



Istituto Tecnico Commerciale Statale *"Germano Sommeiller"*



C.so Duca degli Abruzzi, 20 - 10129 TORINO
tel. 011.51.78.054 fax 011.56.13.193
Cod. Fisc. 80090950017
e-mail: itcs@sommeiller.it

I.T.C. "Germano Sommeiller" - Carta dei servizi.

Principi fondamentali

La carta dei servizi dell'Istituto "Germano Sommeiller" trae i suoi principi fondamentali dagli articoli 3, 33 e 34 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.

2. Imparzialità e regolarità

- 2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

- 3.1 L'istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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.
- 3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti, agli stranieri, a quelli in situazione in handicap.
- 3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.
- 4.2 In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, frequenza di parenti nello stesso Istituto, ecc.)
- 4.3 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'abbandono e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

- 5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- 5.2 I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

- 5.3 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali e altri attori del Territorio, s' impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s' ispira a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.6 Per le stesse finalità, l'istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

- 6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e mira a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.
- 6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Parte I – Area didattica

7. Area didattica

- 7.1 L'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 s' impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2 L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della normativa di riferimento.
- 7.4 Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana e del mese, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.
- 7.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo – didattica, si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo idoneo da dedicare alle attività ricreative, sportive e culturali proposte dal territorio.
- 7.6 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al dialogo costruttivo. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. I docenti ed in generale il personale stigmatizzano i comportamenti scorretti, evitando ogni giudizio offensivo e/o mortificante sulla persona dello studente. In generale i docenti compiono la propria azione educativa cercando di mettere in evidenza principalmente le qualità e le potenzialità degli studenti, piuttosto che i loro limiti, fatta salva l'esigenza di una formativa ed educativa critica costruttiva.
- 7.7 L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul sito web dell'Istituto dei documenti previsti dalla normativa

7.8 Nel Piano dell'offerta formativa il Collegio Docenti esplicita le scelte didattiche educative ed organizzative dell'istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse che l'istituto mette a disposizione degli studenti per offrire un servizio efficiente e trasparente.

7.9 L'istituto fornisce le seguenti informazioni all'utenza sulla programmazione dei consigli di classe:

- redazione della programmazione entro i termini previsti dal Regolamento di Istituto;
- redazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano didattico personalizzato (PDP) entro i termini previsti dal Regolamento di Istituto;
- copia depositata presso la Segreteria didattica per eventuale presa visione dei soggetti interessati;
- duplicazione del documento di programmazione della classe, del PEI, e del PDP presso la segreteria al costo di € 0,05 a pagina; il PEI e il PDP possono essere visionato e/o duplicato solo da parte dei referenti del gruppo h.c. interessato, e dei soggetti che hanno la potestà.

7.10 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

7.11 Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione dei criteri di azione didattica dei singoli docenti. Esso punta in particolare a favorire una condivisione attiva del processo educativo in particolare tra il docente e l'allievo, ma anche coinvolgendo l'intero consiglio di classe, gli organi dell'Istituto, i genitori.

Sulla base del contratto formativo, l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- avere chiaro il percorso per raggiungerli;
- individuare le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

7.12 L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura per quadrimestre un incontro collettivo di tre ore ciascuno, dei docenti con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali cui i singoli docenti dedicano un'ora settimanale. Si prevede che le comunicazioni scuola-famiglia, oltre che con i metodi e gli strumenti tradizionali possano essere assicurati mediante un servizio di s.m.s. o di e-mail.

Parte II – Servizi amministrativi

8. Servizi amministrativi

8.1 L'istituto si impegna a garantire:

- celerità e conformità delle procedure;
- trasparenza degli atti;

- tutela della privacy;
- tempi di attesa agli sportelli coerenti con l'afflusso di pubblico;
- modulistica chiara e di facile accesso.

8.2 Standards specifici delle procedure

- Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati entro il successivo giorno lavorativo alla richiesta, a partire dal terzo giorno lavorativo dopo la pubblicazione dei risultati finali.
- Gli uffici di segreteria con attività di front-office garantiscono l'apertura degli uffici al pubblico per cinque giorni alla settimana, e per un periodo orario non inferiore a un'ora giornaliera; inoltre forniscono informazioni telefoniche all'utenza per almeno un'ora al giorno.

Orario di apertura della segreteria Reperibilità telefonica					
	Lunedì	Martedì	mercoledì	Giovedì	Venerdì
Front-office	09.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	12.00-13.00	13.00-14.00
Reperibilità telefonica	11.00-12.00	11.00-12.00	11.00-12.00	11.00-12.00	11.00-12.00

- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico dalle ore 10,00 alle ore 12,00; è disponibile per contatti telefonici dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle 13,00.
 - L'ufficio di vice-presidenza riceve su appuntamento
- 8.3 L'istituto assicura all'utente, nelle ore predefinite, la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. In futuro, non appena implementato il sito, sarà assicurata via Internet e per posta elettronica, la più ampia informazione possibile.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.4 L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei docenti;
- bacheca riepilogativa delle attività esterne delle classi.

Inoltre rende disponibili appositi spazi per:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice – presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto.

8.5 Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici in

grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la funzione del servizio.

8.6 I collaboratori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.7 L'Istituto dispone, inoltre, di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'istituto, e visionare il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento d'Istituto, la Carta dei Servizi, la modulistica, e ogni altra informazione inerente l'attività dell'Istituto.

Parte III – Condizioni ambientali

9. Condizioni ambientali dell'Istituto

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito e accogliente. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene e pulizia dei locali e dei servizi.

9.2 Al fine di garantire un adeguato monitoraggio della pulizia dell'istituto viene costituita una Commissione paritetica per la verifica mensile delle condizioni di pulizia ed igiene dell'Istituto. La Commissione è composta da un docente, da un genitore, e da uno studente.

Parte IV – Reclami e valutazione del servizio

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami.

10.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; al fine di facilitare la possibilità di reclamo ed accogliere consigli utili per il miglioramento del servizio, è istituita apposita cassetta dei reclami e dei suggerimenti nell'atrio dell'Istituto e in quello dei locali didattici dell'azienda agraria annesso all'Istituto.

10.2 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere redatti in forma scritta, in caso occorre intraprendere un'istruttoria informativa sul disservizio segnalato.

10.3 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.4 Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il disservizio e quindi reclamo; qualora l'intervento occorrente non sia di sua competenza segnala il caso all'Ente competente.

10.5 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico ma di altro Ente, non interpellabile attraverso la mediazione dello stesso, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

10.6 Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti; tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio dell'anno scolastico;

10.7 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

10.8 I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni.

Parte V – Attuazione

11. Attuazione

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