



ISTITUTO TECNICO ECONOMICO STATALE
“ANGELO FRACCACRETA”



Indirizzi: *Amministrazione finanza e marketing – Turismo*
Articolazioni: *Relazioni internazionali per il marketing – Sistemi informativi aziendali*
Corso serale- *Percorsi di Istruzione di secondo livello: AFM - SIA*

CARTA DEI SERVIZI

(Sentito il parere vincolante del Collegio Docenti del 9 dicembre 2016 ed
approvata nel Consiglio d'Istituto del 16 dicembre 2016)



Adda, 2 71016 San Severo (FG)
Centralino: 0882 / 221596 / 221470
Fax: 0882 / 223023

www.itcfraccacreta.gov.it
Codice scuola: FGTD010004
Codice fiscale Istituto: 84001490717

E-mail: fgtd010004@istruzione.it - fgtd010004@pec.istruzione.it

PREMESSA

La **CARTA DEI SERVIZI**, documento di carattere generale che recepisce i contenuti della Legge 273/1995 e 241/1990 sulla trasparenza, alla luce delle novità introdotte dal D.Lgs. 33/2013, è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti. Essa è un **PATTO EDUCATIVO** che la scuola ha l'obbligo di presentare alla società e con il quale si assume precisi impegni e doveri verso i cittadini, in base a degli standard specifici di qualità, che potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti, dal quale dovrà scaturire l'impegno dell'Istituto a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

PRINCIPI E FUNZIONI

La Carta dei Servizi della scuola:

- ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, che vietano ogni forma di discriminazione e impegnano gli operatori e la scuola al rispetto di tali principi;
- consente una comunicazione costante e dinamica tra scuola ed utenti in quanto costituisce uno strumento essenziale per consentire un processo continuo di analisi e miglioramento della qualità del servizio offerto, in relazione alle effettive esigenze ed aspettative dell'utente; garantire facilità di accesso ai servizi erogati; controllare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati; migliorare il rapporto con gli utenti;
- è destinata a tutti gli studenti e alle loro famiglie, a tutti gli operatori della scuola, alle amministrazioni, agli enti direttamente coinvolti nell'erogazione del servizio e a tutti i partners dell'istituzione scolastica.

FATTORI DI QUALITA'

L'ITES "A. Fraccacreta" individua come fondamentali i seguenti fattori di qualità che definiscono la capacità di risposta della scuola ai bisogni dell'utente:

- **TRASPARENZA**, intesa come conoscibilità delle scelte e dell'azione della scuola, possibilità di accedere alla documentazione, esplicitazione delle modalità operative, dei tempi e dei criteri di erogazione dei servizi. Essa si realizza attraverso la responsabilizzazione dei dipendenti e la semplificazione delle procedure
- **INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE**, intese come capacità di gestione del rapporto con l'utente mediante il continuo miglioramento della comunicazione funzionale ed informativa interna attraverso la professionalità del personale addetto al rapporto con il pubblico, lo sviluppo dei servizi in rete e del sito web, la diffusione di comunicati, la completezza e la tempestività delle informazioni fornite

- **AFFIDABILITA'**, intesa come capacità di organizzare e raggiungere gli scopi istituzionali
- **TEMPESTIVITA'**, intesa come capacità di dare risposte immediate alle esigenze e alle richieste degli utenti
- **EFFICIENZA**, intesa come regolarità e puntualità del servizio erogato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'ITES "A. Fraccacreta" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico è prioritario il richiamo al **principio di uguaglianza** che promuove il libero accesso per tutti all'istruzione scolastica come bene collettivo, nel rispetto delle differenze e nella loro valorizzazione. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La comunità scolastica si impegna a dare attuazione a questo principio, prevenendo e scoraggiando comportamenti in contrasto con esso e rimuovendo gli ostacoli alla sua realizzazione. A tal fine tutte le componenti scolastiche sono vincolate ai progetti educativi e didattici offerti dalla scuola per consentire pari opportunità formative a tutti gli studenti, a partire da coloro che, per condizioni familiari, economiche o sociali, si presentano svantaggiati e bisognosi di assistenza, sostegno, recupero e rinforzo.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di **obiettività e di equità**, intese come rispetto della persona in relazione al contesto in cui opera ed ai valori culturali di cui è portatrice, nella prospettiva di un'educazione pluralistica, laica e non dogmatica.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, assicura **la regolarità e la continuità** del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, informa le famiglie degli alunni sulle modalità di funzionamento del servizio scolastico.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, attraverso tutti gli operatori scolastici, a favorire ***l'accoglienza*** dei genitori e degli alunni, predisponendo, soprattutto nella fase di ingresso alle classi iniziali e nelle situazioni di rilevante necessità un ambiente ed un clima favorevoli alla socializzazione e all'apprendimento.

A tale scopo viene mantenuta una regolare e continua collaborazione con le scuole medie del territorio per assicurare il raccordo pedagogico e curricolare e facilitare il passaggio alla scuola superiore.

L'incontro tra i genitori dei nuovi iscritti, il Dirigente Scolastico e i Docenti delle classi avviene attraverso un'assemblea fissata all'inizio dell'anno scolastico, allo scopo di sensibilizzare le famiglie sull'importanza di una partnership educativa fondata sulla condivisione dei valori e su una fattiva collaborazione delle parti nella definizione dell'autonomia didattica e culturale della scuola.

Il **PROGETTO ACCOGLIENZA** per le classi prime, in atto nella scuola, si prefigge le seguenti finalità:

- ✓ promuovere la socializzazione tra gli studenti della scuola e i nuovi iscritti e anche all'interno del gruppo classe;
- ✓ evidenziare la centralità dello studente;
- ✓ delineare, attraverso test d'ingresso, il quadro delle conoscenze e delle abilità possedute.

Tutti gli operatori scolastici, inoltre, si impegnano, nei limiti delle proprie competenze, ad individuare le strategie didattiche idonee a risolvere le problematiche inerenti gli studenti portatori di handicap, con BES e gli stranieri.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore scolastico ha piena consapevolezza dei diritti e degli interessi degli studenti ed ha il dovere di pretendere da essi il rispetto delle norme che regolano la vita scolastica.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico: ***la libertà di scelta*** si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capacità obiettiva di ciascuna di esse ad accogliere gli alunni nuovi

iscritti e nell'ambito degli indirizzi e delle articolazioni di studio previsti in particolare per gli Istituti Tecnici Economici.

La scuola, a tal proposito, promuove opportune e tempestive iniziative di informazione sulla propria offerta formativa, per consentire ai genitori una scelta ponderata e meditata, compatibilmente con le norme che regolano la formazione delle classi e la dotazione organica dell'Istituto.

Nel rispetto della libertà di scelta, l'iscrizione degli alunni è assicurata nei limiti dei contingenti numerici definiti dal Dirigente Scolastico in funzione della disponibilità di spazi, e fatte salve le esigenze dell'organico di diritto.

Obbligo formativo e scolastico, proseguimento degli studi e **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 di loro in modo funzionale ed organico. La scuola si impegna ad intervenire per rimuovere i casi di assenze prolungate, di ripetuti ed immotivati ritardi, o di profitto negativo, attraverso un controllo sistematico, con conseguente informazione alle famiglie, a cura dell'Ufficio di Segreteria, del Coordinatore di Classe, dei Docenti e della Dirigenza.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario, gli alunni e i loro genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti e i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola, allo scopo di arricchire la sua offerta formativa, è disponibile alla collaborazione con gli Enti locali per le attività extrascolastiche che contribuiscono a farne un centro di promozione culturale, sociale e civile. Consente alla comunità di usare locali ed attrezzature fuori dell'orario delle lezioni, compatibilmente con la programmazione scolastica e previo rigoroso accordo sulla custodia e conservazione degli immobili, degli arredi e dei materiali.

Particolare attenzione viene prestata alle attività sportive, soprattutto ai campionati studenteschi e a tutte le azioni promosse da enti ed associazioni operanti sul territorio, quali attività di Volontariato e di Educazione alla Salute, Croce Rossa Italiana, attività di Educazione Ambientale e di Educazione alla Legalità, che arricchiscono l'esperienza degli alunni e si configurano come momenti di scambio e di conoscenza. Al fine di programmare ogni forma di partecipazione, sono favorite la

semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente delle attività educative e didattiche, nel rispetto dei limiti di riservatezza connessi alla tutela della dignità della persona. La scuola impronta inoltre le proprie attività e l'orario di servizio del personale a criteri di **efficienza, efficacia e flessibilità** nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dei servizi tecnici, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della **libertà d'insegnamento** dei docenti e garantisce la formazione dello studente facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della sua personalità.

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle indicazioni che emergono dall'Atto di Indirizzo del Dirigente scolastico, al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti, dal Dipartimento disciplinare e dal Consiglio di Classe. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno lo scopo di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto dei programmi ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero estrinsecarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

La scuola garantisce e promuove l'organizzazione di corsi di **formazione** del personale anche in rete con altri Istituti del territorio, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'amministrazione.

Parte I – AREA DIDATTICA

La scuola, servendosi delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie e delle istituzioni, si impegna a promuovere e garantire la **qualità** delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità educative sottese agli obiettivi propri della scuola. Nello svolgimento delle attività didattiche vige il principio del rispetto della personalità e delle competenze di ciascuno, in funzione dell'obiettivo di assicurare il diritto allo studio e alle pari opportunità formative intese come acquisizione di operatività culturale, professionale e sociale. L'attività scolastica assume come scopo la collaborazione più ampia con le altre agenzie educative presenti sul territorio al fine di conseguire un'efficace integrazione dell'offerta formativa. Essa è inoltre improntata a favorire il passaggio dei giovani alla vita attiva,

attraverso lo sviluppo di iniziative che prevedono organici rapporti tra scuola e mondo del lavoro e della produzione. I docenti assegnano i compiti da svolgere a casa rispettando la programmazione didattica, in modo da dare luogo a carichi di lavoro equilibrati ed adeguati alle possibilità degli studenti; nell'assegnazione di lavori di approfondimento, ricerca e progettazione considerano la possibilità per gli alunni di eseguire i lavori stessi secondo un'opportuna articolazione temporale che consente un apprendimento più efficace e la partecipazione ad attività extrascolastiche. I tempi di consegna degli elaborati scritti sono improntati a tempestività e comunque rapportati ai tipi di verifica, alla funzione formativa da essa svolta e al carico di lavoro degli insegnanti. Adeguata importanza è data anche ai processi di autovalutazione.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, sono assunti, come criteri di riferimento, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze degli studenti, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alle esigenze dell'utenza, avendo cura di non superare i tetti di spesa previsti per legge.

Particolare attenzione viene dedicata al **sostegno e al recupero** delle situazioni di svantaggio culturale, sociale o psicologico, in quanto fine precipuo dell'intero intervento formativo è quello di fornire la massima valorizzazione delle attitudini e capacità individuali. La scuola individua ed attua, anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, le **azioni di orientamento e continuità**, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

L'ITES "A. Fraccacreta", in base alla normativa vigente, garantisce la formulazione, il rispetto e la pubblicazione dei seguenti documenti:

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF) e REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse, 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. Esso è la base per la realizzazione efficace dell'autonomia in ordine:

- ✓ agli obiettivi di efficacia qualitativa e quantitativa dei processi formativi;
- ✓ al collegamento con le altre istituzioni formative anche di diverso ordine e grado;
- ✓ al collegamento con il territorio, con gli enti pubblici e privati, con la realtà produttiva;

- ✓ alla partecipazione, valorizzazione e responsabilizzazione di tutte le componenti scolastiche;
- ✓ alla trasparenza del funzionamento interno e alla tutela dei diritti di tutte le componenti;
- ✓ al rapporto individuale e collettivo tra docenti, genitori e studenti come forma ordinaria delle relazioni e come dovere professionale dei docenti.

Esso è inoltre lo strumento, annualmente aggiornato, attraverso cui l'istituto definisce la propria intenzionalità formativa, nell'ambito delle finalità generali fissate dal sistema scolastico nazionale, secondo principi ispiratori culturali e pedagogici dichiarati ed esplicitati; rappresenta l'insieme delle scelte culturali, organizzative ed operative che caratterizzano e qualificano la scuola, quali sintesi della volontà formativa delle figure individuali e degli organismi collegiali, in risposta ai bisogni espressi dalla molteplicità dei soggetti che in essa operano.

Il Regolamento d'Istituto, elaborato ed aggiornato sulla base dello Statuto degli Studenti, comprende in particolare:

- ✓ NORME COMPORTAMENTALI
- ✓ ASSENZE, RITARDI, USCITE ANTICIPATE
- ✓ ASSEMBLEE DEGLI STUDENTI
- ✓ SPAZI E STRUTTURE
- ✓ CRITERI FORMAZIONE CLASSI
- ✓ REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

La scuola, inoltre, sottoscrive con la famiglia, all'atto dell'iscrizione, il **Patto di corresponsabilità**, che, ai sensi dell'art. 3 del DPR 235/07, nasce dall'esigenza di costruire un'alleanza educativa realmente proficua basata su relazioni costanti che si sviluppino nel rispetto dei reciproci ruoli e che si supportano in vista delle comuni finalità educative.

Il Patto intende esplicitare diritti e doveri di ogni componente con lo scopo di:

- accrescere il senso di responsabilità;
- favorire la partecipazione

Tenendo presente lo "Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria",

L'ISTITUTO SI IMPEGNA A:

- organizzare il lavoro scolastico adeguando le attività didattiche ai ritmi di apprendimento degli alunni e rispettando la specificità di ciascuno;
- formulare consegne chiare e precise per ogni attività proposta, distribuire i carichi di lavoro in modo equilibrato e richiedere il rispetto di tempi e modi di lavoro;
- aiutare gli studenti nell'acquisizione di un metodo di lavoro adeguato al proprio stile cognitivo;
- valorizzare l'importanza della frequenza assidua delle lezioni;
- favorire la tempestiva informazione dei genitori sui dati relativi ad assenze e ritardi dei propri figli;
- rispettare la Privacy di alunni e famiglie non divulgando informazioni sulla loro vita privata;
- presentare il Regolamento interno a genitori ed alunni;
- controllare che gli alunni rispettino il Regolamento d'Istituto;
- comunicare tempestivamente alle famiglie eventuali inadempienze dei loro figli e i provvedimenti presi;
- garantire la tempestiva informazione della famiglia sugli apprendimenti;
- garantire la trasparenza della valutazione;
- programmare offerte formative aggiuntive di recupero e potenziamento per garantire un servizio efficace;
- richiedere fermamente un corretto utilizzo delle strutture e dei materiali;
- attivare percorsi di Alternanza Scuola – Lavoro a partire dal terzo anno di corso

LA FAMIGLIA SI IMPEGNA A:

- collaborare con la scuola nell'azione educativa e didattica, rispettando la libertà d'insegnamento di ogni docente;
- seguire il lavoro scolastico dei propri figli, stimolandone la motivazione allo studio e verificandone l'applicazione e i tempi di lavoro;
- controllare che i propri figli frequentino regolarmente le lezioni, evitare o limitare il più possibile assenze, ritardi ed uscite anticipate. In caso di segnalazione da parte della scuola di assenze non giustificate dei figli, provvedere sollecitamente a verificare dette assenze e a fornire le relative giustificazioni;
- concedere il permesso di utilizzo di qualsiasi immagine del proprio figlio/a realizzata durante attività scolastiche e a soli scopi documentativi e didattici;
- conoscere l'organizzazione scolastica e prendere visione del Regolamento d'Istituto;
- collaborare perché siano rispettate le disposizioni organizzative;

- partecipare attivamente agli incontri collegiali, ai colloqui con gli insegnanti, avanzare eventuali proposte e collaborare alla loro realizzazione;
- collaborare per potenziare nel figlio una coscienza delle proprie risorse e dei propri limiti aiutandolo ad accettare eventuali insuccessi scolastici;
- assicurarsi che i propri figli rispettino il DS, i docenti, il personale e i compagni con lo stesso rispetto che chiedono per se stessi;
- condividere e sostenere i provvedimenti disciplinari deliberati dagli organi competenti;
- intervenire con coscienza e responsabilità rispetto ad eventuali danni a carico di persone, arredi e materiale didattico, con il recupero ed il risarcimento del danno.

L'ALUNNO SI IMPEGNA A:

- studiare con assiduità e serietà;
- impegnarsi in prima persona a recuperare le eventuali lacune facendo leva sulle proprie risorse, utilizzando al meglio i servizi offerti dalla scuola e gestendo responsabilmente gli impegni extracurricolari ed extrascolastici;
- mantenere un comportamento corretto durante le lezioni ed anche nel cambio dell'ora e all'uscita
- frequentare regolarmente le lezioni;
- osservare scrupolosamente l'orario scolastico e giustificare ritardi ed assenze, secondo quanto esplicitato nel Regolamento d'Istituto;
- coinvolgere i propri genitori nel dialogo con la scuola;
- conoscere l'organizzazione scolastica, prendere visione del Regolamento d'Istituto e rispettare le disposizioni organizzative;
- conoscere la proposta formativa della scuola;
- ascoltare democraticamente compagni ed adulti;
- esprimere correttamente il proprio pensiero;
- collaborare alla soluzione dei problemi;
- vivere con fiducia nei confronti dei docenti le valutazioni assegnate;
- accettare gli eventuali insuccessi scolastici come un momento di costruttiva riflessione nel processo di apprendimento;
- tenere nei confronti del DS, dei docenti, del personale della scuola e dei propri compagni lo stesso rispetto che si chiede per se stessi, con una particolare attenzione per i soggetti svantaggiati e/o in situazione di disabilità;
- usare un abbigliamento adeguato all'ambiente scolastico;
- partecipare alle attività proposte dalla scuola finalizzate sia al recupero che al potenziamento;
- osservare scrupolosamente le disposizioni organizzative e di sicurezza;

- condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura;
- rispettare le attrezzature e l'arredo, utilizzare correttamente le strutture e i sussidi didattici senza recare danni al patrimonio della scuola;
- garantire partecipazione attiva e responsabile alle attività didattiche relative all'Alternanza Scuola – Lavoro

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

La scuola, quando necessario, comunica con le famiglie attraverso contatti telefonici, comunicazioni scritte e colloqui diretti con riferimento alla frequenza o al profitto degli alunni.

Informa l'utenza sui servizi e sulle attività didattiche attraverso il costante aggiornamento del proprio sito internet: **www.itcfraccacreta.gov.it**

Le famiglie possono consultare da casa o da qualsiasi accesso internet i dati più significativi dei loro figli sul sito internet: **www.sg17886.scuolanext.info** o nella home page del sito scolastico "**Registro_elettronico-accesso alle famiglie**". L'accesso al portale avviene mediante username e password consegnate dagli uffici di segreteria e consente di avere informazioni relative a:

- ❖ assenze/ritardi/permessi e giustificazioni per mese, per giorno, per materia e relative elaborazioni statistiche;
- ❖ valutazioni in tutte le discipline;
- ❖ controllo e verifica dei dati anagrafici;
- ❖ situazione pagamento tasse scolastiche;
- ❖ consultazione del curriculum scolastico;
- ❖ voti degli scrutini intermedi e finali.

La scuola offre anche il **servizio SMS**, con il quale le assenze e i ritardi degli alunni sono comunicati direttamente alle famiglie in tempo reale.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Il piano dell'offerta formativa si realizza nel piano di lavoro annuale dei docenti, si sviluppa attraverso una serie di attività didattiche curricolari ed extracurricolari strettamente connesse ed integrate per raggiungere le finalità proprie dell'Istituto. Partendo dall'analisi dei livelli d'ingresso e delle potenzialità degli alunni, ciascun docente definisce gli obiettivi formativi e specifici, le competenze da raggiungere e da certificare, le abilità, le conoscenze, le metodologie, gli strumenti, i tempi, le modalità delle verifiche e i criteri di valutazione. Per gli alunni disabili o BES esso è definito e previsto dalla normativa e sostenuto dal contributo dei docenti di sostegno.

Il piano di lavoro di ciascuna disciplina, organizzato in maniera modulare, contiene l'indicazione degli standard minimi relativi alle conoscenze, abilità e competenze che è necessario acquisire ed integra quanto concordato in sede di consiglio di classe per una programmazione quanto più omogenea ed unitaria.

Ciascun docente organizza la sua azione didattico-educativa con un approccio sistemico ai saperi, armonizzando i suoi obiettivi cognitivi e formativi con quelli individuati da tutti i docenti del Consiglio, al fine di conseguire finalità culturali ed educative unitarie e ben definite. I termini operativi dei percorsi da compiere sono concordati con gli alunni, seguendo la strategia del **contratto formativo** che vede vincolato il docente e l'alunno a reciproci impegni e responsabilità, al rispetto del ruolo del docente, ma anche dello studente come persona in formazione.

Il principio pedagogico di questo contratto è il diritto dello studente al successo formativo anche grazie ad interventi di recupero e di sostegno in caso di difficoltà, a fronte di un suo impegno costante, di una partecipazione corretta e costruttiva alle attività promosse dalla scuola.

Parte II – SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti **fattori di qualità dei servizi amministrativi**:

- ✓ celerità delle procedure
- ✓ trasparenza di tutte le azioni amministrative
- ✓ informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ brevità dei tempi di attesa allo sportello
- ✓ flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- ✓ disponibilità verso l'utenza per informazioni ed assistenza nella compilazione dei moduli anche on line
- ✓ tutela della privacy

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

Il personale di segreteria consta di n. 7 assistenti amministrativi e del DSGA: per rispondere a criteri organizzativi, razionali e funzionali si è ritenuto opportuno ripartire il personale in organico in due macro aree, riservate la prima agli adempimenti relativi alla gestione giuridico-economica del personale e alle

acquisizioni di beni e servizi, la seconda ai servizi di protocollo e al supporto degli studenti e della didattica.

L'orario di apertura al pubblico dei servizi di segreteria è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

La **modulistica** relativa al rapporto di lavoro e agli istituti contrattuali è resa nella disponibilità degli interessati in tempo reale e scaricabile da apposita sezione nel sito istituzionale.

Il **rilascio delle certificazioni** è effettuato nel normale orario di apertura degli uffici al pubblico, in tempi compatibili con la complessità dei dati di conoscenza da attestare.

Le **istanze di accesso agli atti e di acquisizione d'ufficio** sono adempiute entro i termini e mediante le procedure previste dalla legge, nonché secondo le modalità previste per l'accesso civico e con la modulistica disponibile sul sito.

La **distribuzione dei moduli di iscrizione e il relativo ricevimento** sono attivi durante tutti i giorni lavorativi negli orari di apertura al pubblico.

L'ufficio effettua l'acquisizione telematica delle domande d'iscrizione alle prime classi, mentre l'iscrizione alle classi successive è effettuata d'ufficio.

I **risultati degli scrutini e degli esami** sono pubblicati all'albo dell'Istituto.

Le **pagelle** sono custodite nel fascicolo personale dello studente.

I **diplomi originali** sono consegnati "a vista" ai diretti interessati o alla persona munita di delega, previa presentazione della ricevuta di pagamento della relativa tassa.

Attraverso il servizio **"SMS scuola – famiglia"** i genitori ricevono notizia in tempo reale sulle assenze e sui ritardi degli studenti.

L'utente può produrre istanze che comprovino stati, fatti o qualità personali mediante dichiarazione sostitutiva nei casi previsti dalla legge.

L'informazione all'utenza è garantita mediante l'affissione all'albo dei seguenti atti:

- ✓ organigramma dei servizi amministrativi, tecnici e generali
- ✓ organigramma degli organi collegiali

- ✓ orario di servizio dei docenti e del personale ATA
- ✓ organici del personale docente e ATA
- ✓ delibere del Consiglio d'Istituto
- ✓ Regolamento d'Istituto

Nell'atrio di ingresso dell'Istituto e nel corridoio degli uffici sono resi disponibili appositi spazi per:

- ✓ comunicazioni interne
- ✓ comunicazioni di esterni
- ✓ bacheca sindacale
- ✓ bacheca degli studenti

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi richiesti.

Parte III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola considera come impegno di tutte le sue componenti far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente, sicuro ed attrezzato per svolgere i suoi compiti istituzionali.

In tal senso, garantisce lo **standard minimo di igiene dei servizi** mediante l'intervento dei dipendenti sia durante la giornata che al termine delle attività didattiche. La scuola, tuttavia, affida il decoroso mantenimento dei locali e delle sue attrezzature al senso di responsabilità dei docenti e degli studenti e invita i genitori a sensibilizzare i propri figli al fine di garantire la loro sicurezza.

L'Istituto inoltre si impegna a sollecitare le istituzioni interessate affinché:

- ✓ siano realizzati gli interventi indispensabili per la sicurezza dei locali e dell'edificio scolastico nel suo complesso
- ✓ l'area esterna di pertinenza della scuola sia protetta ed eventualmente attrezzata per un suo utilizzo in condizioni di sicurezza
- ✓ l'arredamento sia confortevole e adatto alle esigenze del personale e degli alunni

- ✓ l'erogazione dei servizi, quali riscaldamento, trasporto, bar, ecc., sia ispirata a criteri di sicurezza, comodità ed igienicità
- ✓ la zona circostante sia adeguatamente vigilata

Si individuano i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- ✓ condizioni delle aule utilizzate per la normale attività didattica, dei laboratori, della palestra, della sala riunioni, della biblioteca, dell'auditorium
- ✓ condizioni dell'arredamento
- ✓ condizioni dei locali di servizio
- ✓ dotazioni e sussidi didattici
- ✓ condizione dei servizi igienici
- ✓ praticabilità dei locali della scuola da parte dei portatori di handicap
- ✓ condizione degli spazi esterni di pertinenza
- ✓ piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

L'istituto può contare su un ottimo assetto tecnico costituito dal cablaggio integrato di tutte le sue strutture, oltre che da vari "access point" per la connettività wireless, possibile in tutti i punti dell'edificio compresa la palestra. La rete locale è dotata di accesso ad Internet ed è amministrata da tecnici che sono parte integrante del corpo docente della scuola.

Sono presenti le seguenti strutture:

- Palestra
- Biblioteca "F. Mazzocco"
- Auditorium "A. Vaccarella"
- Sala riunioni
- Sala docenti
- N° 42 aule dotate di lavagna interattiva multimediale
- N° 3 laboratori di informatica multimediali
- N° 3 laboratori di lingua straniera
- Laboratorio di matematica

- Laboratorio di economia aziendale
- Laboratorio di geografia
- Laboratorio di scienze
- Laboratorio di fisica e chimica
- N° 2 laboratori di integrazione e didattica per i diversamente abili
- Ufficio fotocopie
- Archivio Scolastico

Inoltre tutte le aule dell'Istituto sono dotate di Lavagne Interattive Multimediali (LIM) e video proiettori, strumenti capaci di un processo di innovazione che ha come obiettivi:

- la costruzione di un ambiente di apprendimento adeguato alla società dell'informazione e della comunicazione;
- lo sviluppo di una didattica centrata sullo studente e sui suoi bisogni;
- la comprensione e l'apprendimento degli alunni anche attraverso la possibilità di richiamo e di ripasso
- il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli allievi.

L'organico degli **assistenti tecnici** consta di una unità assegnata in ogni laboratorio, provvede alle attività di supporto alla didattica e in particolare:

- ✓ alla preparazione dei materiali e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori, garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse
- ✓ al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche.

I collaboratori scolastici assicurano la copertura oraria dei relativi servizi ausiliari, provvedono all'apertura e alla chiusura dei locali ed ai controlli sulle utenze di acqua e di energia elettrica. Custodiscono le chiavi d'ingresso di tutti i locali, svolgono il servizio di vigilanza sugli alunni e sull'area videosorvegliata, sugli accessi e sul movimento interno del pubblico.

Provvedono inoltre:

- ✓ alla pulizia dei locali
- ✓ alle mansioni di centralinisti telefonici
- ✓ alla vigilanza sugli alunni in caso di momentanea assenza dell'insegnante
- ✓ a regolare il flusso di entrata e di uscita degli studenti, del personale e del pubblico
- ✓ al servizio di riproduzione fotostatica
- ✓ alla manutenzione di piccola entità dei locali e delle attrezzature
- ✓ a collaborare con la Dirigenza, gli uffici ed i docenti

Nell'Istituto è inoltre attivo un servizio di pulizia esterno a carico della Dussman.

PIANO DI EVACUAZIONE

L'edificio si sviluppa su tre piani con due rampe di scale e attualmente sono presenti due scale esterne per l'uscita di sicurezza.

Ogni aula è provvista di indicazioni per l'evacuazione e nei corridoi sono presenti le planimetrie contenenti le norme da seguire in caso di emergenza con le relative vie di fuga, la dislocazione degli estintori fissi e mobili. Sono inoltre presenti ai piani le indicazioni per le uscite di emergenza. L'evacuazione dell'edificio avviene per piani secondo le modalità riportate nel piano di emergenza della scuola.

L'Istituto mette a disposizione dei dipendenti e degli utenti i seguenti documenti fondamentali sulla sicurezza dell'edificio:

- ✓ ***Documento di valutazione dei rischi, con l'indicazione del R.S.P.P.***
- ✓ ***Piano di emergenza dell'edificio***
- ✓ ***Organigramma della sicurezza***

Gli alunni saranno informati sulle procedure di evacuazione nel corso dell'anno scolastico mediante conferenze, prove antincendio, materiale cartaceo.

Parte IV – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

È riconosciuto a chiunque ne abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.Lgs. 33/2013.

I **reclami**, indirizzati al Dirigente Scolastico, possono riguardare sia il servizio scolastico che amministrativo e didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, con un'esposizione sommaria dell'oggetto del reclamo. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver verificato la validità e la consistenza del reclamo, risponde in forma scritta, nei termini previsti dalla legge, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Dal 2013, ai sensi del DPR 80/2013, l'**autovalutazione** delle scuole è diventata sistema, la Direttiva Ministeriale 11/2014 ha definito le priorità strategiche del Sistema di Valutazione Nazionale, nel 2015 le scuole, con il coinvolgimento di tutte le professionalità, hanno elaborato il Rapporto di Autovalutazione (RAV) a cui ha fatto seguito la stesura e l'implementazione del Piano di Miglioramento.

L'ITES "A. Fraccacreta" è stato sempre tradizionalmente attento all'obiettivo della "qualità", attuando costantemente il monitoraggio di tutte le attività formative proposte ed effettuate nello sforzo di perseguire, con la massima efficacia ed efficienza possibile, le finalità individuate, sviluppando coerentemente i programmi di azione e traducendoli in risultati identificabili e valutabili. Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono:

- ✓ il controllo della conformità alle norme legislative applicabili
- ✓ l'interpretazione e la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate, rilevabile anche con la somministrazione di questionari di gradimento
- ✓ la soddisfazione e la motivazione del personale

- ✓ il controllo dei processi e dei risultati e la ricerca del miglioramento continuo.

Alla fine di ogni anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che è sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Parte V – ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La scuola si impegna ad assumere adeguate iniziative per portarla a conoscenza di tutti gli interessati, assicurandone la più ampia diffusione attraverso la pubblicazione mediante affissione all'albo e sul sito web dell'Istituto.