



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

E' un documento che risponde alle esigenze di trasparenza del servizio erogato e definisce e comunica alle famiglie, agli studenti e alla società nelle sue articolazioni anche territoriali, i principi ispiratori e le caratteristiche delle attività svolte.

La *Carta dei Servizi* affianca gli altri documenti fondamentali dell'I.I.S. Torricelli:

- *Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)* che contiene le linee e le modalità dell'azione educativa e formativa in un'ottica triennale
- *Regolamento di Istituto* che contiene le norme a cui devono attenersi tutte le componenti della scuola
- *Rapporto di autovalutazione* che monitora le azioni e i processi messi in atto dalla Scuola, rilevando punti di forza e criticità
- *Piano di Miglioramento* che individua i necessari adeguamenti alla politica e all'organizzazione scolastiche, per assicurare e migliorare la qualità della didattica e dei servizi, nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- *Documento di valutazione dei rischi* che analizza i possibili rischi interni e contiene le norme a cui devono attenersi tutte le componenti della scuola in materia di igiene e sicurezza sul luogo di lavoro
- *Piano di Emergenza e Evacuazione* che indica i comportamenti che tutte le componenti della scuola devono seguire in caso di evacuazione dell'Istituto
- *Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità* che recepisce i concetti di trasparenza dell'operato delle pubbliche amministrazioni e di accessibilità alle informazioni.

Principi fondamentali

La *Carta dei Servizi* ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione Italiana; in particolare fa riferimento agli articoli 3, 21, 33 e 34.

1. Uguaglianza e imparzialità

Il servizio scolastico nel suo complesso (istruzione, educazione, rapporti con le famiglie, ecc.) è erogato secondo criteri di equità, obiettività, rispetto reciproco dei diritti dei fruitori e degli erogatori.

L'Istituto Torricelli garantisce che nessuna discriminazione venga esercitata nell'erogazione del servizio per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio - economiche.

L'Istituto garantisce parità di condizioni di apprendimento per tutti gli allievi. Nei limiti delle disponibilità e delle disposizioni ministeriali e/o degli Enti locali concede sussidi per garantire il diritto allo studio.

La pari opportunità formativa viene garantita anche attraverso l'adozione di criteri collegiali per l'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto di particolari fondati bisogni degli utenti, della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione, dell'opportunità didattica di creare gruppi classe tra loro omogenei nonché dei vincoli normativi e/o strutturali ed organizzativi dell'Istituto.

2. Pluralismo

L'Istituto Torricelli pone alla base del proprio operare pedagogico il pluralismo delle ispirazioni culturali, ideali e metodologiche, considerando motivo di arricchimento il confronto tra le diverse posizioni degli allievi, delle famiglie, degli insegnanti e di tutti coloro che concorrono all'offerta formativa.

3. Regolarità del servizio

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio impegnandosi a segnalare tempestivamente all'utenza qualsiasi variazione.

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire tempestiva informazione alla famiglia sulle modalità e tempi dell'agitazione.

In caso di agitazioni studentesche è comunque garantito il servizio a chiunque intenda avvalersene.



4. Accoglienza e Integrazione

L'I.I.S. Torricelli ha come obiettivo garantire la formazione tecnica, culturale e professionale degli allievi e promuove, in collaborazione con le famiglie, la formazione umana e civile. Favorisce pertanto l'accoglienza e la piena integrazione degli studenti con particolare riguardo alle situazioni problematiche attraverso:

- il *Patto educativo di corresponsabilità* nonché iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, metodologie didattiche, *Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto e Carta dei Servizi*
- attività volte a facilitare la conoscenza dei nuovi iscritti da parte dei docenti con l'ausilio di test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica
- la consegna di estratti dei documenti fondamentali e la possibilità di consultare gli originali
- l'organizzazione, entro il secondo mese di lezione, di un incontro tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del consiglio di classe per una prima reciproca conoscenza
- la fornitura di bacheca genitori e di bacheca alunni per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap o di altro disagio di carattere sociale o psicofisico. L'Istituto garantisce forme di monitoraggio tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei Consigli di classe.

5. Diritto di scelta

La scelta di iscriversi in questo Istituto è libera.

Nel caso in cui il numero delle richieste di iscrizione fosse incompatibile con le caratteristiche strutturali dell'Istituto e la disponibilità di risorse adeguati, vengono applicati i criteri di accoglimento deliberati dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito internet della Scuola.

6. Obbligo scolastico e formativo e frequenza

L'obbligo scolastico e formativo, il proseguimento degli studi e la regolarità 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.

Il contributo richiesto all'atto dell'iscrizione comprende anche i premi assicurativi RC e infortuni per la copertura di eventuali incidenti durante l'attività didattica e in occasione di visite guidate, stage, scambi culturali in Italia e all'estero, il libretto personale dello studente, la maglietta con il logo dell'Istituto, l'accesso al registro elettronico, la foto di classe di fine anno.

La frequenza scolastica è obbligatoria e viene quotidianamente controllata.

7. Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni ed in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione alla gestione sociale della scuola.

Si impegna a sviluppare attività 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 scolastico.

Vengono inoltre utilizzati strumenti e spazi per garantire la circolazione delle informazioni e la pubblicizzazione delle stesse. Oltre a circolari ed avvisi comunicati alle classi o individualmente a tutti gli interessati, al registro elettronico, al sito istituzionale, alla possibilità da parte del Dirigente Scolastico, del personale di segreteria, del Coordinatore di classe e dei docenti tutti di comunicare tramite lettera, telegramma, fax e telefonate, sono presenti:

- una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente l'organigramma della Presidenza, il piano di evacuazione ai sensi del D. L.vo 81/2008; per un minimo di dieci giorni, gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, i servizi offerti alla Scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.)
- una bacheca del personale ATA
- una bacheca del personale docente



- una bacheca sindacale per il personale scolastico
- una bacheca degli studenti e una dei genitori
- gli albi di Istituto per l'organico del personale docente e ATA, per le graduatorie, per le supplenze ed il conferimento degli incarichi, per la sicurezza, per comunicazioni varie, ecc.
- l'elenco dei libri di testo
- l'orario di ricevimento dei docenti.

Tutte le comunicazioni di rilievo saranno pubblicate sul sito dell'Istituto.

8. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie e metodologie didattiche innovative, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

Implica perciò una continua attività di ricerca metodologico - didattica e disciplinare.

L'aggiornamento è infatti per il docente un diritto-dovere. La Dirigenza ha il compito di promuovere, curare e favorire la partecipazione all'attività di formazione del proprio personale, tenuto conto dei vincoli di servizio.

Servizio Didattico

L'attività didattica

La programmazione e l'attività didattica nelle classi e nei laboratori, le attività di recupero, i progetti per la formazione aggiuntiva e di approfondimento, le iniziative per contenere il disagio scolastico, l'alternanza scuola - lavoro, le uscite didattiche e i viaggi d'istruzione sono svolti dai singoli docenti secondo le linee generali e le decisioni del Collegio dei Docenti, dei Consigli di Classe e dei coordinamenti di materia.

I compiti di questi organismi sono descritti nel PTOF e così pure le linee metodologico - didattiche, le finalità educative e le caratteristiche del servizio erogato.

Accesso ai Laboratori e alla Biblioteca

I regolamenti completi che fissano le norme di accesso ai diversi Laboratori e alla Biblioteca sono affissi in loco. L'uso dei laboratori è previsto dal curriculum e/o è riservato ad attività didattiche o ad esperienze che prevedono una ricaduta nell'attività didattica stessa.

La Biblioteca è aperta a tutte le persone operanti nella scuola: docenti, non docenti e studenti, sia per la consultazione sia per il prestito. L'orario di apertura della Biblioteca è indicato in un quadro esposto.

Rapporti con le famiglie

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti con le famiglie condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della Scuola e per svolgere una azione didattica e formativa efficace. Le famiglie ricevono tempestiva comunicazione riguardo all'andamento scolastico del proprio figlio attraverso

- il registro elettronico per voti, attività didattica svolta in aula, compiti assegnati, assenze, ritardi, uscite anticipate e relative giustificazioni
- il libretto personale dello studente per giustificazioni e comunicazioni scuola - famiglia
- le udienze generali in occasione della restituzione degli esiti quadrimestrali
- le pagelle dei voti quadrimestrali
- i colloqui con gli insegnanti secondo il calendario settimanale comunicato a inizio anno
- la valutazione infraquadrimestrale.

In caso di situazioni particolarmente gravi e urgenti la famiglia è convocata dal Dirigente Scolastico o dal Coordinatore di classe telefonicamente o tramite sms o per iscritto.

E' pertanto indispensabile fornire all'Istituto il recapito telefonico non solo dell'abitazione e della sede di lavoro, ma anche d'emergenza nel caso di particolari urgenze.



La famiglia può inoltre chiedere un colloquio al di fuori degli orari stabiliti tramite domanda scritta al diretto interessato. Può anche chiedere la convocazione di un'assemblea di classe (docenti, genitori, alunni) rivolgendosi ai rappresentanti di classe eletti.

I provvedimenti disciplinari vengono sempre comunicati alle famiglie. Tali provvedimenti hanno finalità educativa e tendono al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica. Le sanzioni disciplinari vengono irrogate con gradualità in relazione all'infrazione commessa dallo studente, concordando possibilmente con i genitori la modalità più efficace per il recupero dell'allievo.

Per quanto riportato in questo paragrafo si consulti anche il *Regolamento di Istituto*.

Attività di partecipazione delle componenti

L'Istituto, compatibilmente con le proprie risorse, assicura l'utilizzo delle strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti (Comitato Studentesco e Comitato Genitori) cui è riconosciuto il diritto-dovere di formulare osservazioni e proposte e di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Gli organismi sopra citati hanno diritto di affissione all'interno della scuola nelle apposite bacheche, previa autorizzazione della Presidenza.

Assemblee degli studenti e del Comitato Studentesco

Gli studenti hanno diritto a riunirsi in assemblea nei locali della scuola secondo le norme stabilite nel Regolamento di Istituto.

Attività studentesche - Riunioni fuori orario

Al fine di potenziare il servizio scolastico e favorire il protagonismo giovanile, non solo sono autorizzate, ma sono anche incoraggiate attività proposte ed organizzate dagli studenti fuori dall'orario scolastico, da svolgersi nei locali della scuola. Dette attività sono normate dal Regolamento di Istituto.

Uffici

Tutti gli uffici utilizzano l'applicativo Segreteria Digitale di Axios, al fine di realizzare il processo di dematerializzazione delle Pubbliche Amministrazioni.

Servizi amministrativi

La Segreteria Didattica si occupa delle pratiche riguardanti gli studenti, tra cui

- riceve le iscrizioni dei nuovi alunni
- fornisce agli studenti interni ed esterni i moduli di iscrizione completi di bollettini e li raccoglie entro i termini stabiliti dal MIUR
- provvede al controllo e al perfezionamento delle iscrizioni
- rilascia i certificati e i diplomi
- custodisce le pagelle e ogni atto relativo agli studenti, rendendoli disponibili per la consultazione a genitori e studenti che ne facciano richiesta
- rilascia copie a coloro che ne facciano richiesta dei documenti giacenti presso la Scuola, nel rispetto della legge sulla trasparenza e sulla privacy.

La Segreteria Amministrativa si occupa di tutte le pratiche relative al personale della Scuola (anche se non più in servizio nella medesima) e di ogni atto amministrativo e contabile.



L'Ufficio protocollo gestisce tutte le comunicazioni in entrata e in uscita dalla Scuola e provvede alla loro archiviazione.

Ricevimento del pubblico

Funzione	Riceve nei giorni	nel seguente orario
Dirigente Scolastico	dal lunedì al venerdì	su appuntamento
Direttore dei Servizi Generali Amministrativi	dal lunedì al venerdì	su appuntamento
Personale della Segreteria Didattica	dal lunedì al venerdì	dalle 8.00 alle 9.00 (solo utenza interna) e dalle 11.30 alle 14.00
	martedì	anche dalle 14.00 alle 15.00
Personale della Segreteria Amministrativa	dal lunedì al venerdì	dalle 8.00 alle 9.00 (solo utenza interna) e dalle 11.30 alle 14.00
	martedì	anche dalle 14.00 alle 15.00

Durante l'attività didattica gli studenti possono recarsi in Segreteria Didattica solo negli intervalli.

L'Istituto individua, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità e comodità degli orari di apertura al pubblico.

Per le iscrizioni non effettuate online, la distribuzione della relativa modulistica sarà effettuata anche a vista, negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Il rilascio di certificati è effettuato 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.

Compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dalla settimana successiva alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro sei giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.



Reclami

L'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi, al fine di innovare e far evolvere il servizio.

Tuttavia chiunque può sporgere reclamo su ciò che ritiene non conforme alla Carta dei Servizi, al Regolamento d'Istituto e al PTOF. I moduli per sporgere reclami e l'urna per riporli sono disponibili in Segreteria Didattica. Tale urna viene aperta con cadenza di circa due volte al mese.

Valutazione del servizio

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e pertanto tiene costantemente monitorate e sotto controllo le attività svolte.

In particolare sottopone annualmente a tutte le componenti scolastiche (studenti, genitori, personale docente e personale ATA) dei questionari atti a valutare la soddisfazione sui servizi erogati, i cui esiti contribuiscono alla progettazione/riprogettazione dell'organizzazione scolastica.

Servizi diversi

L'Istituto dispone di

- un locale adibito a bar interno al piano terra
- tre distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Condizioni ambientali

La Scuola si impegna per garantire un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi assicurano una permanenza a Scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutte le componenti scolastiche, ciascuna per quanto di competenza, devono assumere atteggiamenti ed adottare comportamenti utili a mantenere le condizioni sopra indicate.

Attuazione

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi alla presente Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi entro 20 giorni dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

Milano, 1 settembre 2018

Il Dirigente Scolastico
(dott.ssa Silvia Ferrari)