



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO



Istituto Tecnico Commerciale Statale **“PIERO CALAMANDREI”**



Dasa-Rägister
EN ISO 9001: 2008
IQ-0206-08 (*)

00188 Roma – Via Carlo Emery, 97

☎ 06.3328003 – 06.3328206 ☎ 06.33688820 - www.itccalamandrei.it - ✉ RMTD43000L@istruzione.it
Distretto Scolastico XXVIII - Codice Fiscale 97061820581 - Codice Meccanografico RMTD43000L - Codice Mec. Serale RMTD430502
(*) Certificazione di Qualità per la Formazione Superiore e Continua

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'ITC “P. CALAMANDREI” ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 21, 33, 34 e 117 della Costituzione italiana.

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. L'ITC “P. CALAMANDREI”, nei limiti delle sue possibilità di intervento, è impegnato per rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona .

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2.2. L'ITC “P. CALAMANDREI”, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione.

3.1. L'ITC “P. CALAMANDREI” si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, in attuazione delle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e secondo quanto stabilito dal Piano dell'Offerta Formativa, 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 ed al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo. Per la formazione dei gruppi classe iniziali dei corsi sono adottati criteri diretti a favorire le aggregazioni funzionali al maggiore successo scolastico possibile.

3.2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti a livello territoriale, nazionale e comunitario.

3.3. L'ITC "P. CALAMANDREI" e ogni operatore scolastico, nello svolgimento della propria attività, hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi secondo quanto stabilito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria (DPR n.235/07).

In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sulle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione;
- Diritto alla riservatezza dei propri dati personali e sensibili;
- Diritto all'autonoma organizzazione delle attività derivanti dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal DPR 196/1999.

-

4. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

4.1. Il Dirigente Scolastico ed il personale docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni dell'ITC "P.CALAMANDREI", sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti sono finalizzati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica. Il rispetto dei doveri da parte degli alunni, la loro partecipazione consapevole alle attività e la collaborazione fra la famiglia e la scuola costituiscono un elemento fondamentale della partecipazione dei genitori e degli alunni ai processi di insegnamento e di apprendimento che si realizzano nella scuola.

4.2. L'ITC "P. CALAMANDREI" si impegna a favorire tutte le attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'utilizzo dei locali e delle attrezzature per finalità di istruzione, formazione ed educazione di tutti i soggetti del territorio.

4.3. L'ITC "P. CALAMANDREI" si impegna a collaborare e cooperare con i tutti soggetti impegnati per lo sviluppo socio-economico, culturale e civile del territorio.

4.4. L'ITC "P. CALAMANDREI", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative (L.n.15/68, L.n.241/90, L.n.127/97, L.n.191/98 e L.n.15/2005) e didattiche ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente;

4.5. L'ITC "P. CALAMANDREI" tutela il diritto alla riservatezza dei dati personali (Dlvo 196/2003) e li utilizza secondo i principi fissati dalla legge;

4.6. L'attività scolastica dell'ITC "P.CALAMANDREI" ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5. Libertà di insegnamento e formazione ed aggiornamento del personale.

5.1 La libertà di insegnamento dei docenti, intesa come autonomia didattica e libera espressione culturale e come libertà di ricerca e innovazione metodologica e didattica, si esplicita nella programmazione e realizzazione delle attività di istruzione, formative, educative e didattiche e nella definizione del piano dell'Offerta Formativa e persegue la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici e con le modalità stabilite dal Collegio dei Docenti nell'autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sperimentazione e sviluppo. La programmazione delle attività della scuola, attraverso il Piano dell'Offerta Formativa e in coerenza con gli obiettivi della programmazione territoriale,

assicura la soddisfazione dei fabbisogni formativi rilevati dalla Repubblica e dalla istituzione scolastica.

- 5.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi programmati, continui ed organici, e ne cura il monitoraggio e la valutazione.

PARTE I

6. Area didattica.

- 6.1. L'ITC "P.CALAMANDREI" con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche 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.
- 6.2. L'ITC "P.CALAMANDREI" individua ed elabora metodologie e 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.
- 6.3. Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici l'ITC "P.CALAMANDREI" assume come criteri di riferimento la validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa ed la convenienza economica con particolare riguardo agli obiettivi formativi stabiliti dal Piano dell'Offerta Formativa, dalla programmazione di istituto e dai profili professionali di ciascun indirizzo d'ordinamento.
- 6.4. Nella formulazione dell'orario delle attività l'ITC "P.CALAMANDREI" segue criteri che rispettano la progressività nello sviluppo dei ritmi di apprendimento degli alunni, la continuità degli apprendimenti e il loro diritto alla integrità psicofisica.
- 6.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti dell'ITC "P.CALAMANDREI" utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica ed operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli allievi garantendo, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno, organizzando i processi su criteri individualizzati ed effettuando il loro monitoraggio e la loro valutazione.
- 6.6. L'ITC "P.CALAMANDREI" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione di tutti i documenti di natura didattica prodotti attraverso il sito web della scuola.

In particolare:

A1 Il Piano dell'Offerta Formativa

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dai regolamenti d'Istituto, definisce, in modo razionale e volto alla loro realizzazione, gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola. In particolare indirizza l'uso di tutte le risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero, di integrazione, di orientamento e di formazione integrata al raggiungimento di obiettivi esplicitati, monitorati e valutati.

A2 I Regolamenti di Istituto

I regolamenti di Istituto comprendono, in particolare, le norme relative a:
vigilanza sugli alunni;

- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- usi degli spazi, dei laboratori e della biblioteca e del Centro di Documentazione Didattica;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni; modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- modalità di funzionamento degli organi collegiali e degli organismi di partecipazione degli alunni e dei genitori;
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/1998; DPR n.235/07;

A3 La Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe.

La programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe è elaborata ed approvata dal Consiglio di classe e delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad esso i processi di insegnamento apprendimento. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti. E' sottoposta sistematicamente a momenti di monitoraggio e valutazione e attraverso la valutazione dei risultati è modificata al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative.

A4 Il Piano di lavoro annuale del docente

Il piano di lavoro annuale è elaborato dai docenti e confrontato e coordinato in sede di consiglio di classe con i piani di lavoro degli altri docenti E' sottoposto sistematicamente a momenti di monitoraggio e valutazione e attraverso la valutazione dei risultati è modificato al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative.

A5 Il Contratto Formativo

Il contratto formativo è l'esplicitazione dell'operato dell'ITC "P.CALAMANDREI" nel suo rapporto di servizio con l'utenza. Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo ma anche tra l'intero Consiglio di classe, gli studenti ed i genitori e può coinvolgere anche soggetti esterni con i quali la scuola stabilisce rapporti regolati da atti condivisi e formalizzati.

In particolare:

- L'allievo conosce
 - gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e la programmazione della classe nella quale è inserito;
 - il percorso per raggiungerli;
 - le fasi del suo curriculum;
 - i criteri di valutazione scelti dai docenti.
- Il docente
 - comunica l'offerta formativa presente nel proprio piano di lavoro annuale;
 - motiva il proprio intervento didattico;
 - esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione e comunica le valutazioni delle prove
- Il genitore
 - conosce l'offerta formativa della scuola e del Consiglio di Classe;
 - esprime pareri e proposte al Dirigente Scolastico e agli Organi Collegiali;
 - collabora alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

Gli atti di cui ai punti A1 e A2 sono depositati entro il 15 Ottobre di ogni anno scolastico presso la Segreteria Didattica di Istituto. La programmazione educativa e didattica del consiglio di classe (punto A3) è illustrata a tutti gli alunni dal coordinatore della classe. Il piano di lavoro annuale (punto A4) è illustrato agli alunni dal docente. Il contratto formativo (punto A5) può essere formalizzato per iscritto ed essere sottoscritto dai soggetti che lo stipulano; in tal caso è affisso nella bacheca di classe.

6.7 L'ITC "P.CALAMANDREI" si impegna a garantire la regolarità delle attività didattiche e delle lezioni. Lo studente può ottenere un regolare svolgimento delle lezioni ed un'efficace

realizzazione delle attività didattiche, formative ed educative solo grazie alla collaborazione ed alla cooperazione di tutti gli allievi della classe.

La regolarità delle attività è impegno della Scuola; evitare qualsiasi impedimento al regolare svolgimento delle attività programmate è impegno degli studenti, al fine di evitare quei comportamenti che possano creare un clima poco produttivo.

Con il Contratto Formativo, l'allievo si impegna, ricevendo i regolamenti d'Istituto, a cooperare alla realizzazione del progetto educativo e didattico scelto, a non ostacolare il percorso formativo per se stesso e per i compagni di scuola e a mantenere una condotta corretta fondata su buone relazioni con tutti.

6.8 L'ITC "P.CALAMANDREI" si impegna a sviluppare la progettualità. Nell'istruzione tecnica le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo professionale indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica, riforniti di materiale per le esercitazioni.

6.9 L'ITC "P.CALAMANDREI" si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. La percezione dell'utenza rispetto alla qualità complessiva del servizio ricevuto viene monitorata ed è oggetto di analisi.

L'indagine, riferita a campioni statistici rappresentativi della popolazione complessiva di studenti iscritti, ha lo scopo di monitorare il livello di soddisfazione riferito al servizio nel suo complesso, sia il livello di soddisfazione riferito ai fattori specifici di qualità del servizio.

PARTE II

7. Servizi Amministrativi.

7.1 L'ITC "P.CALAMANDREI" individua, le procedure gestione garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure ;
- semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
- trasparenza;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
- competenza del personale di sportello;
- fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.n.241/1990, L.n.15/2005);
- riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto secondo quanto previsto dal Dlvo n.196/2003.

7.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

7.3 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedure di iscrizione in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

7.4 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.

7.5 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

- 7.6 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 7.7 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.
- 7.8 L'ufficio del dirigente scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia su richiesta diretta. In casi gravi anche senza preavviso e garantita la possibilità di relazionarsi ad un responsabile della scuola.
- 7.9 L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 7.10 Il responsabile del procedimento, nel caso in cui non sia indicato espressamente personale della scuola, è il Dirigente Scolastico.
- 7.11 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione e sono pubblicati all'albo:
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - ATA);
 - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, direttore dei servizi e servizi);
 - organigramma degli organi collegiali;
 - organico del personale docente e ATA.
- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
- bacheche sindacali;
 - bacheca degli studenti ed altri utenti;
- Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici dell'Istituto in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 7.12 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 7.13 Ai regolamenti d'istituto viene data pubblicità mediante affissione e deposito sul sito web della scuola.

PARTE III

8. Condizioni ambientali dell'ITC "P.CALAMANDREI".

- 8.1 L'ITC "P.CALAMANDREI" si impegna affinché l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi sono volte a garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli utenti e per il personale. In particolare la scuola è impegnata a sensibilizzare tutte le istituzioni e le associazioni interessate al fine di garantire agli utenti la sicurezza interna ed esterna ai sensi del D. Lgs 81/08 (ex Legge 626/94) e a dare applicazione alla legge sul divieto di fumo.
- 8.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- Numero, dimensione e dotazione 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;
- Numero di aule speciali e laboratori;
- Numero di Personal Computers a disposizione degli studenti e degli Uffici;
- Strumentazioni Scientifiche e Tecnologiche di particolare complessità e rilievo didattico;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non attrezzati;
- Valutazione dei rischi, piano di evacuazione dell'edificio, attuazione delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, informazione al personale ad agli alunni, visite periodiche del personale e degli alunni, formazione sulle norme antinfortunistiche;
- Nominativi del responsabile della sicurezza e del servizio di protezione e prevenzione;
- Nominativi degli addetti al pronto soccorso, al servizio antincendi e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

PARTE IV

9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio erogato.

9.1 Procedura dei reclami.

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, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto in modo analitico dei reclami e dei successivi provvedimenti.

9.2 Valutazione del servizio.

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, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Il Dirigente Scolastico presenta periodicamente al Consiglio di Istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al

fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi dell'istituzione scolastica.

PARTE V

10. Attuazione e revisione

- 10.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge oppure se gli organi collegiali della scuola non procedano a modifiche o integrazioni.
- 10.2 Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di alunni o genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei Servizi. Le proposte saranno sottoposte alla valutazione del Consiglio di Istituto che deciderà in merito all'avvio del processo di revisione e alle relative modalità.

F.to Il Segretario del Consiglio di Istituto

F.to Il Presidente del Consiglio di Istituto