



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "CIUFFELLI - EINAUDI" TODI

Viale Montecristo, 3 - 06059 TODI (PG). Tel. 075/8959511 -

Carta dei

Servizi

Il Dirigente scolastico

Prof. Marcello Rinaldi

Firma autografa sostituita a mezzo stampa, ai
sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/1993

PREMESSA

*La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1995**, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.*

La Carta dei Servizi dell'I.I.S. "Ciuffelli-Einaudi" è il documento che riassume i principi ispiratori delle attività della scuola e rende esplicite tali attività nei confronti degli studenti, dei dipendenti e del contesto sociale di cui fa parte. Essa si ispira agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, nel rispetto dei principi fondamentali che la caratterizzano e dei diritti inviolabili da essa sanciti. Il documento è aperto al contributo di tutte le componenti della scuola e si evolve nel tempo per adeguarsi al mutare delle caratteristiche dei servizi proposti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1) UGUAGLIANZA

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

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Iniziative didattiche curricolari e proposte educative funzionali alla piena integrazione degli alunni stranieri.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni disabili.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

2) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1) Il servizio scolastico viene erogato da questa istituzione secondo criteri di obiettività tendenti al conseguimento degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal Progetto di Istituto.

2.2) A mezzo delle sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, questa istituzione garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche nell'eventualità di situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dei diritti dei lavoratori della scuola e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1) Questa istituzione s'impegna, con opportune azioni di tutto il personale docente e non docente a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, a favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità (studenti trasferiti da altre scuole, provenienti da paesi stranieri, o portatori di handicap).

3.2) Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. I rapporti tra insegnanti e allievi, pur nella distinzione dei ruoli, sono improntati ai sensi di reciproca stima, rispetto e fiducia.

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1) Tutte le domande di iscrizione vengono accolte, purché in regola con le norme vigenti e nei limiti rappresentati dalla capienza e dalla funzionalità rispettivamente dei locali e delle attrezzature dell'Istituto.

4.2) La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo attento delle assenze degli alunni in obbligo scolastico. Le famiglie vengono tempestivamente informate in caso di irregolarità nella frequenza.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1) Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Gli operatori scolastici promuovono pertanto la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.2) Questa Istituzione si impegna a favorire le attività extra-scolastiche che consentano alla scuola di assolvere il ruolo di centro di promozione culturale, sociale e civile.

5.3) Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, questa istituzione garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. A tal fine copia della presente Carta è a disposizione degli interessati affissa all'albo della scuola, è pubblicata nel sito Web dell'istituto ed è rilasciata dalla segreteria dietro richiesta.

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

6) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1) La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

6.2) La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, con riferimento alle linee di indirizzo e strategie di intervento definite dal Servizio Istruzione della P.A.T. e prestando attenzione al contesto nazionale ed internazionale. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico ed un impegno per questa scuola che viene realizzato con interventi organici e regolari nell'ambito di iniziative dell'Amministrazione scolastica ovvero per iniziativa autonoma.

PARTE I

7) AREA DIDATTICA

7.1) Questo 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 esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi coerenti con le finalità della scuola.

7.2) Questa istituzione individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa fra scuola media e scuola superiore, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nell'elaborare le strategie d'intervento per garantire l'inserimento proficuo di tutti gli allievi nelle classi,

opera in stretta collaborazione con le realtà scolastiche presenti sul territorio, nel contesto delle azioni di orientamento.

7.3) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche questa istituzione assume come criteri di riferimento la valenza culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo alle esigenze dell'utenza. A questo proposito si cercherà di promuovere una scelta dei libri di testo mirata anche a contenere il più possibile i costi. Per questo la Scuola ha anche aderito alla rete: "Book in progress".

7.4) Nello svolgimento della loro azione educativa, gli insegnanti operano in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe e con gli obiettivi comuni ed i criteri di valutazione concordati dal collegio docenti, tenendo in considerazione i tempi di studio e di apprendimento, in modo da consentire l'eventuale partecipazione degli alunni ad attività extrascolastiche.

7.5) Nel rapporto con gli allievi, i docenti, nella consapevolezza del loro ruolo formativo educativo, mantengono atteggiamenti e comportamenti che favoriscono il reciproco rispetto e la crescita umana e culturale. Questa istituzione garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

a) Piano dell'Offerta Formativa.

Il POF, elaborato da questa istituzione, oltre a contenere l'analisi della situazione in cui opera (struttura, risorse, offerta culturale del territorio, utenza), contiene la programmazione educativa e didattica e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso è parte integrante della presente "CARTA".

Copia del PTOF è esposta all'albo e può essere duplicata su richiesta presso la segreteria didattica. Il testo è inoltre reperibile all'interno del sito web dell'Istituto.

b) Regolamento interno d'Istituto.

Esso regola la vita interna di questo Istituto, ed è parte integrante della presente "Carta".

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI.

I fattori di qualità sono individuati in:

- celerità e correttezza delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari
- tempi di attesa

Gli standard vengono così fissati:

1) La Segreteria garantisce l'iscrizione alla scuola con procedure di immediato effetto.

2) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta per quelli

di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi

3) Le certificazioni sostitutive dei Diplomi sono consegnati in due giorni; la consegna dei Diplomi originali avviene, previo avviso personale agli interessati, da parte della Segreteria.

4) La Segreteria resterà aperta al pubblico, dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 8.30 e dalle ore 11.30 alle ore 13.30. E' possibile concordare eventuali appuntamenti al di fuori del predetto orario.

5) Il Dirigente Scolastico riceve in orario scolastico. A causa di possibili impegni, è preferibile fissare con anticipo gli appuntamenti.

6) La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposte, con la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE.

L'Istituto assicura agli utenti la tempestività della comunicazione per via telefonica. All'atto del contatto per questa via ogni dipendente è tenuto a comunicare il nome dell'Istituto, il proprio nome e la propria qualifica; nel caso che indirizzi la comunicazione ad altra persona o a un ufficio diverso dell'Istituto, è tenuto a specificarne nome ed eventuali qualifiche.

Le comunicazioni inviate al personale dell'Istituto tramite l'Istituto stesso dall'Amministrazione centrale o da Enti, vengono notificate nel più breve tempo possibile mediante affissione agli Albi predisposti. Le comunicazioni della stessa origine rivolte a singoli dipendenti vengono notificate agli interessati nel più breve tempo possibile.

Per dare esecuzione alle norme esposte e, in generale, per realizzare la trasparenza relativa all'informazione, l'Istituto garantisce spazi adeguati alle comunicazioni scritte predisponendo:

- l'organigramma degli uffici;
- l'organigramma degli organi collegiali;
- l'organico del personale docente e ATA;
- gli Albi dei docenti, del personale ATA e degli studenti;
- gli Albi sindacali;

Agli ingressi delle sedi scolastiche è presente personale incaricato di fornire agli utenti le prime indicazioni per poter fruire dei servizi dell'Istituto. Tutti i dipendenti dell'Istituto, durante l'orario di lavoro, sono tenuti a indossare il proprio cartellino di identificazione.

Tutto il personale è tenuto a certificare l'entrata in servizio giornaliera, utilizzando l'apposito registro delle presenze e/o l'apposito **badge** personale

Albi e bacheche informative

L'Istituto predispone albi stabiliti per legge collocati negli spazi appositi come segue:

- Albo personale Docente: nelle sale Docenti;
- Albo personale ATA; Albo OO.SS.: nell'atrio dell'Istituto;
- Albo Consiglio di Istituto: nell'atrio dell'Istituto (sono visibili gli estratti delle delibere; per la consultazione del verbale, deve essere fatta richiesta all'ufficio Organi Collegiali)
- bacheca alunni: nell'atrio dell'Istituto;
- bacheca genitori: nell'atrio dell'Istituto;
- Bacheche per comunicazioni varie: nell'atrio dell'Istituto.
- Sito web (www.isistodi.it) sempre aggiornato con Albo istituzionale online

PARTE III FATTORI DI QUALITA'

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	a) Formazione delle 1 ^a classi con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno; b) Pubblicazione degli elenchi entro il 10 settembre.	-Iscrizioni tardive
Orientamento	a) Predisposizione di un apposito progetto di durata quinquennale; b) Distribuzione di materiale informativo; c) Visite a scuole e/o aziende, Stages.	
Libri di testo	a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; b) Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini; c) Possibilmente adozione comune nelle discipline e nei dipartimenti; e) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa. (progetto book i progress).	-Insufficiente offerta del mercato editoriale -Libertà di scelta del docente -Dimenticanze da parte degli alunni -Introduzione nuovi insegnamenti -Variazioni del prezzo di copertina
Compiti a casa	a) Diminuzione del carico nei giorni post-festivi; b) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana; c) Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento; d) Indicazione pratiche "su come studiare a casa".	
Clima di classe	a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni; b) Utilizzo di strategie adeguate: circle	-Classi numerose e vivaci -Presenza di alunni

	time (=assemblea di classe); cooperative learning(=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); c) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.); d) Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia; e) Attuazione del regolamento di disciplina.	problematici sul piano del comportamento
Verifica degli apprendimenti	a) Verifica sistematica al termine di ogni Modulo Didattico secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente in base ai criteri stabiliti dal CD; b) Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali; c) Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro una settimana dalla data della prova.	
Sistema di valutazione	a) Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione; b) Informazione preventiva sui criteri di valutazione.	
Recupero dello svantaggio scolastico	a) Interventi individualizzati (ore a completamento dell'orario di servizio); b) Compresenze; Sportello didattico; c) Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali per gli alunni con DSA.	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	a) Progetto Educativo Individualizzato; b) Docente di sostegno specializzato; c) Continuità nella figura del docente di sostegno; d) Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno).; progetto Orto solidale.	-Difficoltà nel reclutamento -Trasferimento, nomina a tempo determinato
Coordinamento didattico	a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare per Assi disciplinari; c) Comuni attività progettuali.	
Assegnazione del personale docente alle classi	Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri: a) Continuità didattica; b) Anzianità di servizio nella scuola. c) Difficoltà ambientali	
Aggiornamento del personale docente	a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	-Insufficiente assegnazione di fondi
Orario delle lezioni	a) Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste; b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.	-Impegni più scuole
Piano delle attività scolastiche	a) Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti; b) Piano fino a 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe	
Regolamento d'Istituto	Il regolamento interno, elaborato e deliberato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto fissa le norme	

	relative a : <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina e comportamento; - vigilanza degli alunni; - comportamento degli alunni in rapporto ai coetanei, agli adulti, agli ambienti e al patrimonio della scuola; - regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze, delle giustificazioni; - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; - conservazione delle strutture e delle dotazioni; - modalità di comunicazioni tra genitori e docenti; - modalità di convocazione delle assemblee dei genitori di classe e di svolgimento delle stesse; - modalità di convocazione e svolgimento dei consigli di Classe; - calendario di massima delle riunioni; 	
--	---	--

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	La Scuola <ul style="list-style-type: none"> a) garantisce la vigilanza sui minori in caso di sciopero; b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche; c) sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento; d) garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione; e) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.

NUMERO AULE NORMALI: 40

- Dotazione media: 1 cattedra, 1 lavagna, 1 armadio, banchi e sedie per il numero degli allievi

AULE SPECIALI E LABORATORI:

Sede	N. Prog.	Laboratorio e Attività
CIUFFELLI	1	Fisica I
	2	Fisica II
	3	Informatica 1
	4	Informatica 2 (CAD)
	5	Topografia e costruzioni
	6	Chimica e industrie agrarie
	7	Scienze
	8	Serre
	9	Orto solidale
	10	Orto Cocchi
	11	Verde Todi
	12	Verde Scuola
	13	Agronomia
	14	Meristemica
	15	Biblioteca/archivio
	16	Palestra/camp calcetto e calcio
AZIENDA		Tecnico/Cont.
	18	Oliveto
	19	Vigneto
	20	Caseificio
	21	Stalla
	22	Centro aziendale Fattoria didattica
	23	Seminativi
	24	Frutteto storico Pian Di Porto
	25	Oleificio
	26	Orto botanico Pian Di Porto
	27	Oliveto CNR
	28	Stazione Meteo
	29	Frutteto Montecristo
	30	Cantina
	31	Osservatorio astronomico
	32	Agriturismo

CONVITTO	33	Multimediale
	34	Sala Giochi
	31	laboratorio musicale
	32	Laboratorio video e web 2.0

EINAUDI	33	ECDL
	34	Video scrittura
	35	CAD
	36	35. Laboratorio linguistico
	37	36. Lab. Chimica
	38	Biblioteca/Archivio
IPSIA	39	Multimediale LIM
	40	Informatica
	41	Laboratorio Moda
	42	laboratorio Misure
	43	Laboratorio Elettronica 1
	44	Laboratorio Elettronica 2
	45	Biblioteca/Archivio

LOCALI DI SERVIZIO

- n. 3 Sale docenti
- n. 3 Aula Magna
- Servizi igienici:
- Spazi esterni: 3 cortili

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Dirigente Scolastico risponde in forma scritta a tutti i reclami scritti ed alla fine dell'anno scolastico formula, al Consiglio d'Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti. I reclami orali o telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo di Istituto, dopo aver appurato la fondatezza del reclamo attraverso ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 20 giorni attivandosi per rimuovere le cause che hanno motivato il reclamo.

Qualora il reclamo non rientri nelle competenze del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo di Istituto formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica sugli eventuali reclami e sui relativi provvedimenti.

Tale relazione verrà inserita nella relazione finale generale del Consiglio di Istituto sull'andamento dell'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione e verifica livello di adeguatezza e aggiornamento di: impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza degli obiettivi del piano di istituto con la progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le

domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, vengono elaborate dall'Ufficio Statistica. I docenti incaricati dell'Ufficio Statistica provvedono a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno utilizzate dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto per le proposte di azioni di miglioramento.

MONITORAGGIO DEGLI SBocchi OCCUPAZIONALI O UNIVERSITARI

Ha come obiettivo specifico di lungo termine, quello di verificare nel tempo l'esito della formazione impartita;

Inoltre assume particolare importanza per:

- svolgere attività di orientamento;

□ intervenire con opportuni correttivi nell'ambito del sistema formativo, al fine di prevenire eventuali disagi al momento di accedere all'università o nell'attività lavorativa.

METODOLOGIA SEGUITA:

- somministrazione di un questionario a tutti i diplomati a partire dall'anno scolastico 2008/09
- raccolta dei dati e loro archiviazione su supporto magnetico
- elaborazione dei dati
- stesura di una relazione da parte del docente incaricato dell'Ufficio Statistica.

PARTE V

ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi è pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, e resta in vigore fino a nuove disposizioni.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

AVVISO AFFISSO ALL'ALBO DELLA SCUOLA

- I documenti sono depositati presso l'ufficio di Segreteria dell'Istituto (la Carta dei Servizi ed il regolamento sono anche affissi all'albo).
- Le copie, rilasciate su richiesta, saranno realizzate al costo di € 1,00 alla pagina.