ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE "PIETRO VERRI"
CON INDIRIZZO ISTITUTO ECONOMICO E LICEO LINGUISTICO
Via Lattanzio, 38 – 20137 MILANO - Tel. 02.55.11.536 – 02.55.11.590 – FAX 02.55.19.19.91
e-mail: segreteria@itcverri.gov.it - sito internet: www.itcverri.gov.it - Cod. Fis. 80096170156

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il Consiglio dell'Istituzione approva la Carta dei Servizi quale strumento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione del servizio e informa l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa, nel rispetto di quanto previsto dall'art.5 della Legge provinciale n. 5 del 2006 e in conformità al Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995.

PRINCIPI GENERALI

I principi fondamentali della Carta dei Servizi, che ha come riferimento gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e lo Statuto degli Studenti e delle Studentesse, sono:

Art. 1 - Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Art. 2 - Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3 - Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli con bisogni educativi speciali.
3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto previsto dal patto educativo di corresponsabilità che l'Istituto si impegna a condividere con i genitori.

Art. 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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato quanto indicato dal Regolamento interno.
4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e mirati all'eventuale riorientamento verso altri percorsi scolastici di studenti in difficoltà: tutte queste attività sono condivise con la famiglia.

Art. 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta e del POF, attraverso una gestione partecipata dell'Istituto nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire un progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

5.2. L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature.
5.3. L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche attraverso il sito web dell'Istituto.
5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
5.5. 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 e secondo quanto deliberato nel POF.

Art. 6 - Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti all'interno delle linee stabilite dagli organi collegiali competenti e garantisce 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 studi 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 PRIMA
LA PROGETTAZIONE DI ISTITUTO

Art. 7 - Princìpi e criteri

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 si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi fissati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
7.2. 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, rispettando i limiti di spesa previsti dalla legge e tenendo conto del rapporto qualità-prezzo.
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 alunni.
7.4. Nel rapporto con gli allievi i docenti, gli assistenti educatori, i collaboratori scolastici, il personale di segreteria e tecnico ed il dirigente, consapevoli del loro ruolo formativo-educativo, manterranno un atteggiamento e un comportamento sereni, pacati e basati sul colloquio.

Art. 8 - Documenti dell'Istituto

8.1 Oltre alla presente Carta dei Servizi, l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti.
A. POF
B. Patto educativo di corresponsabilità
C. Regolamento interno.

D. documento di valutazione
8.2 Essi sono diffusi mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito web dell'istituto.

Art. 9 - Documenti dei Consigli di classe e dei docenti

9.1 I Consigli di classe ed i docenti adeguano quanto previsto dal POF alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti:
A. Programmazione annuale della classe.
B. Programmazione annuale di materia
C. Programmazione annuale dell'insegnante.
D. Piani didattici personalizzati per alunni con BES.
E. Progetti educativi individualizzati per alunni con disabilità.

PARTE SECONDA

RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA

Art. 10 – Modalità per l'informazione

L'Istituto si impegna a garantire una tempestiva e completa informazione alle famiglie e agli studenti relativamente al profitto, alla frequenza e alle iniziative organizzate dall'Istituto stesso. Tali comunicazioni ai genitori sono effettuate per iscritto, a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli alunni o attraverso comunicazioni della dirigenza.
Nello specifico le modalità previste sono le seguenti:

- incontro mattutino secondo l'orario di ricevimento comunicato ai genitori all'inizio di ottobre;
- ricevimento dei genitori da parte del Dirigente previo appuntamento;
- informazione sull'andamento didattico tramite: 1) registro online; 2) pagelle quadrimestrali; 3) comunicazioni dopo il primo bimestre; 4) comunicazione di casi preoccupanti a maggio
-
- Segnalazione via sms di assenze e ritardi
- segnalazione telefonica ai genitori di assenze ritenute anomale per durata o frequenza
- convocazione dei genitori per problemi particolari degli allievi, su iniziativa del singolo docente o
- dell'Ufficio di Presidenza;
- comunicazioni attraverso il sito dell'Istituto (www.itcverri.gov.it)

Ai genitori degli studenti maggiorenni l'Istituto garantisce informazioni sull'andamento didattico e disciplinare dei figli, previo accordo con lo studente o nei casi in cui si teme una situazione potenzialmente rischiosa per lo studente stesso.

Art. 11 - Modalità e tempi della partecipazione

La partecipazione delle famiglie è garantita nei seguenti organi:
a) Consiglio dell'Istituzione.
b) Consigli di classe.
c) Commissione di autovalutazione.
d) Consulta dei genitori.
e) Assemblee dei genitori.

CARTA DEI SERVIZI

PARTE TERZA
SERVIZI AMMINISTRATIVI
Art. 12 - Fattori di qualità

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei Servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei Servizi di segreteria; tempi ridotti di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Art. 13 - Standard specifici delle procedure

13.1 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata in segreteria nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
13.2 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
13.3 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati da docenti incaricati, con l'eventuale supporto del personale amministrativo, al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi.
13.4 I documenti di valutazione degli alunni che hanno sostenuto l'esame di Stato sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.
13.5 Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
13.6 L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico normalmente nella fascia oraria antimeridiana, preferibilmente su appuntamento.
13.7 L'Istituto assicura all'utente 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.

Art. 14 - Informazione e trasparenza

14.1 Nell'atrio della sede dell'Istituto, in apposita bacheca, sono esposti i documenti di cui è prescritta l'affissione, ed in particolare:
- la presente Carta dei Servizi;
- il POF;
- il Regolamento interno;
- l'organigramma del personale dell'Istituto;
- la composizione degli organi collegiali.

Presso la stessa sede è predisposta la bacheca sindacale.
14.2 Il personale scolastico garantisce la riservatezza delle informazioni (privacy) nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

PARTE QUARTA
CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e tale da garantire agli alunni la sicurezza interna nel rispetto della normativa (D.L. 81/2008)

Art. 15 - Documentazione e struttura organizzativa interna

15.1 L'Istituto fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

15.2 L'istituto si è dotato di un SGSL (sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro): tutta la documentazione inerente è pubblicata nel sito.
15.3 L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.
15.3 Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, quali l'RSPP (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione), l'Istituto elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte.

PARTE QUINTA
RECLAMI
Art. 16 - Procedura dei reclami
16.1 I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, telematica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
16.2 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE SESTA
DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE
Art. 17 - Norma di rinvio
Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o provinciali successivi, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.
Art.19 - Procedura di revisione
La presente Carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche od integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal Consiglio dell'Istituzione. Le modifiche sono rese pubbliche con le stesse modalità del successivo articolo.
Art. 20 - Pubblicazione
Il testo del presente documento, sottofirmato dal presidente del Consiglio dell'Istituzione e dal dirigente scolastico, è pubblicato all'albo e sul sito affinché i docenti, il personale non docente e gli utenti dell'istituto ne possano prendere conoscenza.

****

Il presente documento è stato approvato in via definitiva dal Consiglio dell'Istituzione scolastica nella seduta dell'11 dicembre 2014.