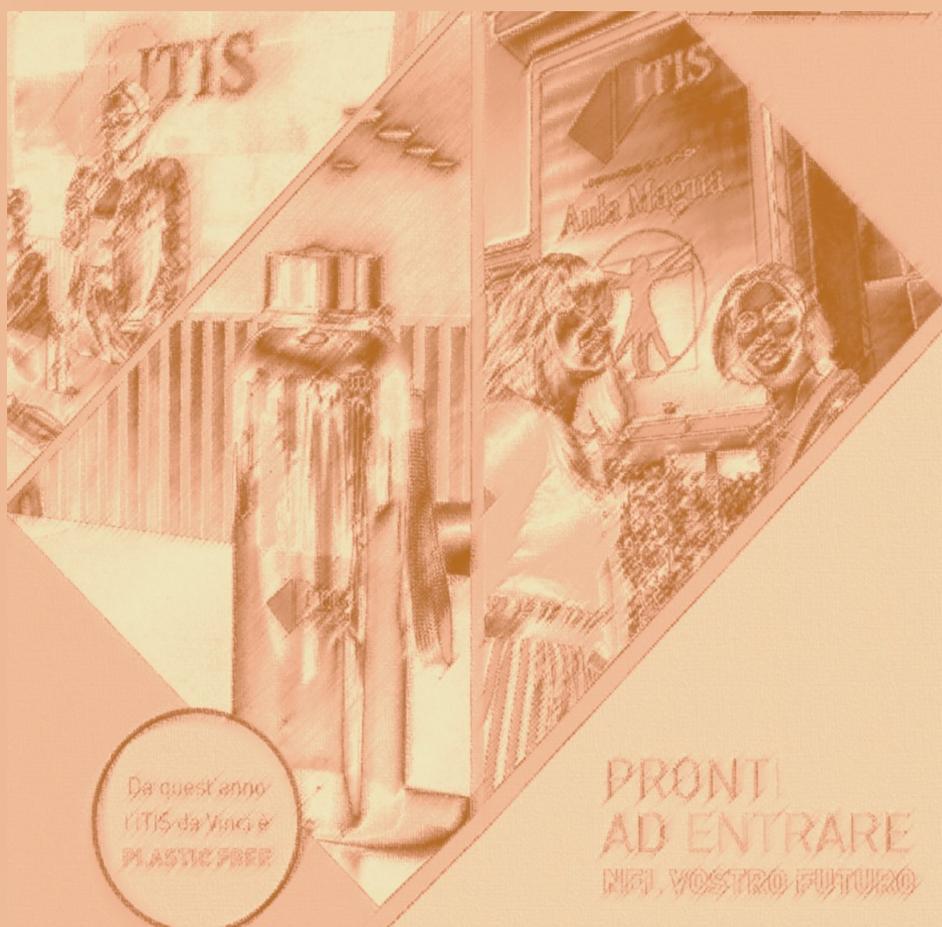


Carta dei Servizi

ITIS L. Da Vinci - Parma

Via Toscana, 10 - 43122 PARMA - Tel 0521266511 - Fax 0521266550 - e-mail itis@itis.pr.it - cf.80007330345 - PRTF010006



Da quest'anno
ITIS da Vinci è
PLASTIC FREE

PRONTI
AD ENTRARE
NEL VOSTRO FUTURO

La **Carta dei Servizi** dell'Istituto Tecnico Industriale *L. Da Vinci* di Parma è stata redatta seguendo le linee guida tratte dalle delibere CIVIT n. 88 del 24/06/2010 e n.2 del 05/01/2012, le ultime note in merito.

Si tratta delle Linee Guida utilizzate anche dal Ministero dell'Istruzione (oggi Ministero del Merito), come risulta dal relativo documento di quella Amministrazione (2024).

Dato che molte indicazioni circa le modalità e la qualità dell'erogazione dei Servizi dell'Istituto sono contenute in documenti che le descrivono puntualmente, in questo documento si farà riferimento esplicito ad essi, in particolare:

- Amministrazione Trasparente
- Organigramma scolastico
- PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa)
- Patto educativo e di corresponsabilità
- Regolamento d'Istituto
- Sicurezza scolastica
- Informativa Privacy
- Registro Elettronico

Tutti questi documenti sono consultabili pubblicamente attraverso Sito Scolastico

Al termine di questo documento la normativa che regola l'argomento.

Sommario

Carta dei Servizi ITIS L. Da Vinci - Parma	1
Sommario	3
Risorse umane	4
Bandi di selezione personale interno e esterno	4
Portineria e reception	4
Centralino	5
Procedure per gli utenti - famiglie	6
Iscrizioni	6
Informazioni	6
Orientamento e PCTO	7
Procedure per gli utenti – personale scolastico	8
Servizi lavorativi	8
Informazioni	8
Didattici	9
Tecnici	9
Procedure per gli utenti – studenti	11
Integrazione e inclusività	11
Informazioni	11
Didattici	12
Tecnici	12
Servizi generali	14
Gestione Privacy	14
Accessibilità Sito Scolastico	14
Sicurezza	15
Riferimenti normativi	16
Carta dei servizi – Principi fondamentali	17

Risorse umane

Elenco dei servizi		
<i>Servizio</i>	<i>Ufficio responsabile</i>	<i>Utenza</i>
Bandi di selezione personale interno e esterno	Ufficio Amministrazione	Cittadini in possesso dei requisiti
Portineria e reception	Ufficio Amministrazione	Utenza interna e esterna
Centralino	Ufficio Amministrazione	Utenza interna e esterna

<i>Servizio</i>	Bandi di selezione personale interno e esterno
<i>Descrizione</i>	I bandi di selezione per il reclutamento di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	Pubblicazione in Amministrazione Trasparente, comunicazioni mail al personale della scuola
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Dirigenza e dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interne, questionari online

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. info via mail e tel / n. totale info	80%
Tempestività		n. istanze / n. bandi	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
	Tempistica di risposta	n. gg	5
Efficacia	Conformità	n. bandi totali / n. bandi predisposti	100%
	Compiutezza	n. bandi evasi / n. istanze ricevute	80%

<i>Servizio</i>	Portineria e reception
<i>Descrizione</i>	Garantire la sicurezza e l'ordinato afflusso e deflusso di persone e beni in funzione delle diverse infrastrutture esistenti e della metodologia organizzativa adottata e comporta anche controlli sul perimetro dell'edificio grazie all'ausilio di telecamere.
<i>Modalità di erogazione</i>	Effettuata tramite turnazioni dal personale dell'Ufficio nell'orario di accesso al pubblico
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica, diretta
<i>Valutazione del servizio</i>	Interno

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale; fisica per disabili	n. gg coperti / n. gg lavorativi	95%
Tempestività		diretta	-
Trasparenza	Informazioni e costi	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
		Spese a carico utente	0
Efficacia	Conformità	n. richieste / n. risposte	80%
	Compiutezza	n. richieste congrue / n. risposte	100%

<i>Servizio</i>	Centralino
<i>Descrizione</i>	Rilascio di informazioni tramite telefono
<i>Modalità di erogazione</i>	Telefono
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica, diretta
<i>Valutazione del servizio</i>	Interno

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telefono	n. richieste evase / n. richieste pervenute	70%
Tempestività		diretta	-
Trasparenza	Informazioni e costi	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
		Spese a carico utente	0
Efficacia	Conformità	n. richieste / n. risposte	90%
	Compiutezza	n. richieste congrue / n. risposte	90%

Procedure per gli utenti - famiglie

Elenco dei servizi		
<i>Servizio</i>	<i>Ufficio responsabile</i>	<i>Utenza</i>
Iscrizioni	Ufficio Alunni	Istanze interne e esterne
Informazioni	Ufficio Alunni	Utenza esterna e interna
Orientamento e PCTO	Ufficio Alunni	Utenza esterna e interna

<i>Servizio</i>	Iscrizioni
<i>Descrizione</i>	Iscrizione dei figli alla prima classe e alle classi successive
<i>Modalità di erogazione</i>	Online (portale Ministeriale), con supporto allo sportello, telematica interna (modulistica)
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. istanze potenziali / n. istanze totali	90%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	90%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	90%

<i>Servizio</i>	Informazioni
<i>Descrizione</i>	Tutte le richieste di presentazione istanze, documenti, modulistica, informazioni varie
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello, telematica (Registro Elettronico)
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. richieste potenziali / n. richieste totali	100%
Tempestività		n. richieste pervenute / n. richieste evase	90%

Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. richieste idonee / n. richieste evase	100%
	Compiutezza	n. richieste evase / n. richieste ricevute	70%

<i>Servizio</i>	Orientamento e PCTO
<i>Descrizione</i>	Tutte le attività per informare sulle specificità della scuola (orientamento in entrata) e sulle attività di PCTO previste dall'Istituto
<i>Modalità di erogazione</i>	Assemblee, telematica (Registro Elettronico), Sito Scolastico
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile Orientamento e PCTO della scuola
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. richieste / n. partecipazioni	100%
Tempestività		n. richieste pervenute / n. richieste evase	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. richieste idonee / n. richieste evase	100%
	Compiutezza	n. richieste evase / n. richieste ricevute	90%

Procedure per gli utenti – personale scolastico

Elenco dei servizi		
<i>Servizio</i>	<i>Ufficio responsabile</i>	<i>Utenza</i>
Servizi lavorativi	Ufficio Personale	Personale scolastico
Informazioni	Dirigenze	Personale scolastico
Servizi Didattici	Commissioni e Dipartimenti	Personale docente
Servizi Tecnici	Ufficio Tecnico	Personale non docente

<i>Servizio</i>	Servizi lavorativi
<i>Descrizione</i>	Orari, mansioni, riunioni, certificazioni, Assemblee sindacali, ecc...
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello, Sito Scolastico, Registro Elettronico
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. istanze potenziali / n. istanze totali	90%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	90%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	90%

<i>Servizio</i>	Informazioni
<i>Descrizione</i>	Appuntamenti, Scrutini, Assemblee, Attività esterne, Coordinamento, scadenziari
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Scolastico, Email interna, Registro Elettronico
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Dirigenza
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. info potenziali / n. info totali	100%

Tempestività		n. info comunicate / n. info evase	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. info idonee / n. info evase	100%
	Compiutezza	n. info comunicate / n. info ricevute	100%

<i>Servizio</i>	Didattici
<i>Descrizione</i>	Programmi curriculari, Corsi, Registri, Google Classroom, Relazioni, Modulistica
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Scolastico, Email interna, Registro Elettronico, Google Workspace
<i>Monitoraggio</i>	A cura delle Commissioni, Dipartimenti.
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematico	n. servizi erogati / n. servizi utilizzati	90%
Tempestività		n. servizi comunicati / n. servizi attivati	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. utenti utilizzatori / n. utenti	60%
	Compiutezza	n. utenti informati / n. utenti	90%

<i>Servizio</i>	Tecnici
<i>Descrizione</i>	Gestione credenziali, interventi manutenzione laboratori, installazioni sistemi
<i>Modalità di erogazione</i>	Sul campo, Sito Scolastico, Email interna
<i>Monitoraggio</i>	A cura dell'Ufficio Competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematico	n. servizi erogati / n. servizi utilizzati	95%

Tempestività		n. servizi richiesti / n. servizi attivati	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. utenti richiedenti / n. utenti serviti	90%

Procedure per gli utenti – studenti

Elenco dei servizi		
<i>Servizio</i>	<i>Ufficio responsabile</i>	<i>Utenza</i>
Integrazione e inclusività	Commissione	Studenti con requisiti
Informazioni	Ufficio Alunni	Studenti
Servizi Didattici	Commissioni e Dipartimenti	Studenti
Servizi Tecnici	Ufficio Tecnico	Studenti

<i>Servizio</i>	Integrazione e inclusività
<i>Descrizione</i>	Attività di organizzazione e gestione dell'inclusività: PDP, PEP, Sportelli di ascolto
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello, Sito Scolastico, Registro Elettronico
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Responsabile Funzione strumentale
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. casi segnalati / n. casi gestiti	100%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	100%

<i>Servizio</i>	Informazioni
<i>Descrizione</i>	Appuntamenti, Scadenziari, Istanze, Rilascio Documenti, Visite di Istruzione, Regolamenti scolastici
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello, Sito Scolastico, Email interna, Registro Elettronico
<i>Monitoraggio</i>	A cura del Responsabile dell'Ufficio competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Multicanale	n. info potenziali / n. info totali	100%
Tempestività		n. info comunicate /	100%

		n. info evase	
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. info idonee / n. info evase	100%
	Compiutezza	n. info comunicate / n. info ricevute	100%

<i>Servizio</i>	Didattici
<i>Descrizione</i>	Programmi curricolari, Corsi, Registri, Google Classroom, Modulistica
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Scolastico, Email interna, Registro Elettronico, Google Workspace
<i>Monitoraggio</i>	A cura delle Commissioni, Dipartimenti.
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematico	n. servizi erogati / n. servizi utilizzati	100%
Tempestività		n. servizi comunicati / n. servizi attivati	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. utenti utilizzatori / n. utenti	80%
	Compiutezza	n. utenti informati / n. utenti	90%

<i>Servizio</i>	Tecnici
<i>Descrizione</i>	Gestione credenziali, Profili utente, Uso Laboratori, Sicurezza informatica
<i>Modalità di erogazione</i>	Sul campo, Sito Scolastico, Email interna, Google Workspace
<i>Monitoraggio</i>	A cura dell'Ufficio Competente
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematico	n. servizi erogati / n. servizi utilizzati	95%
Tempestività		n. servizi richiesti /	100%

		n. servizi attivati	
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. utenti richiedenti / n. utenti serviti	90%

Servizi generali

Elenco dei servizi		
<i>Servizio</i>	<i>Ufficio responsabile</i>	<i>Utenza</i>
Gestione Privacy	Ufficio Tecnico	Tutta l'utenza interna
Accessibilità Sito Scolastico	Funzione strumentale, Animatore Digitale	Cittadini
Sicurezza	Ufficio Tecnico	Tutta l'utenza interna

<i>Servizio</i>	Gestione Privacy
<i>Descrizione</i>	Compliance con GDPR
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Scolastico, Registro Elettronico, DPO
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Dirigenza
<i>Aggiornamento</i>	In base alla valutazione del servizio, ai reclami e all'innovazione digitale e norme
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	Interna, questionari

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematica	n. ambiti richiesti / n. ambiti gestiti	100%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	100%

<i>Servizio</i>	Accessibilità Sito Scolastico
<i>Descrizione</i>	Compliance con requisiti WCAG
<i>Modalità di erogazione</i>	Sito Scolastico, Registro Elettronico
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Dirigenza
<i>Aggiornamento</i>	Annuale, Dichiarazione di accessibilità
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	A cura del Ministero

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematica	n. ambiti richiesti / n. ambiti gestiti	100%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	100%

Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	100%

<i>Servizio</i>	Sicurezza
<i>Descrizione</i>	Compliance norma Testo Unico Sicurezza
<i>Modalità di erogazione</i>	Sul campo, Sito Scolastico
<i>Monitoraggio</i>	A cura della Dirigenza
<i>Aggiornamento</i>	A cura dell'Organigramma della Sicurezza
<i>Reclami</i>	Via telematica
<i>Valutazione del servizio</i>	A cura del Ministero

<i>Dimensione</i>	<i>Sottodimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>valore standard</i>
Accessibilità	Telematica	n. ambiti richiesti / n. ambiti gestiti	100%
Tempestività		n. istanze pervenute / n. istanze evase	100%
Trasparenza	Informazioni	n. gg per pubblicazione e aggiornamenti web	3
Efficacia	Conformità	n. istanze idonee / n. istanze evase	100%
	Compiutezza	n. istanze evase / n. istanze ricevute	100%

Riferimenti normativi

[DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 gennaio 1994](#)
Istituzione della Carta dei servizi

[DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 7 giugno 1995](#)
Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"

Carta dei servizi – Principi fondamentali

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Dipartimento della funzione pubblica
Ministero della pubblica istruzione

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Principi e criteri di attuazione, finalita', materiale illustrativo
giugno 1995

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza.

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico puo' essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etni'a, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialita' e regolarita'.

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettivita' ed equita'.

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarita' e la continuita' del servizio e delle attivita' educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

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 necessita'. Particolare impegno e' 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.

3.2. Nello svolgimento della propria attivita', 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 facolta' di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La liberta' di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obbiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialita' (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarita' della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione 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 della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure

vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la piu' ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attivita' extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4. L'attivita' scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilita' nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attivita' didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5. Per le stesse finalita', la scuola garantisce ed organizza le modalita' 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. Liberta' di insegnamento ed aggiornamento del personale.

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle liberta' di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialita' evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalita', 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 I

7. 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 societa' civile, e' responsabile della qualita' delle attivita' educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalita' istituzionali.

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuita' educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalita' degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validita' culturale e la funzionalita' educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, 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.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessita' 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 bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attivita' sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i piu' piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6. Progetto educativo e programmazione. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: A. Progetto educativo d'istituto. Il P.E.I., elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunita' scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attivita' di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a: - vigilanza sugli alunni; - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; - conservazione delle strutture e delle dotazioni. Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico: - le modalita' di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento); - le modalita' di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di Circolo o di istituto; - il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P.E.I.

Redazione entro il
Pubblicizzazione mediante..... entro il
Copia depositata presso
Duplicazione presso la segreteria al costo di L.

B. Programmazione educativa e didattica. Programmazione educativa. La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalita' delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attivita' dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di circolo o d'istituto, elabora le attivita' riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Redazione entro il
Pubblicizzazione mediante..... entro il
Copia depositata presso
Duplicazione presso la segreteria al costo di L.

Programmazione didattica.

Elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, di interclasse o 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 finalita' educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti;
- e' 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".

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Redazione entro il
Pubblicizzazione mediante..... entro il
Copia depositata presso
Duplicazione presso la segreteria al costo di L.

Contratto formativo.

Il contratto formativo e' 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 interclasse o di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

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

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- 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 attivita'.

PARTE II

8. Servizi amministrativi.

8.1. 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 di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

8.3. La distribuzione dei moduli di iscrizione e' effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna

delle domande.

8.5. Il rilascio di certificati e' 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.

8.6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il consiglio di circolo o di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9. La scuola assicura all'utente la tempestivita' del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalita' 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10. Ciascun istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

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

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

8.11. Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13. Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicita' mediante affissione.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola.

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

9.2. Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualita' riferibili

alle condizioni ambientali, e ne da' informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attivita' didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilita' e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attivita' curricolari e per attivita' extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attivita' curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalita' per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamita'.

9.3. I fattori di qualita' devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

10.1. Procedura dei reclami. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalita', indirizzo e reperibilita' del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il capo di istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerita' e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il capo di istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione e' inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

10.2. Valutazione del servizio. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di secondo grado - anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilita' di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti redige una relazione sull'attivita' formativa della scuola che viene

sottoposta all'attenzione del consiglio di circolo o di istituto.

PARTE V

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.

11.2. Il Ministro della pubblica istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.