



**ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE
VITTORIO FOSSOMBRONI**
Via Sicilia, 45 58100
GROSSETO



Codice ministeriale: GRTD03000E
Posta elettronica: GRTD03000E@istruzione.it
Posta elettronica certificata:
GRTD03000E@pec.istruzione.it
Telefono: 0564 26 33 1
Codice fiscale: 80001820531

Carta dei Servizi

Contenuti

- Carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici

Art. 32, c. 1

Art. 32 - Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici

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.*

In particolare, la Carta dell'ISIS "V:Fossombroni", persegue due obiettivi fondamentali:

- **la qualificazione dell'Offerta Formativa**
- **il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.**

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

1-1 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 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2-2 L'ISIS "V. Fossombroni" attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3-1 L'ISIS "V. Fossombroni" si impegna, con opportune ed adeguate iniziative 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 lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono, a quelli che sono costretti ad affrontare problematiche di disagio sociale e/o familiare, a quelli che dimostrano gravi problemi di salute.

3-3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente anche ai sensi del DPR n.249/'98.

In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sui criteri di scelta delle modalità di verifica e valutazione
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione

4) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

4-1 Il Personale direttivo, docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

4-2 L'ISIS "V.Fossombroni" si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

4-3 L'ISIS "V.Fossombroni" si impegna altresì a favorire tutte le attività che prevengano la dispersione scolastica quali lo sportello di ascolto psicologico, l'educazione alla salute e gli interventi didattici, educativi, integrativi e complementari.

4-4 L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative(L.n.15/68, L.n.241/90, L..n.127/97, L.n.191/98) e didattiche ed un'informazione su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente; tutela altresì il diritto alla riservatezza(L.675/96 D.L.vo n 196/2003).

4-5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

4-6 Per le stesse finalità, la scuola 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

5) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

5-1 La programmazione delle attività educative e didattiche attraverso il Piano dell'Offerta Formativa, pur nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, assicura la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

5-2 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 1

AREA DIDATTICA

7-1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, cura la

qualità delle attività educative nel rispetto delle finalità definite dalla programmazione educativa.

7-2 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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7-3 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 allievi.

7-4 I rapporti tra studenti e docenti sono improntati al reciproco rispetto.

7-5 La scuola è responsabile del progetto educativo e della sua programmazione

LA SCUOLA GARANTISCE L'ELABORAZIONE, L'ADOZIONE E LA PUBBLICIZZAZIONE DEI SEGUENTI DOCUMENTI

- 1. Piano dell'offerta Formativa Triennale PTOF**
- 2. Regolamento d'Istituto**
- 3. Regolamento di disciplina.**
- 4. Programmazione Educativa e Didattica.**
- 5. Patto educativo di corresponsabilità**

1) Piano dell'Offerta Formativa.

Il PTOF, 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.

2) Regolamento interno d'Istituto.

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

3) Regolamento di disciplina

Esso disegna un modello di disciplina ispirato alle finalità educative proprie della scuola, al recupero, al rafforzamento del senso di responsabilità, ai valori della legalità, della collaborazione, del rispetto per le persone

4) Programmazione Educativa e Didattica.

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dai docenti nei Consigli di classe e nelle riunioni dei dipartimenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi e alle problematiche emergenti dalle realtà personali e culturali.

In tale ambito e al fine di armonizzare le attività dei Consigli di classe si individuano gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale finale e per la verifica e valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dai docenti si elaborano le attività riguardanti l'orientamento, il recupero, gli interventi di sostegno

Programmazione didattica

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- descrive la situazione di partenza della classe;
- stabilisce gli obiettivi educativi didattici da raggiungere;
- coordina i contributi delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità educative e degli obiettivi indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti, definendo, in linea di massima, i contenuti; è sottoposta periodicamente alla verifica e alla valutazione dei risultati, al fine d adeguare l'azione didattica alle esigenze formative emergenti;
- stabilisce le modalità e i tempi delle attività di recupero.

La caratteristica dell'ISIS "V.Fossombroni" è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuto. Il diverso peso delle materie nell'orario non corrisponde a gerarchie di importanza culturale.

L'ISIS "V:Fossombroni" propone la seguente offerta formativa:

A) SETTORE ECONOMICO con Indirizzi:

- 1. AMMINISTRAZIONE-FINANZA-MARKETING**
- 2. SISTEMI INFORMATIVI**
- 3. RELAZIONI INTERNAZIONALI**
- 4. SIA SPECIALIZZAZIONE SPORTIVA (DM N 47)**
- 5. TURISMO**

B) LICEO SCIENTIFICO DELLE SCIENZE APPLICATE

- 1. LICEO SCIENTIFICO con percorso INTERNAZIONALE**
- 2. LICEO SCIENTIFICO BILINGUE**

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure della ricerca scientifica, storica, letteraria e artistica: a tale scopo orienta le lezioni itineranti e i viaggi d'istruzione.

La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini.

La scuola propone periodicamente attività di stage e di alternanza scuola-lavoro finalizzate:

- alla conoscenza reale dei vari settori dell'attività produttiva
- alla partecipazione attiva degli studenti nello svolgimento di attività pratico-operative
- alla creazione di opportunità lavorative post-attività scolastica, attraverso la costituzione di un canale preferenziale per gli studenti dell'ISIS
- al riconoscimento dell'attività come credito formativo con relativo punteggio scolastico.

Contratto Formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti dai diversi livelli istituzionali:

- a) l'allievo deve conoscere: gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo curriculum;
- b) il docente deve: esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- c) il genitore deve: conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività

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 9.00 alle ore 12.30** . E' possibile concordare eventuali appuntamenti al di fuori del predetto orario.
- 5) Il Dirigente Scolastico e i suoi collaboratori ricevono 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 del 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)

- Bachecca alunni: nell'atrio dell'Istituto;
- Bachecca genitori: nell'atrio dell'Istituto;
- Bacheche per comunicazioni varie: nell'atrio dell'Istituto.

- Sito web (www.isisfossombroni.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	<p>a) Formazione delle 1^a classi con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno;</p> <p>b) Pubblicazione degli elenchi entro il 10 settembre.</p>	-Iscrizioni tardive
Orientamento	<p>a) Predisposizione di un apposito progetto di durata quinquennale;</p> <p>b) Distribuzione di materiale informativo;</p> <p>c) Visite a scuole e/o aziende, Stages.</p> <p>d) organizzazione di progetti di continuità con le scuole medie</p>	
Libri di testo	<p>a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico;</p> <p>b) Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini;</p> <p>c) Possibilmente adozione comune nelle discipline e nei dipartimenti;</p> <p>e) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa. (progetto book i progress).</p>	<p>-Insufficiente offerta del mercato editoriale</p> <p>-Libertà di scelta del docente</p> <p>-Dimenticanze da parte degli alunni</p> <p>-Introduzione nuovi insegnamenti</p> <p>-Variazioni del prezzo di copertina</p>
Compiti a casa	<p>a) Diminuzione del carico nei giorni post-festivi;</p> <p>b) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana;</p> <p>c) Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;</p> <p>d) Indicazione pratiche "su come studiare a casa".</p>	
Clima di classe	<p>a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni;</p> <p>b) Utilizzo di strategie adeguate: circle time (=assemblea di classe); cooperative learning(=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno);</p> <p>c) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);</p> <p>d) Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia;</p> <p>e) Attuazione del regolamento di disciplina.</p>	<p>-Classi numerose e vivaci</p> <p>-Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento</p>

Verifica degli apprendimenti	<p>a) Verifica sistematica al termine di ogni Modulo Didattico secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente in base ai criteri stabiliti dal CD;</p> <p>b) Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali;</p> <p>c) Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro una settimana dalla data della prova.</p>	
Sistema di valutazione	<p>a) Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p>b) Informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	
Recupero dello svantaggio scolastico	<p>a) Interventi individualizzati (ore a completamento dell'orario di servizio);</p> <p>b) Compresenze; Sportello didattico;</p> <p>c) Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali per gli alunni con DSA.</p>	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	<p>a) Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p>b) Docente di sostegno specializzato;</p> <p>c) Continuità nella figura del docente di sostegno;</p> <p>d) Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno); progetti specifici di inserimento.</p>	<p>-Difficoltà nel reclutamento</p> <p>-Trasferimento, nomina a tempo determinato</p>
Coordinamento didattico	<p>a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare per Assi disciplinari;</p> <p>c) Comuni attività progettuali.</p>	
Assegnazione del personale docente alle classi	<p>Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri:</p> <p>a) Continuità didattica;</p> <p>b) Anzianità di servizio nella scuola.</p> <p>c) Difficoltà ambientali</p>	
Aggiornamento del personale docente	a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	-Insufficiente assegnazione di fondi
Orario delle lezioni	<p>a) Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste;</p> <p>b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.</p>	-Impegni più scuole
Piano delle attività scolastiche	<p>a) Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti;</p> <p>b) Piano fino a 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe</p>	
Regolamento d'Istituto	<p>Il regolamento interno, elaborato e deliberato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto, fissa le norme relative a :</p> <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 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: 41

- Dotazione media: 1 cattedra, 1 lavagna, 1 armadio, banchi e sedie per il numero degli allievi e Lim nella quasi totalità delle classi del biennio ed alcune nel triennio.

Aule speciali e laboratori

1	Laboratorio fisica	Quarto piano
2	Laboratorio chimica	Quarto piano
3	Laboratorio informatica n 1	Primo piano
4	Laboratorio informatica n 2	Secondo piano
5	Laboratorio informatica n 3	Secondo piano
6	Laboratorio multimediale	Piano terra

7	Laboratorio di lingue	Primo piano
8	Laboratorio robotica	Piano terra
9	Biblioteca	Piano terra
10	Archivio	scantinato

LOCALI DI SERVIZIO

- N 2 Sale docenti (Sezione staccata)
- N 1 Aula Magna
- Servizi igienici: 4
- Spazi esterni: 2 cortili

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e telefonica e per email e devono contenere generalità e indirizzo del proponente. I reclami orali o telefonici devono successivamente essere sottoscritti. Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico anche attraverso lettere scritte o colloqui privati.

Non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.

Ogni problema sollevato avrà una risposta immediata o dopo accertamenti. Saranno coinvolti gli organi di competenza o i responsabili del settore interessati al reclamo. Il Dirigente Scolastico risponde per iscritto possibilmente entro 15 giorni attivandosi per quanto possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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 soddisfazione 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 di Presidenza e da una commissione nominata dal Collegio Docenti. I docenti incaricati dalla Dirigenza 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.

A tale scopo la scuola aderisce ad **ALMA** Diploma che provvede alla :

- somministrazione di un questionario a tutti i diplomandi al termine anno scolastico
- raccolta dei dati e loro archiviazione su supporto magnetico
- elaborazione dei dati
- stesura di una relazione articolata sulla qualità del servizio offerto e dell'offerta formativa della scuola

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 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.