



## ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "MAJORANA" Via Ada Negri, 14 – 10024 MONCALIERI (TO)

Codice fiscale 84511990016

Sezione Liceale "E.Majorana" Scientifico - Linguistico Via Ada Negri, 14 – 10024 MONCALIERI Tel. 0116471271/2	Sezione Tecnico Economica "A.Marro" Strada Torino, 32 – 10024 MONCALIERI Tel. 011/6407186
--	--

E-mail: [tois032003@pec.istruzione.it](mailto:tois032003@pec.istruzione.it) / [iismajoranamonalieri@pec.it](mailto:iismajoranamonalieri@pec.it) / [majorr@tin.it](mailto:majorr@tin.it)  
[www.iismajorana.com](http://www.iismajorana.com)

# CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'I.I.S. *Majorana* di Moncalieri considera finalità generali del proprio operato pedagogico i principi esposti negli artt. 3, 33, 34, 97 e 98 della Costituzione Italiana.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1 - Equità e imparzialità

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

- a- criteri collegiali oggettivi, capaci di favorire la massima socializzazione e integrazione culturale tra studenti di lingua, etnia, condizioni socio-economiche diverse; di tali criteri si tiene conto nella formazione delle classi.
- b- soluzioni organizzative in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica o di studenti che optano per le attività alternative ;
- c- convenzioni e accordi di rete con ASL ed Enti locali, allo scopo di garantire - se necessaria - assistenza psico-pedagogica e sanitaria a studenti in situazione di diversa abilità;
- d- provvedimenti e proposte di attività volti all'affermazione dei valori della convivenza civile e delle pari opportunità tra i sessi.

### 2 - Regolarità del servizio

La regolarità del servizio e delle attività educative è garantita dal rispetto delle leggi e delle norme contrattuali vigenti in materia.

In caso di sciopero, assemblee sindacali o agitazioni studentesche, l'Istituto garantisce:

- a- ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione, oltre che sui provvedimenti attivati;
- b- servizi essenziali di custodia e vigilanza;
- c- presenza attiva e vigilanza da parte di tutti gli operatori in servizio, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- d- per gli studenti, vengono messi a disposizione su richiesta dei rappresentanti in Consiglio d'Istituto strumenti organizzativi e spazi idonei, in grado di favorire la loro responsabilizzazione e partecipazione democratica.

### 3 - Accoglienza e integrazione

L'I.I.S. *Majorana* garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a- la consegna del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), contenente anche gli estratti della presente Carta dei Servizi, del Regolamento d'Istituto e del

Regolamento di Disciplina, a tutti i genitori e agli studenti delle classi prime; il P.T.O.F., la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e il Regolamento di Disciplina sono integralmente pubblicati sul sito web dell'Istituto.

b- iniziative indirizzate agli studenti delle classi prime e terze (test d'ingresso) per impostare correttamente l'annuale programmazione didattico-educativa;

c- l'organizzazione, entro due mesi dall'inizio delle lezioni, di un incontro tra i docenti del Consiglio di Classe e i genitori degli studenti nuovi iscritti, per una prima reciproca conoscenza;

d- iniziative di aggiornamento di docenti e personale ATA, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, sui temi del disagio giovanile, della legalità, dell'intercultura, delle pari opportunità e dell'educazione alla salute.

#### **4 - Obbligo di istruzione e frequenza**

L'obbligo di istruzione per gli studenti soggetti a tale disposizione di legge, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso interventi di prevenzione della dispersione scolastica, in collaborazione con le famiglie e le altre istituzioni del territorio.

L'I.I.S. *Majorana* garantisce forme di monitoraggio interventi volti ad orientare, recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di inserimento scolastico. Segnala alle famiglie le situazioni di numero di assenze che possono pregiudicare la validità dell'anno scolastico ai sensi del D.P.R. 122/2009.

#### **5 - Partecipazione, efficienza, trasparenza.**

Istituzioni, personale docente e non docente, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della *Carta dei Servizi*, attraverso una gestione partecipata della vita d'Istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti favoriscono la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'attività scolastica e, in particolare, l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'or-

ganizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

L'I.I.S. *Majorana*, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, mediante:

a- un sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni utili alla vita e alla partecipazione scolastica ([www.iismajorana.com](http://www.iismajorana.com)). Esso contiene l'Albo Pretorio on-line e la sezione Amministrazione Trasparente.

b- una bacheca per gli studenti, per favorire la circolazione di notizie di interesse comune, riguardanti iniziative dell'Istituto e/o del territorio;

c- una bacheca sindacale per il personale docente e ATA;

#### **6 - Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.**

La programmazione dell'I.I.S. *Majorana* assicura il rispetto della libertà d'insegnamento e garantisce la formazione di ciascuno studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori, riuniti in Collegio Docenti, Consigli di classe e Dipartimenti disciplinari.

L'aggiornamento è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto-dovere per i docenti.

### **PARTE I - AREA DIDATTICA**

#### **7 - Attività collegiali**

Il Collegio Docenti, come responsabile della *qualità* di ogni attività educativa, opera anche tramite i Dipartimenti disciplinari e le Commissioni di lavoro, presieduti dal Dirigente scolastico o da un responsabile incaricato con atto formale.

La partecipazione alle riunioni dei gruppi di lavoro, previsti dalla normativa e deliberati dal Collegio Docenti, è obbligatoria.

Entro il primo mese di scuola, il Dirigente scolastico, acquisite le proposte dei docenti, predispone un Piano annuale delle Attività, da sottoporre all'approvazione del Collegio Docenti.

## **8 - Funzioni e responsabilità dei Dipartimenti disciplinari e delle Commissioni**

I Dipartimenti disciplinari e le Commissioni hanno la funzione di:

- a- contribuire all'elaborazione del P.T.O.F.;
- b- definire la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale;
- c- fornire indicazioni generali sulla scelta e l'uso delle strumentazioni didattiche e sulla scelta dei libri di testo, ferma restando la libertà dei singoli docenti, avendo come criteri di riferimento la loro validità culturale e la funzionalità educativa.
- d- elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa.

## **9 – Documentazione scolastica**

**9.1** Il **P.T.O.F.** è il documento della programmazione d'Istituto, in riferimento alle scelte organizzative, formative e all'uso delle risorse. Viene elaborato ogni tre anni e revisionato annualmente dal Collegio Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. E' pubblicato sul sito dell'istituzione scolastica entro il mese di novembre.

Il P.T.O.F., al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale degli studenti, per la programmazione collegiale e individuale dei docenti, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Il P.T.O.F. definisce anche le attività riguardanti l'orientamento, lo studio assistito, i corsi di sostegno e gli interventi di recupero delle insufficienze. La programmazione viene sottoposta annualmente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono *in itinere*.

**9.2** Il **Regolamento di Istituto**, insieme con il P.T.O.F. è strumento fondamentali per delineare un sistema di regole condiviso nell'ambito dell'autonomia scolastica.

Il documento è consegnato all'atto dell'iscrizione e contiene, in particolare, le norme relative a:

- Orario di apertura dell'edificio scolastico, orario della Presidenza e delle

Segreteria

- Utilizzo delle strutture della scuola
- Viaggi di istruzione
- Alternanza scuola – lavoro
- Vigilanza sugli alunni
- Disciplina entrate posticipate, ritardi, uscite anticipate degli studenti
- Disciplina delle assenze

In appendice al Regolamento sono presenti il Regolamento di Disciplina e il Patto Educativo si corresponsabilità, firmato dalle famiglie all'atto dell'iscrizione.

**9.3 I piani di lavoro dei docenti**, elaborati per ciascuna disciplina di insegnamento e per ciascuna classe, vengono pubblicati sul sito web dell'istituzione scolastica entro il mese di novembre. In essi sono esplicitate la programmazione curricolare, gli strumenti e le metodologie didattiche adottate dal docente, il numero e il tipo di prove di valutazione effettuate durante l'anno scolastico, in coerenza con gli obiettivi e i criteri generali presenti nel P.T.O.F.

## **PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **10 - Fattori di qualità**

L'I.I.S. *Majorana* ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- brevi tempi d'attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari d'ufficio.

### **11 - Standard specifici delle procedure**

L'I.I.S. *Majorana* garantisce l'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi applicando le seguenti disposizioni:

a- il Dirigente scolastico e il Collaboratore Vicario ricevono il pubblico possibilmente previo appuntamento telefonico;

b- gli uffici di Segreteria garantiscono tutti i giorni un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio; l'orario degli uffici è pubblicizzato sul sito web dell'

c- nel periodo delle iscrizioni l'orario di apertura degli uffici viene potenziato e pubblicizzato in modo efficace;

d- i certificati sono rilasciati, su

richiesta, nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli di servizio o con votazioni e/o giudizi;

e- i diplomi originali sono predisposti entro il mese di dicembre dell'anno di superamento dell'Esame di Stato.

f- i documenti di valutazione elaborati al termine dello scrutinio intermedio sono pubblicati sul registro elettronico e scaricabili direttamente dalle famiglie al termine delle operazioni di scrutinio; quelli elaborati al termine dello scrutinio finale sono pubblicati all'Albo, conservati nel fascicolo personale dello studente e consegnati agli interessati dopo il superamento dell'Esame di Stato;

g- le informazioni su assenze, valutazioni, argomenti svolti e le comunicazioni scuola-famiglia (comprese le prenotazioni dei colloqui con i docenti) sono trasmesse attraverso il Registro Elettronico adottato in tutte le classi dell'Istituto.

h- l'I.I.S. *Majorana* assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome

e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio competente a fornire le informazioni richieste;

i- presso l'ingresso e nell'atrio degli uffici sono sempre presenti e ben identificabili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio,

l- l'orario di funzionalità dell'Istituto è assicurato per almeno 11 ore al giorno (il sabato 6 ore), adeguando opportunamente l'orario di servizio del personale ATA secondo le indicazioni del CCNL.

### **PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO**

#### **12 - Fattori di qualità**

L'I.I.S. *Majorana* garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. In particolare salvaguarda:

a- la sicurezza degli studenti all'interno dell'Istituto, con adeguate forme di vigilanza nelle classi, nei laboratori e in tutti gli ambienti scolastici;

b- l'igiene dei servizi e di tutti i locali, con interventi di pulizia sia nel corso della giornata sia al termine della stessa;

c- un impegno particolare per sensibilizzare tutti gli Enti interessati ai fini della sicurezza, della manutenzione dell'edificio e dell'abbattimento di eventuali barriere architettoniche;

d- l'attivazione di tutte le norme riguardanti la sicurezza dei lavoratori e degli studenti; in particolare, in ottemperanza al vigente T.U., sono stati predisposti il Documento per la Valutazione dei Rischi e il corrispondente Piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità.

### **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **13 - Procedura dei reclami**

L'I.I.S. *Majorana* garantisce procedure celeri e semplificate per i reclami e stabilisce quanto segue:

a- i reclami, indirizzati al Dirigente Scolastico, possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami orali e telefonici devono però essere sottoscritti entro tre giorni dalla loro proposta;

b- il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito al reclamo, risponde in forma scritta entro cinque giorni lavorativi, attivandosi contemporaneamente per rimuovere le cause del disservizio;

c- qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, il proponente riceverà le informazioni necessarie per individuare il corretto destinatario;

d- il Dirigente Scolastico annota i reclami pervenuti su un apposito registro. Le azioni correttive e di miglioramento sono disposte anche a partire dai reclami pervenuti.

#### **14 - Valutazione del servizio**

La valutazione del servizio si ispira al principio dell'autovalutazione e ha come finalità la raccolta di informazioni utili alla ridefinizione *in itinere* del progetto didattico-educativo e organizzativo dell'Istituto. I settori d'indagine già individuati riguardano:

a- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza, sia sul piano didattico sia su quello organizzativo;

b- efficacia delle attività di sostegno e di studio guidato e valutazione

dell'incidenza di questi fattori sul terreno del recupero delle insufficienze, della selezione e degli abbandoni;

c- efficacia delle iniziative di orientamento scolastico e degli stages scuola-lavoro;

d- efficacia della programmazione generale e della programmazione di classe, anche rispetto alla capacità di adattamento *in itinere* alle eventuali nuove esigenze;

e- funzionamento degli organi collegiali;

f- efficacia nella rete informativa: tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta dei servizi extracurricolari da parte di soggetti esterni;

g- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;

h- capacità di progettare servizi attingendo a fondi europei, statali, regionali, provinciali e privati.

## **PARTE V - ATTUAZIONE**

### **15 - Procedure di attuazione**

La presente *Carta dei Servizi* è stata approvata nel Collegio dei docenti del 05/02/2018 e dal Consiglio di Istituto, nella seduta del 05/02/2018