



CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Istituto superiore "G. Terragni" - in qualità di soggetto erogatore di un servizio pubblico – rende noti agli utenti:

- i principi e gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale;
- le modalità organizzative e di monitoraggio;
- i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni.

La Carta si ispira ai valori della Costituzione Italiana (art. 3, 33 e 34) ed è coerente con i principi contenuti nello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi scolastici" di cui al DPCM del 7/6/1995, nello Statuto degli studenti del '98, nel DPR 275/99 sull'autonomia e nel Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

In base ai principi generali della Costituzione italiana, la scuola informa la propria attività amministrativa e gestionale ai principi di:

- **UGUAGLIANZA** per sesso, provenienza, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.
- **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**: i soggetti del servizio scolastico si impegnano ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE** dei genitori e degli studenti, con particolare riguardo, per questi ultimi, alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- **PARTECIPAZIONE**: l'attuazione della Carta dei servizi è responsabilità comune dell'istituzione scolastica e del suo personale, dei genitori e degli studenti. A tal fine l'Istituto adotta per i propri organi collegiali – consiglio di istituto, consiglio di classe, collegio dei docenti - regolamenti e procedure di funzionamento improntate a principi di efficacia e trasparenza.
- **EFFICIENZA**: è garantita dalla individuazione dei compiti e delle responsabilità di ciascuno. L'Istituto pertanto predispone annualmente un organigramma e definisce le procedure di azione amministrativa e didattica. Si avvale inoltre di strumenti di rilevazione delle non conformità e dei reclami. L'efficiente gestione delle risorse finanziarie è garantita dal Programma Annuale (bilancio finanziario dell'Istituto) redatto secondo le indicazioni del DI 44/2001.
- **TRASPARENZA**: l'Istituto favorisce la trasparenza garantendo il diritto all'accesso agli atti secondo quanto previsto dalla L. 241/90. Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Richieste e ricevute di copie di documenti sono di regola redatte su modulo predisposto dalla scuola; i tempi di rilascio delle copie sono in funzione delle caratteristiche e del numero dei documenti da riprodurre e vanno dai tre ai trenta giorni.
- **FLESSIBILITÀ**: il servizio di insegnamento è garantito anche in caso di assenze del personale attraverso sostituzioni da parte di docenti interni o supplenze da parte di personale assunto a tempo determinato secondo la normativa vigente. La flessibilità nella azione educativa si traduce nelle procedure di riorientamento, recupero e sostegno.

Nelle attività amministrative la flessibilità si traduce:

- nell'apertura del servizio all'utenza anche in orario pomeridiano
- nella presenza di collaboratori scolastici durante le attività extracurricolari pomeridiane
- nella possibilità di tenere incontri di vario genere anche in orario serale (assemblee dei genitori, conferenze, spettacoli).
- **DIRITTO DI SCELTA**: l'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. L'Istituto superiore "G. Terragni" in caso di necessità si impegna a chiedere l'assegnazione di ulteriori locali da parte dell'Amministrazione Provinciale.

Nelle situazioni in cui il numero di domande di iscrizione relative a specifici indirizzi interni all'Istituto sia eccessivo, la scuola:

- in prima istanza chiede alle famiglie di optare per la seconda alternativa indicata nel modulo di iscrizione;
- in seconda istanza procede al sorteggio.



- **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:** l'Istituto 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. Per garantire nel tempo il mantenimento degli standard di servizio, la scuola organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione. Tale compito ha una figura di riferimento all'interno dell'organigramma dell'Istituto, ovvero un Responsabile formazione del personale.

3. LE STRUTTURE SCOLASTICHE

L'Istituto ha sede in Via Segantini, 41 a Olgiate Comasco.

La scuola svolge una costante azione per ottenere dall'Amministrazione Provinciale la manutenzione ordinaria e straordinaria e un continuo adeguamento dello stabile e delle sue pertinenze alle norme vigenti e alle esigenze tecnico-funzionali dell'attività didattica curricolare ed extracurricolare.

Per quanto di sua competenza, la scuola si impegna ad assicurare l'efficienza delle strutture esistenti, utilizzando al meglio le attrezzature per le esigenze del servizio.

Particolare attenzione è dedicata a garantire un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro. In tal senso è attivo all'interno dell'Istituto un Servizio di Prevenzione e Protezione e il monitoraggio degli ambienti e delle strutture, in vista del rispetto delle norme di sicurezza previste dalla DLgs 626/94, è costante.

L'Amministrazione Provinciale può concedere a terzi, sentito il Consiglio di Istituto, l'utilizzo temporaneo dei locali dell'istituto, a condizione che ciò sia compatibile con i fini istituzionali della scuola.

4. ORGANIGRAMMA

L'organigramma viene steso ad inizio anno scolastico dal Dirigente, sentito il collegio docenti per l'area didattica, e il DSGA (Direttore dei servizi generali amministrativi) per l'area amministrativa e approvato dal Consiglio di Istituto. E' reperibile all'albo dell'Istituto.

5. 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, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza. In questo processo la scuola si avvale anche di esperti esterni per particolari attività e funzioni.

L'Istituto superiore "G. Terragni" individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione.

5.1 Assegnazione dei docenti alle classi

L'assegnazione dei docenti alle classi è effettuata dal Dirigente scolastico alla luce dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, sentite le proposte dei coordinamenti disciplinari (emanazione del Collegio docenti) e tenendo conto in primo luogo della continuità didattica. Tra i criteri va considerata anche la proficua interazione docente-classe. Si cerca parimenti di tutelare le classi che abbiano subito, in passato, una consistente discontinuità didattica. Si prendono inoltre in considerazione il "curriculum" e i "desiderata" del docente.

5.2 Formazione delle classi

Nella formazione delle classi iniziali del corso si tiene conto dei seguenti aspetti:

- elenco degli iscritti ai diversi corsi attivati
- distribuzione equilibrata del numero alunni per classe
- giudizio finale Scuola secondaria di primo grado
- provenienza degli studenti
- richieste particolari degli studenti
- disponibilità logistica

Si tende alla distribuzione equilibrata di maschi e femmine nelle diverse classi, tranne negli indirizzi che vedrebbero solo numeri assai ridotti di alunni dello stesso sesso in un gruppo-classe. In tal caso si concentrano i maschi/le femmine in un unico gruppo.



Per le prime classi tali criteri portano, a valle delle iscrizioni di luglio, alla luce anche della normativa riguardante il numero minimo di alunni per classe, alla formazione di un certo numero di gruppi-classe. Si procede quindi alla attribuzione della sezione al gruppo-classe mediante sorteggio pubblico.

Per le classi non iniziali, si procede alla formazione delle classi alla luce delle iscrizioni e dei risultati degli scrutini finali.

In caso di alunni con disabilità, si segue la normativa.

5.3 Libri di testo

La scuola seleziona i libri di testo in base alla loro validità culturale, alla funzionalità educativa - con particolare riguardo agli obiettivi formativi - e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Il Collegio docenti, sentiti i dipartimenti disciplinari e i consigli di classe, delibera a maggio i testi adottati dall'Istituto.

5.4 Orario delle attività

Le lezioni iniziano alle ore 8.00 e terminano alle ore 14.00.

La scuola è aperta per le attività extracurricolari dalle ore 13.30 alle ore 17,30.

Le riunioni degli organi collegiali si svolgono in orario pomeridiano fino alle ore 20.00

Il Consiglio di istituto è convocato a partire dalle ore 18.00.

Ulteriori dettagli sull'orario delle attività sono reperibili nel Regolamento di istituto.

5.5 Frequenza scolastica e norme di comportamento degli studenti

La frequenza scolastica è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. L'Istituto vigila e interviene tempestivamente in caso di ripetute assenze e eccesso di ritardi e uscite anticipate. Le regole di comportamento degli studenti rimandano allo statuto delle studentesse e degli studenti e sono state recepite nel Regolamento di Istituto.

5.6 Impegni domestici

Il docente assegna i compiti da svolgere a casa in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. I docenti del consiglio di classe si coordinano per evitare un sovraccarico di lavoro a casa e di prove di verifica scritte in una stessa giornata scolastica.

5.7 Colloqui con le famiglie

I genitori hanno il diritto/dovere di conferire periodicamente con i docenti per acquisire informazioni sull'andamento scolastico degli studenti e sui problemi che si manifestino nel corso dell'attività didattica. A tal fine la scuola attiva le seguenti forme di rapporti scuola-famiglia indicate nel Regolamento di Istituto e nel POF.

6. PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

In ottemperanza agli obblighi di legge e in base ai contenuti della Carta dei servizi, la scuola adotta, aggiorna e rende pubblici, previa consultazione delle componenti studenti e genitori, il Regolamento di Istituto e il POF.

Il POF contiene le scelte educative e formative della scuola e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Il POF pianifica la didattica curricolare ed extracurricolare, le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di educazione alla salute, di formazione integrata e di valutazione complessiva delle attività didattiche. Nel POF vengono indicati anche tempi e modi della progettazione didattica. In attuazione di del POF la scuola elabora il Programma annuale (Bilancio).

7. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola si impegna a adottare standard amministrativi improntati a trasparenza, flessibilità, efficienza e celerità. A tal fine individua, per ogni procedimento amministrativo, un soggetto responsabile; in mancanza di una formale individuazione, il responsabile è il Dirigente scolastico.

7.1 Accesso

Durante il periodo di attività didattica la segreteria è aperta al pubblico secondo l'orario affisso e qui riassunto:

- Ricevimento studenti: dal lunedì al sabato dalle ore 7.55 alle ore 9.00, dalle ore 10.45 alle ore 11.15 e dalle ore 12.00 alle ore 13.15. Martedì e mercoledì anche dalle ore 14.30 alle 16.30.



- Ricevimento famiglie: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.55 alle ore 9.00, dalle ore 12.00 alle ore 13.15. Sabato dalle 10.45 alle 12.30. Martedì e mercoledì anche dalle ore 14.30 alle 16.30.
- Ricevimento docenti: dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00

Durante il periodo di sospensione dell'attività didattica, i servizi amministrativi osservano il seguente orario di ricevimento del pubblico: da lunedì a sabato, dalle 9.00 alle 12.00.

La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto e la persona e l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Le informazioni riguardanti i vari settori della vita scolastica vengono rese pubbliche all'Albo dell'Istituto mediante affissione alle bacheche del piano terra.

Il preside riceve su appuntamento tutti i giorni della settimana.

Il vicario del Preside riceve su appuntamento, compatibilmente con il suo orario di servizio.

7.2 Servizi per gli studenti e le famiglie

- Iscrizione dell'alunno alla classe prima e alle classi successive: formalmente presentata a febbraio, viene definitivamente ratificata a giugno.
- Gestione documentazione scolastica: pagelle, schede valutazione, diplomi, rilevazione assenze, denuncia infortuni
- Distribuzione e raccolta modulistica per agevolazioni economiche (contributi regionali, provinciali, borse di studio)
- Predisposizione e rilascio certificati: il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, dietro richiesta scritta, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.
- Predisposizione atti amministrativi per elezioni degli organi collegiali
- Predisposizione elenchi libri di testo

7.3 Servizi per il personale

- Gestione documentazione carriera lavorativa
- Gestione assenze, permessi, trattamento di quiescenza
- Gestione aspetti amministrativi degli organici
-

7.4 Servizi contabili e amministrativi

- Gestione corrente del bilancio, degli acquisti e dei rapporti con i fornitori
- Rapporti con enti locali

7.5 Servizi per utenti esterni

- Gestione aspetti amministrativi esami Patente Europea dell'informatica

8. ASPETTI FINANZIARI

Il documento contabile che illustra gli obiettivi da realizzare, le risorse disponibili e la loro puntuale destinazione nei vari progetti e attività in coerenza con le previsioni del POF è il Programma annuale (Bilancio).

Come strumento di partecipazione, la scuola chiede alle famiglie il versamento di un contributo di entità prestabilita dal Consiglio di Istituto, ad integrazione dei fondi messi a disposizione dalle amministrazioni pubbliche e da altri soggetti. L'importo di tale contributo viene iscritto nel Programma annuale e il suo utilizzo è rendicontato alle famiglie con specifica comunicazione, in sede di consuntivo. Previa deliberazione motivata del Consiglio d'Istituto, la scuola si riserva inoltre di chiedere agli studenti un concorso alle spese per l'attuazione di singoli progetti extracurricolari.

La scuola può inoltre disporre sotto varie forme agevolazioni per alunni particolarmente bisognosi e favorire concrete manifestazioni di solidarietà nei casi particolarmente gravi.

9. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il Monitoraggio viene effettuato tramite:

- relazione accompagnatoria al consuntivo di bilancio
- relazione del Dirigente scolastico al Consiglio di Istituto



- valutazione del Collegio docenti sull'attività didattica curricolare e extracurricolare
- relazioni finali dei docenti
- dati statistici sugli esiti di profitto.

10. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, 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 delle segnalazioni, dei reclami e dei successivi provvedimenti.