

<p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO "C. CAVOUR"</p> <p>C.so Italia 42, Vercelli Tel. 0161213356 - Fax 0161212035 E- Mail: cavour@tecnicocavour-vc.it</p>	<p style="text-align: center;">ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "CAMILLO CAVOUR"</p> <p>VCIS01300R – Corso Italia 42 -13100 VERCELLI ISTITUTO CERTIFICATO A NORMA UNI EN ISO 9001/2000</p>	<p style="text-align: center;">ISTITUTO PROFESSIONALE "B. LANINO"</p> <p>Via Verdi 45, Vercelli Tel 0161255450 - Fax 0161250461 E- Mail: segreteria@istlanino.it</p>
---	--	---

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Collegio dei Docenti in data 29/10/2007

e dal Consiglio di Istituto in data 9/11/2007

PARTE 1ª - Principi Generali dell'attività scolastica

L'I.I.S. Cavour nel definire i principi e i criteri di attuazione del servizio pubblico erogato, nel rispetto delle disposizioni legislative scolastiche generali e specifiche della secondaria di secondo grado, si ispira agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Uguaglianza

La scuola si impegna a:

- garantire il pieno sviluppo della persona del discente e l'effettiva partecipazione di tutti alla vita della scuola, senza discriminazione di alcun genere;
- assicurare la piena dignità di tutti i soggetti e rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza, impediscono la piena attuazione del diritto allo studio;
- valorizzare le differenze, contribuendo alla formazione da parte dei discenti di una coscienza civica e sociale capace di accogliere positivamente gli apporti derivanti dalle differenze di sesso, razza, di lingua e di religione, formazione culturale, capacità individuali
- promuovere nel discente la maturazione di comportamenti portatori di benessere a livello personale e sociale.

Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici dell'I.I.S. Cavour nello svolgimento delle proprie attività assicurano il rispetto dei criteri di obiettività ed equità, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli utenti.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività 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.

Accoglienza e integrazione

L' I.I.S. Cavour si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla classe iniziale, alle situazioni di rilevanti necessità e disagio, con un impegno particolare per gli allievi stranieri, gli ospiti della Casa Circondariale, gli allievi in situazione di handicap, gli studenti-lavoratori . Allo scopo individua opportune strategie ed interventi in collaborazione con le famiglie e con ogni altro ente o istituzione interessato e/o coinvolto.

Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

L' I.I.S. Cavour nel rispetto della libertà di scelta dell'utente, accoglie le domande di iscrizione e fa quanto gli è possibile per combattere la dispersione scolastica e assicurare il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza.

A tale scopo l' I.I.S Cavour :

- favorisce l'educazione alla salute tramite lo sportello di ascolto psicologico (in collaborazione con il Sert di Vercelli) e l'organizzazione di progetti mirati al benessere fisico e psicologico
- organizza interventi didattici educativi, integrativi e complementari
- favorisce le attività extrascolastiche atte a rendere la scuola centro di promozione culturale e a sviluppare la creatività e le competenze sociali degli allievi, consentendo l'uso di locali e attrezzature anche al di fuori dell'orario curricolare
- interagisce con le altre istituzioni scolastiche del territorio, incoraggiando un effettivo raccordo fra i vari ordini e gradi di scuola e collaborando alla realizzazione , o facendosi esso stesso promotore, di progetti in rete e/o integrati, volti a limitare il fenomeno della dispersione scolastica.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L' I.I.S. Cavour

- promuove la partecipazione di tutte le componenti della scuola, personale direttivo, docenti, personale ATA, genitori, allievi alle decisioni riguardanti la vita e l'attività della scuola nel rispetto delle competenze sancite dalla legge;
- garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente;
- recepisce i principi della "Carta dei Servizi Pubblici - Settore Scuola" nonché quelli sanciti nella direttiva governativa pubblicata sulla gazzetta Ufficiale n. 43 del 22.2.1994 recante i "Principi sull'Erogazione dei Servizi Pubblici" purché compatibili con le linee generali e gli standard individuati nella presente Carta e con la specificità del servizio scolastico;
- informa l'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, nel rispetto dei vigenti Contratti di Lavoro;
- garantisce un'informazione completa, puntuale e trasparente su tutti gli aspetti della vita della scuola, didattici, organizzativi, amministrativi.
- collabora nell'ambito delle sue competenze con aziende, scuole, università, istituzioni pubbliche e private, enti culturali presenti sul territorio, in Italia o in ambito internazionale per promuovere una cultura più aperta , una partecipazione della scuola alla vita e alle problematiche del lavoro, e favorire al massimo le potenzialità degli allievi

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

L' I.I.S. Cavour nel definire la programmazione delle attività:

- assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti;
- garantisce la formazione dell'alunno attraverso interventi che ne facilitino le potenzialità evolutive e contribuiscano ad uno sviluppo armonico della personalità, lavorando per cercare di rimuovere eventuali ostacoli di varia natura;
- si impegna, attraverso tutto il personale, in una continua azione di aggiornamento e di formazione

PARTE 2ª - Area didattica

L'I.I.S. Cavour

1) utilizzando e coordinando le competenze professionali del personale con il supporto offerto da famiglie e istituzioni, mira ad offrire all'utenza attività educative della massima qualità ed il più possibile rispondenti ai bisogni culturali e formativi degli alunni, in accordo con le finalità istituzionali.

2) individua e adotta strumenti idonei a garantire la continuità educativa fra ordini e gradi di istruzione diversi, onde permettere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

3) nella scelta dei libri di testo, degli strumenti e degli interventi didattici applica i criteri della loro validità culturale, della rispondenza agli obiettivi formativi e ai profili professionali di ciascun indirizzo, della economicità e, per quanto riguarda i libri di testo, adotta la programmazione allineata

4) L'I.I.S. "C. Cavour" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti in forma cartacea (una sintesi del POF e del Regolamento anche sul proprio sito Internet):

I. Piano dell'Offerta Formativa

L'I.I.S. "C. Cavour" elabora un documento che contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse dell'Istituto. Esso costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica ed evidenzia i criteri adottati da tutto il personale della scuola nel definire un organico programma di attività che garantisca all'utenza un servizio funzionale.

E' compito degli OO.CC. della Scuola, ognuno nel proprio ambito, stabilire i suddetti criteri che delineano la fisionomia della scuola in termini di scelte educative e culturali e di risposta alle esigenze, momentanee o a lungo termine, dell'utenza.

In esso sono, quindi, contenute norme relative a:

- uso delle risorse d'Istituto;
- pianificazione delle attività di accoglienza, di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata;
- uso dei laboratori;
- modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento anche ai colloqui con i docenti, di mattina e di pomeriggio
- calendario scolastico

L'Istituto garantisce la formazione a distanza tramite la piattaforma FAD.

II. Il Regolamento d'Istituto

Esso comprende , in particolare:

- norme sulla vigilanza degli alunni,
- norme di comportamento degli alunni,
- norme riguardanti i docenti ed il personale non docente
- regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle entrate fuori orario, delle assenze, delle giustificazioni;
- norme sull'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- norme sulla conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, e di istituto;
- il regolamento sul diritto d'accesso agli atti amministrativi(L.n..241/'90).
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/'98;

Il Regolamento è affisso all'Albo ed un estratto è distribuito in ogni classe all'inizio dell'anno scolastico.

III. Il Contratto formativo

Esso definisce i reciproci diritti e doveri tra i contraenti: scuola-allievi-famiglie. Il documento viene distribuito ad allievi e famiglie all'inizio dell'anno per la firma di accettazione

IV. Il Manuale della sicurezza e il piano di evacuazione(quest'ultimo affisso in ogni classe all'inizio dell'anno scolastico) così come previsto dal D.L. 626

V. Carta dei servizi

Affissa in ogni classe all'inizio dell'anno scolastico

VI. Calendario delle lezioni , dei Consigli di classe, dei colloqui con le famiglie

Distribuito all'inizio di ogni anno alle classi ed ai singoli docenti.

VII. Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe o di interclasse.

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe o di interclasse delinea il percorso formativo della classe e, ove necessario, del singolo alunno. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati 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".

VIII. Piano annuale delle attività del docente.

Il piano contiene gli obiettivi disciplinari, le metodologie , i sussidi didattici, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento.

I documenti indicati ai punti VII e VIII vengono portati a conoscenza degli allievi all'inizio dell'anno, a cura del docente coordinatore il primo e dei singoli docenti i secondi, e nel momento in cui subiscano eventuali modifiche di cui sopra.

PARTE 3^a - Area amministrativa

L'Istituto Cavour 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 ;
- semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
- trasparenza;
- informatizzazione anche in rete dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
- competenza del personale di sportello;
- fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi(L.n.241/'90);
- la riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto per quanto e come previsto dalla L.n.675/'96.

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

Standard specifici delle procedure

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

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedure di iscrizione in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è 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.

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

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

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 ed in particolare:

1. durante le attività didattiche

- Sede Cavour: dalle ore 7.30 alle 13.00. Il lunedì, giovedì e venerdì anche dalle ore 14.30 alle ore 18.30.
-
- Sede Lanino: dalle 7.45 alle 13.00. Il martedì e mercoledì anche dalle 14.30 alle 17.00.

2. durante la sospensione: delle attività didattiche: entrambi gli uffici dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi. In casi gravi anche senza preavviso.

L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Responsabile del procedimento è il Dirigente Scolastico che può, per particolari atti, delegare il responsabile amministrativo.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare pubblicati all'albo:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - ATA);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, responsabile amministrativo e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.
- Bachecca per la sicurezza (D.L. 626/94)
- Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici dell'Istituto in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro; i collaboratori scolastici la divisa prevista dalla vigente normativa.

PARTE 4^a - Condizioni ambientali

L'I.I.S Cavour fissa i seguenti obiettivi:

- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
- Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli alunni e per il personale.
- Il personale ausiliario si adopera 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 ai sensi della L.626/'94.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza mediante pubblicazione all'albo dell'Istituto:

- Numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge l'attività didattica
- Numero, Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, sala docenti, ecc.) e delle aule per conferenze;
- Numero, dimensione e dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
- Numero, dimensione e dotazione di aule speciali e laboratori;
- Numero di Personal Computers a disposizione degli studenti e degli Uffici;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza eventuale di ascensori ;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non ;
- Carta dei rischi, piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità con relative piantine della scuola con la segnaletica relativa agli impianti antincendio ed alle vie di fuga (affisso in ogni aula);
- Nominativo del responsabile della sicurezza;
- Nominativi dei rappresentanti dei lavoratori ai sensi del Dlgs 626/94.

PARTE 4ª - Procedura reclami e valutazione del servizio erogato

1. Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti entro due giorni.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, ove appurato, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo d'Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

2. Valutazione del servizio amministrativo e didattico erogato.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e dei relativi standard, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Una sintesi dei risultati viene pubblicizzata, illustrata e discussa in Collegio Docenti.

PARTE 5ª - Attuazione

La presente carta dei servizi offerta dall'I.I.S. Cavour è approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi sopra indicati; essa resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Tale Carta è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.