presso gli uffici che, usualmente, interfacciano il cliente (portineria, uffici di segreteria e Vice Presidenza). Per ogni segnalazione, sul modulo, sono riportati, da parte del reclamante, oltre ai suoi dati anagrafici ed alla sua firma: la data, il servizio coinvolto ed il contenuto della segnalazione.

I moduli sono imbucati, a cura del reclamante, in appositi contenitori.

2. Attraverso segnalazioni telefoniche.

Per questa modalità di segnalazioni il compilatore, opportunamente addestrato, utilizza un apposito modulo riportando le generalità ed il recapito del reclamante, il servizio coinvolto, il contenuto della segnalazione ed il giorno. Il modulo riporta la firma del compilatore.

I moduli sono imbucati, a cura del compilatore, in appositi contenitori.

3. Attraverso un documento formale.

Le segnalazioni da clienti possono pervenire all'Istituto anche attraverso un documento formale, come ad es.: lettera, e-mail, fax, ecc

I reclami dovranno essere presentati entro tre giorni dall'avvenimento oggetto del reclamo stesso.

Il Dirigente scolastico risponderà per iscritto al reclamante entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, con l'indicazione delle eventuali azioni intraprese o da intraprendere.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Dirigente scolastico si impegna a presentare, annualmente, una relazione relativa ai reclami ricevuti e ai provvedimenti presi.

L'Istituto riconosce l'importanza dei giudizi espressi dagli utenti e, per verificare ed eventualmente migliorare la qualità dei servizi forniti, si impegna ad effettuare, annualmente, una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza con un questionario opportuno rivolto agli studenti, ai genitori e al personale.

Tale questionario verterà sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi dei servizi offerti.

I risultati dei questionari saranno resi pubblici, all'albo e sul sito dell'Istituto, insieme alle eventuali azioni da intraprendere per migliorare il servizio.

Inoltre alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti effettua la validazione del POF con la valutazione sull'attività formativa ed integrativa offerta nel corso dell'anno scolastico.

PARTE QUINTA

11. ATTUAZIONE

11.1 Le disposizioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in contratti collettivi o in norme di legge.