



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE
VITTORIO EMANUELE II CATANZARO



Carta dei servizi

**L'Istituto Istruzione Superiore VITTORIO EMANUELE II
CATANZARO**

Approvato dal Consiglio di Istituto in data 04/12/2018

Carta dei servizi

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

Questo fascicolo contiene la Carta dei Servizi. Essa ha lo scopo di aiutare genitori e studenti ad esercitare tre fondamentali diritti:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla partecipazione
- il diritto all'autotutela.

Con questo documento l'Istituto Istruzione Superiore dichiara i principi fondamentali a cui si ispira l'azione della scuola, illustra le strategie e le modalità attivate per il loro raggiungimento, individua gli specifici fattori della qualità del servizio, impegnandosi a rispettarli e a rendere noti, periodicamente e con trasparenza, i risultati ottenuti e gli intenti futuri.

Le informazioni riguardanti gli obiettivi formativi che l'Istituto Istruzione Superiore persegue sono descritte in maniera dettagliata nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, che viene consegnato ai genitori all'atto dell'iscrizione, e nelle programmazioni educative e didattiche predisposte dai singoli docenti e dai consigli di classe, che sono conservati in presidenza e disponibili per la consultazione e documentazione di alunni, genitori ed Enti interessati.

Alla carta dei Servizi si affiancano infine il Patto di corresponsabilità educativa, i Regolamenti deliberati dal Consiglio di Istituto riguardo diritti, doveri, criteri organizzativi, ecc. e l'Organigramma dei ruoli, delle mansioni e delle responsabilità delle diverse figure professionali della scuola.

La Carta dei Servizi è un documento "dinamico", soggetto a revisioni periodiche.

Il Dirigente Scolastico

Il Presidente del Consiglio d'Istituto

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA L'AZIONE DELLA SCUOLA PARTE I – EDUCAZIONE E DIDATTICA

- *Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione delle classi*
- *Programmazione educativa e didattica*
- *Interventi per il successo scolastico e formativo*
- *Interventi per gli alunni in difficoltà*
- *Valutazione degli apprendimenti*
- *Attività di accompagnamento*

PARTE II – PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO

- *Composizione degli Organi collegiali*
- *Partecipazione di genitori e studenti al governo della scuola*
- *Coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo e di istruzione degli allievi*

PARTE III – LE PERSONE DELLA SCUOLA

PARTE IV – STRUTTURE ED ATTREZZATURE DELLA SCUOLA

- *Disponibilità ed adeguatezza dei locali e delle attrezzature*
- *Servizi di consultazione e prestito di libri, audiovisivi, ecc.*
- *Efficienza e sicurezza*
- *Igiene e comfort*

PARTE V – SERVIZI

- *Accoglienza e identificazione del personale, vigilanza degli alunni*
- *Servizi amministrativi*
- *La scuola e i servizi del territorio*

PARTE VI – INFORMAZIONE, TUTELA, CONTROLLO E VALUTAZIONE

- *Informazione*
- *Riservatezza*
- *Procedure di reclamo e presentazione di suggerimenti*
- *Valutazione del servizio*

ATTUAZIONE DELLA CARTA

PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA L'AZIONE DELLA SCUOLA

L'Istituto Istruzione Superiore nel proprio operare pedagogico ha come fonti di ispirazione gli articoli 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 che si possono riassumere nei termini di:

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ
- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
- PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA
- LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Quindi l'Istituto Istruzione Superiore garantisce che:

- Nessuna discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali ed è facoltà degli alunni iscriversi presso questo L'Istituto Istruzione Superiore nei limiti della sua obiettiva capienza;
- Il personale e gli organi collegiali della scuola ispirano il proprio comportamento a criteri di imparzialità, obiettività ed equità;
- L'Istituto Istruzione Superiore elabora un Piano dell'offerta formativa coerente con gli indirizzi programmatici nazionali e volto ad aiutare gli alunni a sviluppare al meglio le singole capacità ed attitudini, ad esprimersi, a recepire ed elaborare le informazioni ricevute;
- La libertà di insegnamento si realizza nel pieno rispetto della personalità, dei diritti e degli interessi degli allievi e della programmazione generale del Collegio docenti e dei Consigli di classe;
- L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutto il personale si informano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione;
- Il servizio e le attività educative vengono erogati con continuità e regolarità;
- Le procedure amministrative sono tese alla massima semplificazione ed alla completa e trasparente informazione riguardo le attività educative e didattiche;
- I genitori, gli alunni e il personale sono chiamati a partecipare e collaborare al governo e alla gestione della scuola nell'ambito delle norme vigenti;
- La scuola collabora con gli Enti e le Istituzioni del territorio al fine di attuare utili sinergie e realizzare la propria funzione di promozione culturale, sociale e civile;
- 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.

PARTE I – EDUCAZIONE E DIDATTICA

Idee guida

Tutto il personale operante nel L'Istituto Istruzione Superiore è impegnato, secondo le proprie competenze, a:

- Favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali, agli studenti di nazionalità straniera e alle fasi di passaggio al livello superiore dell'istruzione o di inserimento nel mondo del lavoro;
- Promuovere la formazione degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici delle singole discipline;
- Favorire il successo scolastico di ogni singolo alunno anche promuovendo e sostenendo l'impegno personale degli studenti, attuando interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione;
- Verificare, in modo continuativo e mirato, i risultati di profitto dagli allievi al fine di rilevare tempestivamente eventuali insuccessi prima che vengano consolidati e comportino dispersione scolastica;
- Porre particolare attenzione al bene-essere non soltanto fisico, ma anche psicologico e sociale di operatori e studenti della scuola;
- Fornire supporto agli studenti per sostenere scelte consapevoli;
- Favorire la collaborazione formativa ed educativa con Enti e realtà produttive presenti sul territorio.

1. Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione delle classi

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
<p>Nei limiti del numero autorizzato di classi, la scuola accetta le iscrizioni degli studenti senza discriminazione alcuna.</p> <p>È accolta la richiesta di trasferimento da altra scuola, nei limiti di capienza delle classi autorizzate, purché accompagnata dal nulla osta rilasciato dal Dirigente scolastico della scuola di provenienza.</p>	<p>Spetta al Consiglio di Istituto fissare i criteri da rispettare nel caso fosse necessario rifiutare alcune iscrizioni per mancanza di posti disponibili.</p>
<p>L'Istituto Istruzione Superiore organizza per gli alunni provenienti da altri indirizzi di studio e che intendano iscriversi a classi successive alla prima, esami integrativi sulle parti di programma non svolte.</p>	<p>L'Istituto Istruzione Superiore organizza gli esami integrativi e/o di idoneità nel mese di settembre e prima dell'inizio delle lezioni per consentire la partecipazione agli alunni che hanno avuto la sospensione del giudizio agli scrutini di giugno.</p>
<p>Per i nuovi iscritti l'Istituto Istruzione Superiore predispone attività di accoglienza e iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative e regolamento d'Istituto.</p>	<p>Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, il Regolamento di istituto e la Carta dei Servizi sono pubblicati sul Sito della scuola e sono presentati agli iscritti alla classe prima durante le giornate di accoglienza.</p> <p>L'accoglienza a ragazze/i iscritti alla classe prima, viene realizzata in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento del progetto educativo dell'Istituto; • Incontri con il personale dirigente, docente e ATA per far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento; • Informazioni in merito a organizzazione e struttura della scuola, trasporti e refezione, servizi per gli studenti, ecc.; • Esperienze di comunicazione verbale e non verbale (ludica, grafica ...) per la conoscenza reciproca degli alunni tra loro e con gli insegnanti.
<p>Nella formazione delle classi è perseguita una equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee.</p>	<p>Il numero massimo di alunni per classe è stabilito da disposizioni ministeriali, mentre spetta al Consiglio di Istituto fissare i criteri per la formazione delle classi.</p> <p>La scuola si adopera per inserire gli studenti in modo proporzionale al numero complessivo degli alunni per classe.</p>

2. Programmazione educativa e didattica

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
<p>Nell'ambito del calendario scolastico delle lezioni, stabilito annualmente dalla Regione, la scuola si impegna a dare il numero massimo possibile di giornate di servizio e a garantire la continuità dell'insegnamento per l'intero monte ore annuale previsto dall'ordinamento.</p>	<p>Le lezioni si svolgono secondo l'orario pubblicato tempestivamente sul Sito della scuola.</p> <p>Non vengono effettuate riduzioni del monte ore annuo massimo stabilito dal calendario regionale.</p> <p>In caso di assenza dei docenti, i supplenti sono tempestivamente nominati. Il Collegio dei Docenti fissa i criteri per l'individuazione degli insegnanti interni chiamati a sostituire i colleghi.</p> <p>Ove non sia possibile per oggettivo impedimento nominare un sostituto, gli studenti della classe saranno distribuiti nelle classi parallele, suddivisi in modo da rispettare le norme di sicurezza e la continuità didattica.</p> <p>L'Istituto Istruzione Superiore propone lo studio assistito per gli studenti che non si avvalgono dell'insegnamento della Religione cattolica. Nel caso di assenza dei docenti incaricati per lo studio assistito, gli allievi saranno affidati al docente di Religione che avrà solo la funzione di sorveglianza.</p>

<p>L'Istituto Istruzione Superiore adotta il <i>piano triennale dell'offerta formativa</i>.</p>	<p>Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Dirigente Scolastico fissa gli indirizzi generali per le attività della scuola e le scelte di gestione e di amministrazione con proprio atto di indirizzo prot. 5199/C21 del 30/09/2015. • Il Collegio dei docenti elabora il piano sulla base degli indirizzi fissati dal Dirigente Scolastico; • Il Consiglio di Istituto, successivamente, lo approva. <p>Per implementare il Piano dell'offerta Formativa dell'Istituto, all'inizio di ogni anno scolastico gli Organi Collegiali stabiliscono il programma Educativo e Didattico annuale (PED) e quantificano le risorse economiche, materiali e professionali da investire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I Consigli di classe definiscono il Programma educativo e didattico di ciascuna classe sulla base delle proposte formulate dai dipartimenti disciplinari, tenendo conto dei livelli di partenza degli studenti; • Il Collegio dei Docenti esamina ed approva, per gli aspetti culturali, metodologici e didattici, la programmazione educativa e i percorsi formativi presentati dai Consigli di Classe e ne verifica la coerenza con gli obiettivi e le finalità delineate nei programmi nazionali e nell'Offerta Formativa di Istituto; • Il Consiglio di Istituto assegna le risorse necessarie alla effettuazione del programma di lavoro annuale. • I singoli docenti redigono il Piano di lavoro per le discipline insegnate.
<p>Per arricchire l'offerta formativa, l'Istituto Istruzione Superiore collabora con Enti, Associazioni e privati le cui finalità istituzionali non contrastino con quelle della scuola, e con essi formalizza apposite convenzioni.</p>	<p>Nell'ambito della programmazione annuale, gli OO.CC. deliberano l'adesione a progetti (iniziative sportive, teatrali, culturali ecc.) proposti da soggetti esterni alla Comunità scolastica.</p> <p>Per l'orientamento professionale degli studenti e la loro introduzione nel mondo del lavoro, l'Istituto Istruzione Superiore prevede nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa una pluralità di azioni, tra cui anche attività di alternanza scuola lavoro.</p>

3. Interventi per il successo scolastico e formativo

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
La scuola individua ed elabora gli 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.	Il Consiglio di Classe esamina la documentazione prodotta dalla scuola di primo grado degli alunni iscritti per la prima volta. Sono effettuati scambi di informazioni con le scuole di provenienza per gli alunni con particolari necessità. Per impostare una corretta programmazione educativa e didattica, vengono somministrate prove e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) che consentano una prima conoscenza dei nuovi iscritti.
La Scuola s'impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica anche attraverso il monitoraggio continuo della frequenza assidua alle lezioni da parte degli studenti.	L'Istituto Istruzione Superiore utilizza il registro elettronico per rilevare le presenze degli studenti, gli eventuali ritardi e le uscite anticipate. La scuola fornisce ai genitori e agli studenti una password che permette loro l'accesso al registro elettronico. La regolarità della presenza degli alunni in classe è valutata dal coordinatore della classe che provvede ad intervenire in modo tempestivo con la famiglia ove rilevi assenze reiterate o 'strumentali'. I Consigli di Classe tengono conto della frequenza ai fini della valutazione del comportamento.
I docenti guidano gli studenti nell'acquisizione di un metodo di lavoro adeguato al proprio stile cognitivo.	Nell'assegnazione dei compiti da svolgere individualmente, i docenti formulano consegne chiare e precise per ogni attività proposta, distribuiscono il lavoro in modo equilibrato e verificano che gli studenti rispettino scadenze e modalità assegnate. La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica e sono privilegiati testi: <ul style="list-style-type: none"> • Rispettosi delle indicazioni normative; • Aggiornati e completi nei contenuti; • Chiari nel linguaggio e adeguati al bagaglio culturale degli alunni; • Semplici e accattivanti nella grafica; • Contenuti nel prezzo.

4. Interventi per gli alunni in situazione di difficoltà

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali e a quelli in situazione di handicap.	<p><i>Il Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (GLI)</i> redige, al termine di ogni anno scolastico, il <i>Piano Annuale per l'Inclusione (PAI)</i>, che il Collegio dei docenti delibera entro il mese di giugno.</p> <p>Per gli alunni con disabilità certificata (L. 104/92), si riunisce il <i>Gruppo di Lavoro per l'Handicap Operativo (GLHO)</i> che, nel <i>Profilo Dinamico funzionale (PDF)</i>, individua le effettive potenzialità dell'alunno e, sulla base di queste, stende annualmente il <i>Piano Educativo Individualizzato (PEI)</i> che descrive gli interventi educativi e didattici destinati all'alunno, definendo obiettivi (equipollenti a quelli della classe o differenziati), metodi, criteri di verifica e valutazione.</p> <p>Per gli alunni con <i>Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)</i> il Consiglio di Classe, dopo aver esaminato la documentazione pervenuta, redige il <i>Piano Didattico Personalizzato (PDP)</i> che definisce gli interventi da mettere in atto nei loro confronti, le attività didattiche, gli strumenti compensativi e le misure dispensative, nonché le forme di verifica e valutazione personalizzata.</p>
---	---

	<p>Per gli alunni stranieri con problemi di carattere linguistico, la scuola programma corsi di sostegno linguistico.</p> <p>Per la gestione dei casi di alunni ospedalizzati, i Consigli di Classe mettono in atto strategie finalizzate a consentire agli allievi di essere aggiornati sul lavoro svolto in classe e costruiscono, se è il caso, curricoli individualizzati che permettano loro il recupero delle conoscenze.</p>
--	---

5. Valutazione degli apprendimenti

<p>La preparazione di ogni singolo allievo è verificata dagli insegnanti con osservazioni sistematiche, prove scritte o grafiche e orali, discussioni argomentative e di approfondimento con le quali si verificano l'acquisizione dei contenuti, del linguaggio specifico e dell'approccio metodologico nonché la capacità di approfondire, di rielaborare in modo personale e di utilizzare gli strumenti espressivi.</p>	<p>Per garantire una valutazione trasparente e omogenea, nell'ambito dei criteri fissati dal Collegio dei docenti, i Dipartimenti disciplinari stabiliscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “obiettivi minimi” da conseguire da parte di tutti gli alunni; • Criteri e strumenti di valutazione; • Numero e frequenza delle verifiche da somministrare nel corso dell'anno; • Prove comparabili per tutte le classi parallele della scuola. <p>I criteri di valutazione sono contenuti nel <i>Piano Triennale dell'Offerta formativa</i>.</p> <p>I docenti correggono tempestivamente (entro 15 giorni al massimo) gli elaborati al fine di utilizzare la correzione come momento formativo.</p> <p>Le prove scritte corrette sono date in visione allo studente e con lui discusse in classe.</p> <p>I documenti periodici di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente scolastico o dai Docenti incaricati entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.</p>
---	---

6. Attività di accompagnamento e supporto

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La scuola facilita il colloquio tra studenti e docenti e tra studenti e figure di direzione e coordinamento.</p>	<p>I coordinatori di classe e tutti i docenti si mettono a disposizione per ascoltare gli studenti di cui colgono situazioni di disagio o di difficoltà in campo scolastico e relazionale.</p>
<p>L'Istituto Istruzione Superiore elabora progetti che mirano ad affrontare, con modalità ed approcci diversi, gli snodi critici della crescita degli allievi e a fornire informazioni, consulenze e momenti di spazio-ascolto.</p>	<p>L'Istituto di Istruzione Superiore organizza un servizio di ascolto attivo a cui possono rivolgersi genitori e studenti per riflettere e confrontarsi, in totale riservatezza, con adulti competenti riguardo al mondo degli adolescenti, le loro emozioni, le loro paure e i problemi relativi all'apprendimento, alla crescita personale, alle dinamiche relazionali con compagni, genitori, insegnanti.</p> <p>Per gli allievi in difficoltà il Consiglio di Classe, attraverso la figura del coordinatore e/o altro docente, opera in costante rapporto con le famiglie, con i servizi del territorio e con gli altri docenti per svolgere funzioni di orientamento e supporto.</p>
<p>L'Offerta Formativa della scuola prevede servizi di orientamento per aiutare gli studenti al momento dell'iscrizione e della scelta degli indirizzi specialistici e guidarli nelle scelte professionali o in quelle relative agli studi successivi al conseguimento del diploma.</p>	<p>Per le classi seconde del L'Istituto Istruzione Superiore è effettuato un orientamento per aiutare gli studenti al momento della scelta degli indirizzi specialistici attivati dalla scuola.</p> <p>E' consentito il cambio di indirizzo da parte degli studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore entro la fine di ottobre del terzo anno.</p> <p>È previsto, inoltre, il passaggio tra il sistema della Formazione e quello dell'Istruzione e viceversa, anche con frequenza temporanea alle lezioni di discipline artistiche, al fine di una scelta consapevole.</p> <p>Per la scelta degli studi post diploma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • viene distribuito materiale informativo • sono organizzati visite per i diversi indirizzi di studio a fiere, scuole e Università e incontri con il mondo del lavoro.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti

Indicatori:

- Ore di lezione effettivamente erogate per ciascuna disciplina nel corso dell'anno;
- Esaustività e accuratezza delle informazioni riportate nei registri personali e nelle relazioni finali dei docenti (a cura del

Dirigente scolastico);

- Efficacia delle azioni messe in atto rispetto a scelte effettuate e abbandoni;
- Efficacia delle metodologie didattiche, organizzative, innovative e migliorative;
- Efficacia delle iniziative per l'orientamento scolastico e lavorativo;
- Disservizi segnalati.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- Modifiche della normativa vigente;
- Sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. organico assegnato alla scuola) ed economica;
- Calamità naturali e interruzioni del servizio disposte dalle autorità competenti;
- Difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE II – PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO

Idee guida

Nella definizione e realizzazione dell'indirizzo educativo, organizzativo ed economico della scuola, l'Istituto:

- persegue trasparenza e imparzialità;
- sollecita la partecipazione effettiva di tutte le componenti della comunità scolastica;
- si avvale della cooperazione di genitori, alunni e personale;
- si adopera per creare e mantenere un clima relazionale sereno e positivo
- garantisce l'informazione alle famiglie su apprendimento e comportamento dei figli e facilita il colloquio delle famiglie con docenti e figure di direzione e coordinamento;
- garantisce accoglienza e riservatezza.

1. Gli Organi collegiali

Consiglio d'Istituto	È composto da: quattro rappresentanti dei genitori otto rappresentanti dei docenti due rappresentanti del personale non docente il Dirigente Scolastico quattro studenti. È presieduto da un genitore.	<ul style="list-style-type: none"> • approva l'<i>Atto di Indirizzo</i> del Dirigente Scolastico e collabora alla definizione degli indirizzi generali e delle scelte generali di gestione e di amministrazione.
Collegio dei Docenti	È composto da: il Dirigente Scolastico. tutti i docenti in servizio nell'Istituto	<ul style="list-style-type: none"> • svolge attività di ricerca, programmazione, verifica, valutazione e documentazione sia collegialmente sia articolato in Dipartimenti e Commissioni • elabora il Piano per l'Offerta Formativa sulla base degli indirizzi generali e delle scelte generali definiti nell'<i>Atto di Indirizzo</i> del Dirigente Scolastico.
Consiglio di classe	È composto da: il Dirigente Scolastico, tutti i docenti della classe, con la partecipazione dei due genitori e due studenti eletti	<ul style="list-style-type: none"> • elabora il piano delle attività della classe, verifica e valuta periodicamente il profitto degli alunni • discute l'andamento generale della classe • discute il piano delle attività della classe
Organo di garanzia	È composto da: un docente dell'Istituto designato dal Consiglio di Istituto tra i docenti coordinatori di classe, un rappresentante degli studenti eletto dai rappresentanti degli studenti in Consiglio di Istituto tra i componenti il Consiglio stesso o tra i rappresentanti di classe, un rappresentante dei genitori eletto dai rappresentanti dei genitori in Consiglio di Istituto tra i componenti il Consiglio stesso o tra i rappresentanti di classe.	<ul style="list-style-type: none"> • decide in merito ai reclami proposti contro le sanzioni disciplinari irrogate agli alunni.
Comitato di valutazione	È composto da: tre docenti dell'Istituzione scolastica, di cui due scelti dal Collegio dei Docenti e uno dal Consiglio di Istituto un rappresentante degli studenti e un rappresentante dei genitori scelti dal Consiglio di Istituto, un componente esterno individuato dall'Ufficio Scolastico. È presieduto dal Dirigente Scolastico	<ul style="list-style-type: none"> • individua i criteri per la valorizzazione dei docenti • esprime il proprio parere sul superamento del periodo di formazione e di prova per il personale docente ed educativo • valuta il servizio (Valutazione del servizio del personale docente) su richiesta dell'interessato, previa relazione del dirigente scolastico, ed esercita le competenze per la riabilitazione del personale docente, (Riabilitazione). Per queste due fattispecie il comitato opera con la presenza dei genitori e degli studenti, salvo che la valutazione del docente riguardi un membro del comitato che verrà sostituito dal consiglio di istituto.

L'organigramma e la composizione degli Organi collegiali sono annualmente pubblicati all'albo amministrazione trasparente*, nel Sito della scuola secondo la normativa vigente.

Partecipazione di genitori e studenti al governo della scuola

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola promuove e sostiene la partecipazione di genitori e studenti nelle forme previste dalla legge.	La scuola <ul style="list-style-type: none"> • informa genitori e studenti sulle modalità di partecipazione previste dal Consiglio di Istituto e sulle competenze dei diversi organi di cui sono chiamati a far parte; • predispone entro il mese di settembre il piano delle attività collegiali al fine di garantire un'ordinata programmazione e un tempestivo coinvolgimento di tutte le componenti • mette a disposizione delle varie componenti i mezzi organizzativi, i locali e le attrezzature stabiliti dal Consiglio di Istituto per consentire la partecipazione democratica e il diritto a riunirsi.
I criteri relativi all'organizzazione didattica e al coinvolgimento delle famiglie sono fissati dagli OO.CC. della scuola con la partecipazione di tutte le componenti previste	Ogni anno gli OO.CC., secondo le competenze di ciascuno, ed eventualmente rivalutano la congruità dei criteri fissati (formazione classi, assegnazione docenti, formulazione orario). Nel riesame di tali criteri sono fatti partecipi genitori e studenti eletti negli OO.CC.

2. Coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo e di istruzione degli allievi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Contestualmente all'iscrizione è prevista la sottoscrizione, da parte dei genitori, degli studenti e della scuola, di un <i>Patto educativo di corresponsabilità</i> che mira a: <ul style="list-style-type: none"> • assicurare trasparenza e chiarezza; • promuovere la maturazione della responsabilità e dell'impegno personale di ciascun/a alunno/a. 	Le procedure di elaborazione, modifica e di sottoscrizione del Patto, sono stabilite dal Regolamento di Istituto ed è previsto il coinvolgimento delle diverse componenti della comunità scolastica, ivi compresi genitori e studenti. L'incontro tra i genitori degli alunni delle classi prime e i docenti del Consiglio di Classe, finalizzato alla reciproca conoscenza, avviene durante il primo Consiglio nel mese di ottobre. I genitori vengono informati riguardo la programmazione educativa e didattica della classe e dell'Istituto mediante la sua presentazione nei Consigli di Classe di inizio anno scolastico.
I genitori sono puntualmente informati sull'andamento scolastico dei figli.	Le valutazioni per ogni disciplina e relative al singolo studente sono inserite tempestivamente dal docente della materia nel registro elettronico. I singoli docenti informano la famiglia dello studente in merito ai voti attribuiti per la valutazione delle singole prove (orali, scritte e/o scritto-grafiche), durante gli incontri individuali previsti dall'orario di ricevimento e richiesti con appuntamento dai genitori. Le assenze degli studenti, gli eventuali ritardi e le uscite anticipate possono essere controllate dai genitori sul registro elettronico. Le note disciplinari sono riportate nel registro di classe e sono rese visibili alla famiglia dal docente che le ha comminate. I genitori degli studenti per i quali il Consiglio di Classe ha constatato una situazione particolarmente difficile per il numero e la gravità delle insufficienze, vengono tempestivamente informati tramite lettera e/o convocati per un colloquio. Alla conclusione dell'anno scolastico le famiglie degli studenti con "sospensione di giudizio" sono informate attraverso apposite schede delle carenze riscontrate e delle modalità per il recupero; tali schede vengono consegnate dalla Segreteria ai Genitori e agli studenti maggiorenni ed è anche possibile scaricarle dal registro elettronico.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti

indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza degli utenti agli incontri e riunioni convocate;
- rispetto delle scadenze e dei tempi fissati per i lavori degli OO.CC.;
- efficacia delle metodologie didattiche, organizzative, innovative e migliorative;
- disservizi segnalati.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale o economica;
- assenze giustificate del personale;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE III – LE PERSONE DELLA SCUOLA

Idee guida

Per la realizzazione del PTOF, l'Istituto Istruzione Superiore favorisce e promuove

- l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale;
- la continuità didattica;
- la definizione di una chiara e riconosciuta struttura organizzativa delle responsabilità;
- l'informazione riguardo le figure preposte ai vari compiti, ruoli o settori. In particolare:

Il Dirigente scolastico Rappresenta l'Istituto; ne assicura la gestione unitaria; ha compiti di direzione e coordinamento; promuove e valorizza le risorse umane e professionali del personale.

I Collaboratori del Dirigente scolastico e le funzioni strumentali Sono i dipendenti a cui sono stati delegati dal Dirigente scolastico o dal Collegio dei docenti compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro.

I Docenti Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola.

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale A.T.A. sulla base delle direttive avute dal dirigente scolastico.

Gli Assistenti amministrativi Collaborano con il Direttore SGA, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza.

Gli Assistenti tecnici Svolgono attività di supporto tecnico ai docenti nei laboratori e di manutenzione delle relative apparecchiature.

I Collaboratori scolastici Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia, di custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi scolastici.
Collaborano con i docenti.

Il dirigente scolastico inoltre individua ed incarica le figure deputate a garantire la sicurezza dell'edificio, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio:

- responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto;
- squadra di primo soccorso;
- squadra antincendio ed incaricati della gestione delle emergenze;
- medico competente.

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
L'Istituto assicura adeguata informazione anche riguardo l'organizzazione e le mansioni del personale.	Sono pubblicati all'albo on line e nel Sito web: <ul style="list-style-type: none">• organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi), con precisati incarichi e ruoli;• organico del personale docente e A.T.A.;• orario di servizio, funzioni e dislocazione del personale.
Docenti e Dirigente scolastico sono disponibili ed interessati al colloquio con le famiglie. Il personale della scuola garantisce la massima riservatezza riguardo ad ogni informazione ricevuta dai genitori e dagli alunni ed esulante gli aspetti strettamente didattici.	Entro il primo mese di scuola viene pubblicato l'orario settimanale di ricevimento dei docenti. I coordinatori di classe ed i direttori di sezione possono essere contattati durante la loro ora di ricevimento settimanale o, in caso di motivata richiesta, in altro orario con essi concordato per il tramite della Segreteria. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento. Il Direttore dei SS.GG.AA. riceve il pubblico su appuntamento; senza, solo se compatibile con gli impegni di ufficio.

<p>Ogni anno sono destinate risorse alla formazione del personale docente e ATA.</p>	<p>La formazione del personale docente è programmata annualmente dal Collegio dei docenti ad inizio anno scolastico; le attività di formazione vertono sugli aspetti pedagogici, culturali e didattici al fine dell'attuazione del Piano di Miglioramento. Il Consiglio di Istituto ne delibera la fattibilità economica. Per il personale ATA di Segreteria, annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza, alla protezione dei dati trattati, al piano anticorruzione e trasparenza, all'innovazione digitale e alle mansioni affidate. Per il personale ATA di Segreteria, annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza, alla protezione dei dati trattati, al piano anticorruzione e trasparenza, all'innovazione digitale e alle mansioni affidate.</p>
--	---

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
L'Istituto assicura adeguata informazione anche riguardo l'organizzazione e le mansioni del personale.	Sono pubblicati all'albo on line e nel Sito web: <ul style="list-style-type: none"> • organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi), con precisati incarichi e ruoli; • organico del personale docente e A.T.A.; • orario di servizio, funzioni e dislocazione del personale.
Docenti e Dirigente scolastico sono disponibili ed interessati al colloquio con le famiglie. Il personale della scuola garantisce la massima riservatezza riguardo ad ogni informazione ricevuta dai genitori e dagli alunni ed esulante gli aspetti strettamente didattici.	Entro il primo mese di scuola viene pubblicato l'orario settimanale di ricevimento dei docenti. I coordinatori di classe ed i direttori di sezione possono essere contattati durante la loro ora di ricevimento settimanale o, in caso di motivata richiesta, in altro orario con essi concordato per il tramite della Segreteria. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento. Il Direttore dei SS.GG.AA. riceve il pubblico su appuntamento; senza, solo se compatibile con gli impegni di ufficio.
Ogni anno sono destinate risorse alla formazione del personale docente e ATA.	La formazione del personale docente è programmata annualmente dal Collegio dei docenti ad inizio anno scolastico; le attività di formazione vertono sugli aspetti pedagogici, culturali e didattici al fine dell'attuazione del Piano di Miglioramento. Il Consiglio di Istituto ne delibera la fattibilità economica. Per il personale ATA di Segreteria, annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza, alla protezione dei dati trattati, al piano anticorruzione e trasparenza, all'innovazione digitale e alle mansioni affidate. Per il personale ATA di Segreteria, annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza, alla protezione dei dati trattati, al piano anticorruzione e trasparenza, all'innovazione digitale e alle mansioni affidate.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza dei docenti agli incontri e riunioni convocate;
- efficacia delle metodologie didattiche, organizzative, innovative e migliorative;
- disservizi segnalati.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- assenze giustificate del personale;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

- **PARTE IV – STRUTTURE ED ATTREZZATURE DELLA SCUOLA**

- **Idee guida**

- L'Istituto attribuisce particolare rilievo ad una scuola che sia un ambiente confortevole, sicuro, interessante e funzionale alle esperienze di apprendimento e di interazione sociale degli alunni e quindi:
- alla sicurezza e all'efficienza delle strutture scolastiche;
- a soluzioni organizzative atte a sostenere la tutela della salute e la sicurezza degli studenti, del personale e degli ospiti;
- alla disponibilità di adeguate attrezzature didattiche;
- al benessere e al comfort dell'ambiente scolastico.

- La scuola si adopera per fornire gratuitamente strumenti e materiali didattici agli studenti in condizioni economiche disagiate.

1. Disponibilità ed adeguatezza dei locali e delle attrezzature

• <i>Impegni che la scuola si assume</i>	• <i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto dispone di locali, aule comuni, aule speciali e laboratori in numero adeguato, attrezzati e sicuri.	<p>I locali della scuola sono dotati delle certificazioni richieste dalla legge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificato prevenzione incendi • Agibilità • Certificati di conformità degli impianti antincendio, elettrico • Collaudo statico o certificato di staticità • Licenza di esercizio ascensori <p>Le aule hanno un indice di affollamento coerente con le norme igieniche vigenti.</p> <p>Per le attività curricolari ed extracurricolari, sono disponibili, secondo un orario di prenotazione, i laboratori di informatica, arte e le aule video. Tali laboratori sono dotati dei necessari sussidi ed attrezzature didattiche.</p> <p>Per le attività di educazione fisica in orario sia curricolare che extracurricolare è disponibile una palestra e vengono utilizzati anche impianti sportivi comunali.</p> <p>Le riunioni per conferenze, attività teatrali e spettacoli vengono effettuate anche nelle strutture presenti sul territorio, previa richiesta agli uffici degli Enti competenti.</p>
Spazi di servizio	<p>Sono presenti locali di servizio (per refezione, infermeria). Il numero dei servizi igienici, compresi quelli per i portatori di handicap rispetta la normativa vigente.</p> <p>Per la ricreazione gli studenti possono usufruire del cortile al piano terra. Le modalità di utilizzo sono stabilite dal Regolamento di Istituto.</p> <p>La scuola è dotata di un numero adeguato di parcheggi riservati ad auto e biciclette.</p>
L'Istituto consente un facile accesso ai locali anche a chi ha problemi di deambulazione.	Sono presenti rampe per l'accesso dall'esterno ed un ascensore interno le cui chiavi sono custodite dal personale ausiliario.

2. Servizi di consultazione e prestito di libri

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola si impegna a garantire il diritto allo studio anche attraverso l'agevolazione all'acquisto dei libri di testo e/o l'eventuale comodato d'uso.	Il Dirigente Scolastico informa le famiglie dei bandi regionali inerenti i fondi destinati e i criteri per l'acquisto dei libri di testo.
L'Istituto si adopera per favorire l'accesso ai libri e agli strumenti audiovisivi per la consultazione.	<p>Nell'Istituto è presente una biblioteca ben fornita di testi in ambito soprattutto artistico, che fa parte del circuito di interprestito provinciale ed è in Rete con il sistema bibliotecario del vittoriese.</p> <p>Il prestito e la consultazione dei libri e del materiale presente nella biblioteca sono disciplinati da apposito regolamento</p>

	<p>deliberato dal Consiglio di Istituto.</p> <p>Ogni anno i Dipartimenti disciplinari individuano i libri e gli audiovisivi da acquistare in base alle risorse stanziare dal programma finanziario annuale.</p>
--	---

3. Efficienza e sicurezza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto si adopera perché sia garantita l'efficienza delle strutture scolastiche.	<p>La scuola segnala tempestivamente alla Provincia (Ente obbligato) malfunzionamenti, rotture e guasti alla struttura nonché la necessità di manutenzione degli intonaci e delle superfici esterne ed interne che, come i sistemi di riscaldamento e aerazione, sono di sua competenza.</p> <p>È prevista la revisione e manutenzione tecnica periodica degli impianti da parte della Provincia.</p> <p>La scuola, su segnalazione del direttore di sezione, provvede all'eliminazione e la sostituzione dei sussidi deteriorati, nei limiti delle disponibilità economiche esistenti.</p> <p>L'Istituto è protetto da impianto di allarme.</p>
<p>È stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi che viene annualmente aggiornato.</p> <p>È predisposto ed adottato un piano di emergenza che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici in caso di pericolo.</p> <p>Personale e studenti sono informati e formati riguardo i rischi e i comportamenti da tenere in caso di pericolo.</p>	<p>All'interno dei locali sono sempre segnalati: gli eventuali potenziali rischi presenti e le precauzioni da adottare; le indicazioni da seguire per evacuare il locale stesso in caso di necessità; le vie di fuga.</p> <p>Ogni anno è previsto l'adeguamento della segnaletica di sicurezza.</p> <p>All'inizio di ogni anno scolastico sono incaricate ed addestrate le persone addette a fronteggiare le eventuali situazioni di pericolo in numero adeguato in relazione alle dimensioni della scuola e ai rischi specifici individuati e precisandone i relativi compiti e responsabilità</p> <p>Il piano di emergenza prevede due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per addestrare studenti e personale operativamente. Il piano viene tempestivamente modificato se cambiano le condizioni strutturali o organizzative.</p>
I docenti preposti garantiscono formazione alla sicurezza nei laboratori.	<p>I docenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sviluppano unità didattiche specifiche, legate all'utilizzo corretto e sicuro di macchine ed attrezzature e a quello delle sostanze chimiche utilizzate; - vigilano sul rispetto da parte degli alunni dei regolamenti e della segnaletica esposta nei laboratori e nelle aule speciali. <p>Non è consentito l'uso di attrezzature e sussidi non a norma.</p>
La scuola garantisce un intervento tempestivo e corretto in caso di malore o infortunio.	<p>È organizzato un servizio di primo soccorso ed è formato il personale. Sono declinate le indicazioni operative per tutti i dipendenti sul comportamento da tenersi.</p> <p>In caso di infortunio, anche se con lesioni di lieve entità, il personale preposto alla vigilanza, docente o collaboratore scolastico, ha l'obbligo di darne immediata notizia al dirigente scolastico e presentare, con la massima tempestività, relazione scritta sull'accaduto in modo che questi sia messo in grado di appurare i fatti.</p>

4. Igiene e comfort

<p>La scuola si impegna a garantire una permanenza confortevole provvedendo a mantenere l'ambiente pulito, gradevole ed accogliente.</p>	<p>Il personale addetto alle pulizie è adeguatamente informato sugli standard da garantire e provvede alla pulizia di aule, laboratori, atri, vetri, servizi, spazi esterni, giardino, utilizzando le apposite attrezzature e i prodotti igienici secondo le indicazioni previste per un loro corretto uso.</p> <p>I filtri collocati nei termoconvettori e negli aspiratori sono puliti annualmente prima dell'inizio delle attività didattiche (in autunno e in estate).</p> <p>Se necessaria, viene eseguita la sanificazione, la pulizia e la disinfezione secondo lo schema stabilito dall'ULSS.</p> <p>Gli ambienti scolastici sono ordinati, dotati di arredi funzionali e comodi, curati sotto il profilo estetico; interpretati e personalizzati da coloro che li vivono. Gli alunni sono educati a mantenere tali condizioni.</p>
--	---

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti

indicatori:

- tassi di effettivo utilizzo di impianti, attrezzature, laboratori;
- tassi di effettivo utilizzo del patrimonio librario;
- incidenti ed emergenze verificatisi;
- frequenza, modalità e tempi di intervento per il primo soccorso;
- efficacia delle metodologie didattiche, organizzative, innovative e migliorative;
- disservizi segnalati.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;
- sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. rottura dell'ascensore, lavori di manutenzione in corso, ecc.) o economica;
- difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

PARTE V – I SERVIZI

Idee guida

La scuola attribuisce particolare rilievo

- alla celerità, cortesia ed accuratezza dei servizi amministrativi;
- all'integrazione con i servizi del territorio (ULSS, comuni, ...), anche attraverso convenzioni e accordi di collaborazione.

1. Accoglienza e identificazione del personale, vigilanza degli alunni

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Presso l'ingresso e presso gli uffici è garantita la presenza di operatori ben riconoscibili, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.	Tutto il personale ATA ha appuntato un cartellino di riconoscimento.
La scuola garantisce e organizza la vigilanza sugli allievi per tutto il tempo della loro permanenza a scuola.	Al personale docente ed ATA sono fornite precise istruzioni operative per la sorveglianza e vigilanza degli alunni durante la permanenza a scuola. In caso di assenze anche improvvise dei docenti, di agitazioni sindacali o studentesche, la scuola garantisce: ampia e tempestiva informazione alle famiglie, tramite anche l'uso di canali diversi (Sito, diario dello studente,...) sulle modalità del servizio; servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza a favore dei soggetti non autonomi per età o condizione psicofisica; tempestiva segnalazione dei disservizi e conseguente assunzione di misure contenitive.

2. Servizi amministrativi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
--	---------------------------

<p>La scuola assicura celerità delle procedure; orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e compatibile con l'obbligo di piena operatività degli uffici stessi per il disbrigo delle pratiche amministrative; tempestività del contatto telefonico.</p>	<p>Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 14.00, comunicato attraverso il Sito ed esposto nell'atrio dell'Istituto. La distribuzione della modulistica è effettuata "a vista" negli orari di apertura.</p> <p>La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande complete.</p> <p>La Segreteria fornisce i bollettini postali solo per il contributo di Istituto e le indicazioni per il versamento di contributi e tasse scolastiche.</p> <p>I voti del primo quadrimestre sono pubblicati nel Registro Elettronico e consultabili accedendo con la password personale. I voti del secondo quadrimestre degli alunni promossi sono esposti all'albo della scuola e nel Registro Elettronico.</p> <p>Le pagelle di fine anno possono essere richieste all'Istituto senza limiti di tempo.</p> <p>I diplomi originali sono consegnati "a vista", dopo il superamento dell'Esame di Stato, entro un anno dalla consegna degli stessi da parte dell'Ufficio VI – Ambito Territoriale di Treviso</p> <p>Il rilascio dei certificati è effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di:</p> <p>tre giorni lavorativi (iscrizione e frequenza) trenta giorni lavorativi (votazioni e/o giudizi)</p>
--	--

3. *La scuola e il territorio*

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola tiene rapporti sistematici con i servizi sociosanitari e gli Enti locali per coordinare e garantire positive sinergie rispetto alle competenze di ciascuno.	La scuola collabora con l'ASP per l'integrazione degli studenti diversamente abili e con i servizi sociali nei casi di alunni con problematiche familiari o personali. Inoltre l'Istituto incentiva progetti in collaborazione con altre scuole, con il comune di Catanzaro e del comune di residenza degli studenti, in modo particolare per i servizi di orientamento.
La scuola è facilmente raggiungibile sia dalla stazione dei treni, sia dalla stazione delle corriere.	L'orario delle lezioni è formulato tenendo anche conto dell'orario dei trasporti pubblici. Sono concessi permessi individuali di entrata ed uscita differenziata nel caso di orari dei trasporti incompatibili con quello delle lezioni.
Nelle giornate in cui è previsto il rientro pomeridiano degli alunni, la scuola agevola la consumazione di un pasto adeguato sotto il profilo igienico.	La scuola garantisce la disponibilità di alimenti attraverso distributori automatici e la fornitura di prodotti di giornata e/o confezionati in atmosfera protetta.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti

indicatori:

- tempi di attesa per il rilascio della documentazione richiesta dagli utenti;
- efficacia delle metodologie didattiche, organizzative, innovative e migliorative;
- disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, inventario, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati.
- Disponibilità di fondi assegnati alla scuola per questo specifico scopo.
- La stampa tardiva dei diplomi da parte dell'Istituto Poligrafico dello Stato.

PARTE VI - INFORMAZIONE, TUTELA, CONTROLLO E VALUTAZIONE

Idee guida

La scuola attribuisce particolare rilievo a:

- trasparenza amministrativa, informazione e riservatezza degli utenti;
- diffusione delle informazioni in modo completo e tempestivo;
- reclami, considerati uno stimolo al miglioramento del servizio;
- sistematica valutazione dei risultati del servizio.

Trasparenza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Sono predisposti, raccolti e conservati tutti i documenti che consentono di conoscere il processo formativo e valutativo messo in atto nel corso dell'anno scolastico.	L'Istituto Istruzione Superiore utilizza strumenti on-line per la comunicazione con le famiglie quali il registro elettronico, inoltre pubblica sul proprio Sito tutte le comunicazioni. Per ogni studente e per le singole discipline le valutazioni sono riportate sul registro elettronico dal docente titolare e possono essere consultate on-line dalle famiglie. Viene altresì riportata on-line la scheda di valutazione dopo ogni scrutinio. La consultazione avviene tramite password personale e consente di visualizzare i dati relativi al proprio figlio. I colloqui con i genitori sono fissati on-line attraverso il registro elettronico. Gli insegnanti garantiscono l'aggiornamento sistematico del Registro on line, annotando quotidianamente: l'attività didattica svolta, la programmazione delle prove di verifica, le assenze e gli eventuali ritardi degli studenti, le note disciplinari individuali e/o collettive, le valutazioni delle verifiche scritte, scritto/grafiche ed orali.
L'Istituto garantisce l'accesso ai documenti amministrativi per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 7/8/1990 n. 241 e successive modifiche.	La Segreteria fornisce all'interessato il modulo di richiesta per l'accesso agli atti.

Informazione

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto facilita l'accesso alle informazioni.	L'istituto utilizza il proprio Sito a supporto dell'informazione. Sono pubblicati nel Sito web ed affissi in via permanente nella bacheca generale: Piano Triennale dell'Offerta Formativa; copia del Regolamento d'Istituto; copia della Carta dei Servizi. Nell'apposita bacheca on line sono mantenute affisse per un minimo di 15 giorni le delibere del Consiglio d'Istituto. La programmazione annuale e i piani di lavoro sono pubblicati sul Sito, nell'area riservata, e consultabili nei locali dell'Istituto. La duplicazione dei documenti può essere richiesta presso la Segreteria. I genitori registrati hanno a disposizione sezioni riservate con contenuti e servizi non accessibili agli utenti generici. L'informazione quotidiana riguardante organizzazione, attività, ecc. è garantita tramite comunicati, a firma del dirigente scolastico o dei suoi delegati, diffusi tempestivamente nelle classi tramite registro elettronico e pubblicati nell'area riservata del sito. Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto fa ricorso all'inoltro postale e/o all'invio per posta elettronica. L'affissione di locandine e materiali forniti da soggetti terzi è prevista solo previa autorizzazione e visto del Dirigente.

Riservatezza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Qualunque trattamento di dati personali viene effettuato soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali e secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.</p> <p>L'istituto garantisce il diritto ad essere informati del trattamento dei propri dati personali.</p>	<p>La scuola dispone di un documento programmatico sulla sicurezza del trattamento dei dati. Con esso sono stabilite le misure volte a ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.</p> <p>Per i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, sono individuati particolari criteri di protezione.</p> <p>Il Dirigente scolastico autorizza le diverse persone della scuola (docenti e non docenti) a compiere operazioni di trattamento stabilendo per ciascuna i dati a cui è consentito l'accesso e le istruzioni operative per il loro trattamento.</p> <p>Alle famiglie, al personale dipendente e ai fornitori viene consegnata l'informativa per il trattamento dei dati personali in cui sono specificati finalità e modalità di trattamento dei dati personali (compresi quelli sensibili e giudiziari), soggetti a cui i dati possono essere comunicati e loro ambito di diffusione, diritti dell'interessato, titolare e responsabile del trattamento.</p>

Procedure di reclamo e presentazione di suggerimenti

In caso di inosservanza delle disposizioni contenute in questa Carta dei Servizi, chiunque ne abbia interesse può inoltrare al Dirigente scolastico reclamo, che deve essere sottoscritto dal proponente. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi se non circostanziati.

Con le stesse modalità previste per i reclami possono essere presentati suggerimenti e proposte.

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Modalità e tempi di presentazione dei reclami sono organizzati in modo da favorire l'erogazione di un miglior servizio.</p> <p>I</p>	<p>I reclami possono essere recapitati al dirigente scolastico tramite posta, fax o imbucati nella cassetta dei reclami, presente nell'atrio dell'Istituto, compilando gli appositi moduli.</p> <p>È istituito un Registro dei Reclami in cui sono annotati:</p> <ul style="list-style-type: none">data di presentazionecircostanza e oggetto di contestazionesigla del riceventeprovvedimenti in merito o motivi per cui lo stesso reclamo sia ritenuto infondato. <p>I testi originali dei reclami, per i quali è garantita la massima riservatezza, sono conservati in un apposito fascicolo a disposizione del dirigente scolastico.</p>
<p>Ai reclami viene dato tempestivo riscontro</p>	<p>La risposta ai reclami è garantita in forma orale o scritta entro cinque giorni dal ricevimento a meno che essi richiedano un'indagine complessa. In tal caso la risposta viene fornita in forma scritta entro trenta giorni dalla presentazione.</p> <p>A seguito di circostanziato e motivato reclamo il dirigente scolastico adotta i provvedimenti necessari ed informa in merito il proponente nei tempi di risposta indicati.</p> <p>Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.</p>
<p>Dei reclami presentati viene data rendicontazione agli organi di indirizzo del L'Istituto Istruzione Superiore</p>	<p>Annualmente il dirigente scolastico redige una relazione analitica annuale per il Consiglio di Istituto in merito ai reclami pervenuti e ai provvedimenti adottati.</p> <p>Ove competente, anche il Collegio docenti viene tempestivamente informato dei malfunzionamenti segnalati ed invitato ad assumere le necessarie deliberazioni.</p>

Valutazione del servizio

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Nella prospettiva di un miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, l'Istituto si impegna a monitorare, verificare e valutare la qualità del servizio stesso.	<p>Il Consiglio di Istituto individua modalità ed ambito delle verifiche da effettuare ai fini della valutazione dell'efficienza, efficacia ed economicità del servizio.</p> <p>Il Dirigente scolastico individua il personale incaricato di collaborare nella raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle verifiche previste, e alla predisposizione del report annuale sull'andamento didattico amministrativo da sottoporre al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto.</p> <p>Il Collegio Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola, l'efficacia delle scelte didattiche ed organizzative e la qualità dei risultati di apprendimento conseguiti.</p> <p>Il Consiglio d'Istituto valuta "l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività".</p> <p>Le attività di valutazione vengono effettuate nei limiti delle risorse economiche e professionali a disposizione del L'Istituto Istruzione Superiore.</p>

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti

indicatori:

- tempestività ed aggiornamento delle informazioni;
- disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio.

Eventuali scostamenti dai fattori di qualità qui fissati sono adeguatamente motivati e viene data informazione tempestiva sulle modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivederli.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati.
- Disponibilità di fondi assegnati alla scuola per questo specifico scopo.

ATTUAZIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio d'Istituto in data 08 novembre 2016 ed è pubblicata all'Albo dell'Istituto.

1. Consultazione

La Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva da parte del Consiglio d'Istituto, è sottoposta alla consultazione (con poteri di proposta di emendamenti) dei seguenti organismi:

- Assemblea del personale ATA
- Collegio dei docenti

2. Proposte di emendamenti

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi e/o integrativi. Le proposte debbono essere sottoscritte dalla maggioranza (50% +1) della componente genitori o alunni, o dalla maggioranza (50% +1) della componente docenti o ATA. Il Consiglio d'Istituto in presenza di proposte di emendamenti è tenuto a riunirsi entro quindici giorni dalla notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola, con articolata motivazione.

3. Vincolo

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge, in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

Sportelli delle segreterie scolastiche, secondo il seguente orario: dal lunedì al sabato dalle ore 12,00 alle ore 13,00

cod. ministeriale: XXXXXXXXXXXX c.f. 000000000000

via XXXXXXXXXXXX

Tel XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Fax XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

e-mail certificata: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirigenza scolastica

ricevimento: tutti i giorni (con appuntamento telefonico) e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

e-mail certificata: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

L'uso dei locali è concesso per assemblee su richiesta dei rappresentanti di Istituto o di classe.

Incontri con i docenti:

in itinere: colloqui individuali fissati dopo l'entrata in vigore dell'orario definitivo (ricevimento settimanale in orario antimeridiano o pomeridiano su appuntamento)

due colloqui generali pomeridiani che si attueranno, di norma, prima delle vacanze di Natale e a marzo/aprile,

in Consiglio di classe con i rappresentanti dei genitori un incontro per ogni periodo di suddivisione dell'anno scolastico.