



Carta dei servizi

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione dell'istituzione.....	3
2. Strutture.....	5
3. Servizi Amministrativi.....	6
4. Segnalazione reclami.....	8
5. Valutazione del servizio.....	8

CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO TECNICO "LEONARDO DA VINCI"

In attuazione dell'art. 2, c. 1, del D.L. 12.5.95, n. 163, ed in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica ed emanato con D.P.C. 7 giugno 1995, l'Istituto tecnico industriale "Leonardo da Vinci" adotta la presente Carta dei Servizi. Essa si ispira agli artt. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana ed ha come fine quello di garantire la massima efficienza del servizio scolastico, la trasparenza delle procedure, l'efficacia degli interventi attuati.

1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUZIONE

1.1 Fini istituzionali

L'Istituto Tecnico industriale statale "Leonardo da Vinci" di Parma riconosce come proprio specifico fine istituzionale, in conformità agli artt. 2 e 3 della Costituzione, la formazione integrale della persona umana attraverso l'istruzione. Nella definizione degli obiettivi educativi e didattici, nella concreta attività di insegnamento, nell'azione amministrativa e nell'organizzazione l'I.T.I.S. "Leonardo da Vinci" si fonda sui valori di UGUAGLIANZA, IMPARZIALITA' E REGOLARITA'. Tali valori si intrecciano con quello della INDIVIDUALITA' DELLA PERSONA, al fine di garantire un insegnamento che tiene conto della particolarità di ogni classe e, per quanto possibile, delle esigenze individuali.

1.2 Patto formativo

Il **Piano dell'offerta formativa** si può realizzare solo attraverso la **partecipazione** di tutte le **componenti** della comunità scolastica, le quali sottoscrivono un **patto educativo di corresponsabilità**, al fine di esplicitare i comportamenti che docenti, studenti e famiglie si impegnano a realizzare per raggiungere obiettivi comuni.

Il patto formativo regola l'attività didattica ed è finalizzato a:

- ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati al processo educativo
- creare un clima comunicativo efficace
- chiarire compiti, funzioni, comportamenti

I principi che ispirano il patto sono riferimenti normativi, in particolare

- DPR 249/98 Lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti:

Art 1. comma 1

"la scuola è luogo di formazione e di educazione mediante lo studio, l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica"

Art.1. comma 2

"la scuola è una comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni"

- DPR 235/07 (Modifiche allo Statuto)
- Il Regolamento d'Istituto
- Assunzione di responsabilità personale da parte di docenti, studenti, genitori.(DPR 275/99 TITOLO II, art.16)

I docenti si impegnano a :

- Rispettare il Regolamento d'Istituto
- Illustrare la programmazione dell'insegnamento delle discipline.
- Svolgere il lavoro di programmazione, cui dovranno attenersi anche gli eventuali supplenti

- Spiegare alla classe il lavoro che si svolgerà (attività, progetti, ecc.) in modo semplice e chiaro
- Fornire l'aiuto necessario per apprendere, anche impostando la didattica in forma partecipata e laboratoriale, incoraggiando e supportando chi è in difficoltà
- Esplicitare i criteri di valutazione delle verifiche orali, scritte e di laboratorio e garantire la massima trasparenza dei voti
- Garantire un congruo numero di verifiche periodiche e comunicare tempestivamente gli esiti delle verifiche
- Non sottoporre, di norma, l'alunno a più di due verifiche scritte nell'arco di una giornata
- Consentire ai genitori di prendere visione delle prove di verifica del proprio figlio
- Comunicare tempestivamente alle famiglie le decisioni del C. di C., sulle specifiche carenze o problematiche rilevate dai docenti
- Accogliere e favorire l'integrazione degli alunni in situazioni di svantaggio, con azioni di stimolo per il recupero di tutti alla partecipazione effettiva dell'attività didattica
- Essere disponibili al dialogo, al confronto e alle istanze che provengano da alunni e famiglie
- Essere esempio di valori positivi e di rispetto dell'altro, inducendo gli alunni a mantenere comportamenti coerenti con gli obiettivi fissati dal Consiglio di classe.

Gli studenti si impegnano a:

- Rispettare il Regolamento d'Istituto
- Arrivare in orario
- Mantenere un comportamento corretto, nell'assoluto rispetto delle persone, delle attrezzature e dell'ambiente
- Non utilizzare a scuola cellulari e video/fotocamere
- Portare i libri e il materiale necessario a scuola
- Intervenire durante le lezioni in modo ordinato e pertinente
- Svolgere a casa compiti e studio personale
- Garantire una frequenza continua e puntuale, non eludendo verifiche e interrogazioni
- Esplicitare agli insegnanti le proprie eventuali difficoltà e favorire la comunicazione scuola-famiglia; riportare alla famiglia gli esiti delle verifiche e le comunicazioni che la riguardano
- Rispettare le diversità culturali e personali e la sensibilità altrui
- Essere disponibili al dialogo, alla tolleranza delle opinioni altrui e alla solidarietà.

I genitori si impegnano a:

- Conoscere la proposta formativa della scuola
- Collaborare con la scuola nel processo educativo
- Rispettare il Regolamento d'Istituto e farlo rispettare ai figli
- Seguire con attenzione il percorso scolastico dei propri figli, informandosi sulle attività svolte ed esiti delle verifiche, sulle comunicazioni scuola/famiglia e controllare le assenze dei figli
- Informare con tempestività e trasparenza su situazioni particolari e problemi che possono insorgere
- Assicurare la partecipazione agli organi collegiali di cui fanno parte, esprimendo pareri e proposte; mantenere i contatti con i rappresentanti dei genitori negli organi collegiali, fornendo informazioni e proposte

- Partecipare agli incontri con i docenti, nella consapevolezza che essi rappresentano un momento fondamentale nel processo di apprendimento dell'alunno.

1.3 Storia dell'ITIS

L'Istituto Tecnico Industriale "Leonardo da Vinci" vanta una tradizione ormai più che quarantennale nella città e si presenta come scuola seriamente impegnata sia sul piano formativo-culturale sia sul piano della formazione professionale. L'ITIS di Parma diviene scuola pubblica nell'anno scolastico 1961-62 con le specializzazioni di Elettrotecnica e Meccanica, rispondendo già allora alle esigenze culturali e professionali di un territorio che andava sviluppando in quegli anni l'industria agro-alimentare e meccanica che costituivano e tuttora costituiscono il tessuto produttivo della provincia di Parma.

L'ITIS, tenendo presente i bisogni formativi degli alunni e le innovazioni provenienti dal territorio, nell'anno 1969-70 ha istituito l'indirizzo Elettronico e nell'anno 1985-86 l'indirizzo Informatico.

In seguito, con l'evolversi della tecnologia, per un miglior raccordo alle esigenze del mondo del lavoro, sono state introdotte progressivamente le seguenti sperimentazioni: Ergon per l'indirizzo meccanico, Ambra per gli indirizzi elettrotecnico ed elettronico, Abacus per l'informatico.

Nell'anno 1995/96 si è aperta come nuovo indirizzo sperimentale la specializzazione di Tecnologie Alimentari per rispondere alla domanda delle numerose aziende di rilevanza internazionale operanti nel settore.

Questo nuovo impianto di curricoli nel triennio ci ha trovato in linea sia con le nuove esigenze formative della scuola, sia con le trasformazioni tecnologiche e produttive del mondo del lavoro in continua e rapida evoluzione: a testimonianza di ciò basta osservare che la quasi totalità dei nostri diplomati è ben inserita in attività lavorative o si dedica con profitto a studi di livello universitario.

Per diffondere la cultura dell'informatica già nei primi anni della scuola superiore nell'a.s. 1988/89 si è iniziata nel biennio la sperimentazione del PNI (Piano Nazionale Informatica) che ha favorito l'accesso ai laboratori di informatica degli studenti del biennio, producendo la trasformazione dei programmi di alcune discipline scientifiche (matematica, fisica, disegno tecnico).

L'esperienza, che inizialmente riguardava un numero limitato di sezioni, si è estesa nel tempo a tutte le classi del biennio; l'ultima innovazione, in ordine di tempo, è avvenuta nelle prime, quando, nel 1996, il nostro Istituto ha aderito alla proposta ministeriale di sperimentazione del Liceo Tecnico. L'ITIS di Parma è stata designata dal Ministero della Pubblica Istruzione Scuola Polo.

E' in atto da qualche anno una ristrutturazione di alcuni indirizzi del triennio per la sperimentazione di nuovi profili professionali rispondenti alla nuova scuola dell'Autonomia. In particolare, dall'anno scolastico 2000-2001 è iniziata la sperimentazione di nuovi curricoli nell'indirizzo "Meccanico", in seguito all'approvazione, da parte del Collegio dei docenti, del progetto "Meccanica 2000"; dall'anno 2001-02 è iniziata la sperimentazione di corsi di Elettrotecnica ed Automazione (Progetto Elettromatica), mentre nell'anno scolastico 2003-04 il Collegio dei docenti ha approvato la sperimentazione del "Liceo tecnico di controllo e monitoraggio ambientale", del "Liceo tecnico delle tecnologie elettroniche, informatiche e della comunicazione".

Ulteriore grande risorsa per il territorio già dall'anno 1969/70 è la presenza nell'Istituto del corso serale aperto a tutti gli adulti che vogliano completare la propria preparazione culturale nell'ambito tecnico e presente con le specializzazioni di Meccanica,

Elettronica ed Elettrotecnica. Nel corso serale, a partire dall'anno scolastico 2001-02, è in fase di attuazione il progetto Sirio.

2. Strutture

2.1 Aule normali

Il complesso che ospita l'istituto allo stato attuale è stato totalmente rinnovato. In particolare sono costruite nuove strutture edilizie dotate di aule, laboratori, uffici, sale riunioni e una nuova palestra.

2.2 Aule speciali

L'aula video

E' disponibile nell'istituto un'aula attrezzata per la visione di filmati su DVD o videocassetta. La videoteca dispone di circa 250 videocassette. Sono disponibili, tra gli altri, film in lingua originale (inglese e francese). Per accedere alle aule video bisogna prenotare l'aula presso il personale incaricato. I film possono essere visionati solo a scuola e non sono ammessi al prestito.

L'aula magna

L'aula magna è attrezzata con audiovisivi e multimedia, ha una capienza di posti a sedere

2.3 Laboratori

L'ITIS è dotato di laboratori che afferiscono alle seguenti aree:

- area "meccanica"
- area "elettrotecnica,
- area elettronica
- area informatica"
- laboratori di fisica e chimica
- laboratorio di pedagogia del patrimonio

2.4 Biblioteca

A disposizione degli studenti e del personale della scuola è situata presso la sede centrale. In essa sono presenti circa 7000 volumi e una quindicina di riviste, tra cui la raccolta completa della Gazzetta Ufficiale. Sono presenti inoltre tutte le Norme UNI e CEI. Scopo della biblioteca scolastica è di fornire il materiale per il lavoro in classe e per la lettura individuale. Si concedono a prestito i romanzi di letteratura italiana e straniera, letture storiche, testi di psicologia, pedagogia, filosofia, attualità ed arte per la durata di 15 giorni. I manuali tecnici e i libri di testo sono ammessi al prestito per la durata massima di tre giorni. Le riviste sono ammesse solo alla consultazione.

L'accesso alla biblioteca è regolato da un apposito regolamento.

2.5 Palestre

L'istituto è dotato di due palestre, di cui una inaugurata nell'anno scolastico 2008-09.

2.6 La rete d'istituto

L'istituto è dotato di una rete telematica di tipo 'switched lan 100Mb/sec', con collegamento verso l'esterno (Internet) su linea HDSL a 640 Kb/sec.

Da ogni postazione, sia che il calcolatore si trovi in un laboratorio o in un ufficio, è garantito l'accesso ad Internet 24 ore su 24.

La rete d'Istituto consente la gestione di una **intranet** locale che espone 'in linea' (cioè consultabili in tempo reale) documenti e informazioni ad uso di docenti, studenti; ogni classe può gestire uno spazio proprio per pubblicare progetti e, in generale,

documentazioni di vario tipo, ogni studente dispone di uno spazio proprio anche per pubblicare documenti nonché di una propria casella di posta elettronica sotto dominio itis (es. rossi.mario@itis.pr.it).

Ogni laboratorio possiede una rete locale interna e privata con cui organizzare le attività del laboratorio e, contemporaneamente, accedere alle informazioni della intera Intranet scolastica.

L'istituto è presente sulla rete **Internet** con un proprio sito, fisicamente localizzato nell'istituto stesso progettato, realizzato e gestito da personale interno, il cui indirizzo è: <http://www.itis.pr.it> . E' possibile inoltre comunicare tramite l'indirizzo email: itis@itis.pr.it.

Tutti i docenti, gli studenti, il personale A.T.A. dispongono di un account e di una casella di posta elettronica.

2.7 Centro stampa

L'istituto è dotato di un locale attrezzato con due fotocopiatrici e ciclostile

2.8 Servizi igienici

L'ITIS è dotato di n. servizi igienici per gli studenti, compresi n. servizi igienici per portatori di handicap

3 Servizi amministrativi

3.1 Orario segreteria

La segreteria è aperta al pubblico tutti i giorni, compreso il sabato, con orario di apertura al pubblico esposto davanti ad ogni ufficio. Il martedì e il giovedì orario continuato con apertura al pubblico dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

3.2 Iscrizioni

La distribuzione dei moduli e dei bollettini di versamento per l'iscrizione alle classi 2[^] - 3[^] - 4[^] - 5[^] viene effettuata dal personale ausiliario 15 giorni prima del giorno fissato per la scadenza.

3.3 Certificazioni

Il rilascio dei certificati viene effettuato entro il termine massimo di una settimana.

3.4 Informazioni

L'istituto assicura spazi ben visibili per:

- orario di apertura della Segreteria
- orario di ricevimento dei docenti
- orario delle lezioni
- informazione su orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
- assegnazione docenti alle classi
- organigramma dei docenti (collaboratori, coordinatori dei consigli di classe, coordinatori di area, responsabili di progetto, responsabili dei servizi didattici, coordinatori di commissione)
- organigramma degli O.O.C.C., degli incarichi e delle funzioni didattiche;
- organigramma degli Uffici (Presidenza, Vice-presidenza, Ufficio tecnico, Servizi),
- orario delle lezioni;
- organigramma dei docenti (collaboratori, coordinatori dei consigli di classe, coordinatori di area, responsabili di progetto, responsabili dei servizi didattici, coordinatori di commissione)
- albi di Istituto;

- piano di evacuazione dell'Istituto
- convocazione ed O.d.G. degli organi collegiali
- procedura per l'inoltro dei reclami
- bacheche sindacali;
- bacheca degli studenti;
- bacheca degli O.O.C.C.
- bacheca genitori.

3.5 Modalità della comunicazione

3.5.1 Comunicazioni scritte

Le famiglie vengono informate della situazione relativa alle assenze, alle uscite quotidiane, ai ritardi dei propri figli; inoltre ogni qual volta i docenti ne fanno richiesta vengono comunicate ai genitori particolari situazioni relative all'andamento didattico o disciplinare; dopo gli scrutini saranno compilate delle lettere informative sulle carenze rilevate dal Consiglio di Classe e quindi sulla necessità di frequentare corsi di sostegno o recupero.

3.5.1 Incontri con i genitori

Incontri per appuntamento

Sono generalmente richiesti dal Preside per conferire con i genitori di alunni su particolari problemi.

Incontri di mattina

Tali incontri sono organizzati in modo da consentire il colloquio dei docenti con i genitori; tutti i docenti dedicano un'ora settimanale al ricevimento delle famiglie.

Incontri di pomeriggio

Tali incontri si svolgono due volte nell'anno scolastico, uno nel mese di Dicembre, uno nel mese di maggio.

3.5.3 Consigli di classe

I consigli di classe nella loro pienezza, quando cioè sono aperti ai genitori e agli studenti, costituiscono uno dei momenti privilegiati per una comunicazione efficace tra docenti, alunni, famiglie. Nel consiglio di classe il coordinatore, dopo aver fatto una breve sintesi sull'andamento didattico disciplinare della classe, cede la parola a genitori e studenti, che presentano remi di discussione, problemi, richieste di spiegazioni, o comunque le loro osservazioni sia su ciò che è stato detto, sia su ciò che capita nella classe.

3.5.4 Assemblee di genitori

Riunioni plenarie con tutti i genitori vengono organizzate sia per le elezioni degli Organi Collegiali, sia per particolari comunicazioni.

3.5.5 Scheda di informazione sulla situazione scolastica

Data la cadenza quadrimestrale, a metà quadrimestre, nei Consigli di classe, gli insegnanti compilano una scheda informativa sulla situazione scolastica di ciascuno studente; una copia della scheda viene consegnata ai genitori, che possono così prendere visione di informazioni riguardanti la frequenza scolastica, la partecipazione, l'applicazione allo studio e il profitto.

Nella scheda verranno inoltre segnalate le attività integrative che il Consiglio di Classe avrà individuato opportune.

La famiglia trattiene la scheda e restituisce il tagliando a conferma della presa visione.

3.5.6 Relazioni con il pubblico: orari di apertura uffici all'utenza

- Presidenza

- Vicepresidenza
- Direttore amministrativo (DGSA)
- Ufficio Tecnico
- Uffici di Segreteria
- Magazzino

In ogni ufficio sono visibili gli orari di servizio del personale e gli orari di apertura al pubblico.

In particolari momenti dell'anno scolastico l'orario di apertura al pubblico degli uffici potrà subire modifiche.

Gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione per l'intero orario di servizio.

4 Segnalazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo fax e devono contenere o indicare generalità, indirizzo, qualifica e reperibilità del proponente.

I reclami avanzati per via orale, telefonica o fax devono comunque essere successivamente formalizzati con la sottoscrizione di un documento originale.

Di norma non vengono presi in considerazione i reclami anonimi, in quanto in contrasto con le finalità educative e di formazione generale del cittadino proprie della scuola.

Il Capo di Istituto, dopo aver esperito le opportune indagini ed aver acquisito i necessari elementi di valutazione, risponde in forma scritta entro quindici giorni.

Se il reclamo è fondato, il Capo di Istituto attiva le procedure per rimuovere le cause che lo hanno provocato, fornendo, ove necessario, le indicazioni relative al corretto destinatario.

Il capo di Istituto relazione annualmente al Consiglio di Istituto in ordine ai reclami ed ai provvedimenti adottati.

5 Valutazione del servizio

L'attivazione di un sistema di valutazione della qualità del servizio costituisce obiettivo primario da perseguire attraverso ogni idoneo strumento.

In attesa della predisposizione da parte Ministeriale di un sistema nazionale, l'Istituto utilizza gli indicatori disponibili, provenienti sia dall'utenza sia dal mondo esterno:

- dati sul successo scolastico, sui passaggi da o ad altri istituti, sugli abbandoni,
- esito degli esami di maturità
- esiti di rilevazioni da effettuarsi mediante questionari opportunamente tarati rivolti a genitori, personale, alunni in corso, ritirati, diplomati,
- dati sulla prosecuzione degli studi e sul relativo successo,
- dati sulla evoluzione del mercato del lavoro,
- dati sulla occupazione dei diplomati, sia in senso generale, sia riferito ai propri alunni.

La valutazione sull'attività formativa dell'Istituto è compito del Collegio dei Docenti su iniziativa del Preside, che riferisce al Consiglio di Istituto.