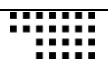


**ISTITUTO TECNICO AGRARIO STATALE  
"A.TOSI"**

Viale Marconi,60 26845 Codogno ( Lodi )  
Tel. 0377/32250 – Fax 0377/37265

**Carta dei servizi**



## **Premessa**

L'istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli art. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione italiana.

Tale Carta dei Servizi fa propri, inoltre, i seguenti principi fondamentali : uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

## **Art. 1 Uguaglianza ed imparzialità**

La pari opportunità formativa viene garantita attraverso l'adozione di:

- a. criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto in particolare della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse.
- b. iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani.
- c. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religione diverse da quella cattolica.
- d. stipula di convenzioni con ASL ed Enti locali allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico - sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale, provvedimenti atti ad eliminare barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

## **Art.2 Regolarità del servizio**

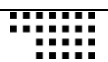
In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- a. ampia e tempestiva informazione alla famiglia attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo dell'istituto, stampa locale, diario dello studente) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b. i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica;
- c. presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- d. mezzi organizzativi (sale riunioni, laboratori, etc.) e proposte operative (assemblee di corso , di sezione, di classe, etc.) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.

## **Art.3 Accoglienza ed integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a. iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamenti di Istituto, progetti di Istituto a tutti gli alunni nuovi iscritti, anche attraverso la collaborazione degli alunni delle ultime classi;
- b. iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari (sulla personalità, sociologici, psicologici, socio-affettivi, cognitivi, culturali, etc.) per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;



- c. la consegna di copia del Piano dell'Offerta Formativa di Istituto e dei Regolamenti interni, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione;
- d. l'organizzazione, nella prima fase dell'anno scolastico, di un incontro tra genitori degli alunni e i coordinatori dei consigli di classe per una prima reciproca conoscenza;
- e. la fornitura di una bacheca genitori e di una bacheca alunni, per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;
- f. iniziative di aggiornamento per gli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;
- g. soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti lavoratori, agli stranieri, ai degenti negli ospedali...

#### **Art.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'Istituto garantisce criteri oggettivi ( stabiliti dal Consiglio di Istituto ) nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande e si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica.

L'Istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (ASL, associazioni di volontariato, équipe socio - psico - pedagogiche) tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso quelle famiglie i cui i figli hanno abbandonato l'attività scolastica, anche al di fuori dell'obbligo.

L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei consigli di classe.

#### **Art.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

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

Verranno pertanto garantiti :

- a. una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta e di emendamento, anche con specifiche assemblee di classe e di Istituto, sulla Carta dei servizi, sui Regolamenti di Istituto e sul POF;
- b. una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia dei Regolamenti di Istituto, della Carta dei Servizi, del POF, l'organigramma della Dirigenza, il piano di evacuazione in caso di calamità; verranno pubblicati, per un numero adeguato di giorni, gli atti del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti e i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, etc.);
- c. una bacheca del personale ATA contenente la documentazione relativa a detto personale
- d. una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori di classe, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni; l'orario di ricevimento dei singoli docenti e quello delle disponibilità;
- e. una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- f. una bacheca degli studenti e dei genitori.



## **Art.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori;

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto per il docente.

## **Art.7 Area didattica**

Il Collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto - organizzazione, si articola in Aree disciplinari e in Commissioni di lavoro.

Le Commissioni sono presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei Docenti, dal Capo di Istituto.

Ogni laboratorio, con le stesse modalità, viene affidato a un Responsabile.

La partecipazione alle riunioni delle aree disciplinari e delle Commissioni è obbligatoria e rientra nell'orario di servizio.

Entro il primo mese di attività il Dirigente Scolastico predispone un calendario di massima delle attività, da sottoporre all'approvazione degli organi collegiali competenti.

## **Art.8 Servizi amministrativi**

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- a. l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, viene attuato in 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario viene di volta in volta adottata dal Capo di Istituto e dal Direttore Generale dei Servizi Amministrativi secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione personale assente);
- b. l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, è fissato dal lunedì al giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; il venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- c. durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato, entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda;
- d. le pagelle sono consegnate dal Dirigente scolastico, da un suo incaricato o dal docente coordinatore della classe entro cinque giorni dalle operazioni di scrutinio;
- e. prima dell'orario di apertura il pubblico può essere ricevuto solo per appuntamento, dopo l'orario di chiusura è ricevuto solo il pubblico presente;
- f. l'orario di ricevimento della Dirigenza viene affisso all'albo generale della scuola. La Dirigenza inoltre riceve dietro prenotazione, anche telefonica;
- g. tutti gli operatori dispongono di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;
- h. l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata viene smistata pertanto all'Ufficio competente e abilitato, ove l'operatore dichiara le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornisce le informazioni richieste;



- i. l'assistente amministrativo garantisce la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta:
1. testo aggiornato della Carta dei Servizi, del Piano dell'Offerta Formativa, dei Regolamenti di Istituto, del Piano Attività Annuali (PAA);
  2. testo dei Progetti didattici annuali dei Consigli di classe;

### **Art.9 Condizioni ambientali della scuola**

L'istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a. la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte dei dipendenti;
- b. l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;
- c. l'affissione in ogni laboratorio di un albo contenente: tipologia, dotazione tecnologica e scientifica, numero posti alunno, ore di disponibilità settimanale, ore di reale utilizzazione;
- d. l'affissione nella palestra di un albo contenente: dotazione attrezzature, utilizzo distinto per attività curriculare, attività extracurriculare, attività sportive rivolte a soggetti esterni;
- e. l'affissione nella biblioteca di un albo contenente: dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura, modalità di consultazione e prestito;
- f. l'affissione nei locali di servizio fotocopie di un albo contenente istruzioni sulle modalità d'uso delle attrezzature e dei locali.

### **Art.10 Procedura dei reclami**

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a. i reclami possono essere orali, scritti, telefonici, via fax, via e - mail
- b. tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere rivolti al Dirigente scolastico;
- c. i reclami devono essere raccolti dalla Segreteria;
- d. la soluzione è ricercata, adottata e comunicata al reclamante, a mezzo riscontro scritto, entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte della Segreteria;
- e. il Dirigente scolastico procede alla raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relaziona al Consiglio di Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.

### **Art.11 Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a. grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b. efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
- c. efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e lavorativo;
- d. livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- e. tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;



- f. livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- g. capacità di utilizzazione delle risorse finanziarie (fondo di Istituto, fondi statali su progetti specifici, fondi europei, etc.);
- h. capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;
- i. efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni, etc. ).

## **Art.12 Norme di attuazione**

La presente Carta dei Servizi è sottoposta all'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto. Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, dei Regolamenti di Istituto e del Piano dell'Offerta Formativa, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi entro quindici giorni dall'avvenuta notifica della proposta e pronunziarsi, 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 sino a nuove disposizioni modificative contenute nei Contratti collettivi di lavoro o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

