

Distretto Scolastico N. **34**Codice Fiscale **80019760638**Cod. Meccanografico. **NATF14000X**

Indirizzi: Informatica e Telecomunicazioni, Grafica e Comunicazione, Elettrotecnica ed Elettronica, Chimica Materiali e Biotecnologie

# CARTA DEI SERVIZI

# Principi fondamentali

La carta dei Servizi dell'ITI "MEDI” è stata elaborata in conformità del DPCM 7/6/95, della DM n. 254 del 21/7/95 e delle leggi che disegnano l'ordinamento scolastico italiano, facendo propri i principi fondamentali di Libertà, Uguaglianza e Imparzialità. Ad essi si informa il lavoro degli operatori scolastici per agire secondo criteri di obiettività ed equità, garantendo la regolarità e continuità dei servizi, all'interno del quadro dei diritti sindacali e delle disposizioni contrattuali.

Pertanto l'Istituto, stabilendo opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli addetti al servizio, opera con l'intento di accogliere debitamente genitori ed alunni, inserendo ed integrando questi ultimi nella comunità scolastica, usando una particolare attenzione alla fase di ingresso nelle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

All'impegno degli operatori scolastici è opportuno che corrisponda un altrettanto forte impegno dei genitori e degli studenti, sulla base di un patto pedagogico che coinvolga tutte le componenti scolastiche. Per adempiere al compito a cui sono chiamati, il Dirigente Scolastico e i Professori sono impegnati a svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi formativi degli studenti, facendo leva sulla piena consapevolezza dei diritti e dei doveri da parte di questi ultimi. Coerentemente, al fine di facilitare un proficuo corso di studi, la scuola si impegna a rimuovere, per quanto possibile, gli ostacoli che gli alunni dovessero incontrare sulla loro strada, in ambito sia cognitivo sia psicologico, attraverso strumenti di recupero e di sostegno didattico e mediante attività di supporto coordinate dai vari responsabili.

Per lo svolgimento dell'attività didattica la scuola si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di trasparenza e, nel rispetto della libertà di insegnamento, persegue, attraverso l'attuazione del Piano dell’Offerta Formativa Triennale (P.T.O.F.), il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici propri dell'Istituto, nel quadro di un'offerta formativa qualificata e diversificata, atta a facilitare le potenzialità evolutive degli alunni ed uno sviluppo armonico della personalità.

Istituzione, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Al fine di promuovere la partecipazione, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente. Al termine del corso di studi gli studenti e le studentesse conseguendo il diploma possono accedere a tutte le facoltà universitarie; così come l'inserimento in quei settori produttivi del paese che utilizzano la preparazione formativa e culturale dei giovani diplomati degli istituti tecnici industriali; la frequenza di corsi post-secondaria che l'Istituto organizzerà di concerto col mondo del lavoro, l’università e le associazioni di categoria possono garantire ampiamente anche la libera professione.

# Parte I - Area didattica

L'Istituto, attraverso i suoi organismi, elabora, adotta, contratta, e pubblicizza i seguenti documenti:

# Carta dei servizi

* **Piano dell'Offerta Formativa Triennale**
* **Regolamento dell'Istituto**
* **Regolamento di disciplina**
* **Contratto di Istituto**
* **Documento sulla Sicurezza**

La programmazione delle riunioni degli organi collegiali e delle commissioni viene stabilita dal Dirigente Scolastico, sentito il parere del Collegio dei docenti, e viene pubblicizzata mediante affissione all’Albo.

# Parte II - Consultazione dei testi

Sono in possesso dell'Istituto e consultabili Testi e riviste - Biblioteca di Istituto Il regolamento è pubblicizzato all'Albo di Istituto e all'interno della Biblioteca.

# Parte III - Servizi amministrativi

L'Istituto fissa e rende noti, pubblicandoli, i servizi amministrativi e di relazione con l'utenza, garantendone il rispetto, a meno che individui successivamente alla pubblicazione condizioni diverse, ma atte a consentire un miglior servizio.

Sono incaricati di dare attuazione al contenuto di questa parte della Carta dei Servizi i dipendenti individuati a tale scopo dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi per il personale ATA.

Allo scopo di determinare gli standard per le operazioni amministrative vengono individuati i seguenti fattori di qualità:

# celerità nelle procedure amministrative;

* **trasparenza degli atti pubblici;**
* **informatizzazione dei servizi di segreteria.**
* **flessibilità degli orari di apertura degli uffici;**

**Apertura al pubblico degli uffici di segreteria:**

Segreteria alunni: Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle 9.30 alle 11.30,

Sabato dalle 9.00 alle 12.00

Serale: Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30

Segreteria del personale: Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 12.00

Serale: Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle 15.00 alle 17.30

Segreteria protocollo: Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Sabato dalle 8.00 alle 13.00

Il Dirigente Scolastico, a parte i casi di urgenza riceverà su appuntamento,.

# Rilascio Certificati

Entro 3 giorni lavorativi avviene, di norma, il rilascio dei certificati di iscrizione o di frequenza.

Entro 5 giorni lavorativi, di norma, i certificati che riportano votazioni e/o giudizi.

Le comunicazioni scritte riguardanti l'andamento didattico degli allievi e le valutazioni periodiche vengono consegnate direttamente dal Dirigente Scolastico, o da suoi incaricati, entro cinque giorni dalla fine dei consigli di classe; in caso di mancata consegna, per qualsiasi motivo, saranno inviate per posta alle famiglie entro 10 giorni dalla data stabilita per il ritiro.

Al termine del trimestre e del pentamestre il coordinatore del Consiglio di Classe illustra ai genitori degli alunni la scheda di valutazione sostitutiva della pagella che viene resa disponibile online sul sito dell’istituto ScuolaNext.

La distribuzione dei moduli di iscrizione viene effettuata "a vista" dal personale della Segreteria didattica; il perfezionamento dell'iscrizione dovrà essere espletato entro i termini di legge che saranno annualmente comunicati attraverso avviso pubblico.

**Parte lV - Disposizioni per l’informazione, ai fini della trasparenza amministrativa.** L'Istituto assicura agli utenti la tempestività della comunicazione per via telefonica. All'atto del contatto il dipendente è tenuto a comunicare all’istituto le proprie generalità.

Le comunicazioni inviate al personale tutto dell'Istituto tramite l'Istituto stesso dall'Amministrazione centrale o da Enti, vengono notificate nel più breve tempo possibile. Le comunicazioni della stessa origine rivolte a singoli dipendenti vengono notificate agli interessati appena possibile.

Per dare esecuzione alle norme esposte e, in generale, per realizzare la trasparenza relativa all'informazione, l'Istituto garantisce spazi adeguati alle comunicazioni scritte predisponendo:

# l'organigramma degli uffici;

* **l'organigramma degli organi collegiali**;
* **l'organico del personale docente e ATA;**

agli Albi del docenti, del personale ATA, degli studenti, ed all’albo sindacale.

All'ingresso è presente personale incaricato di fornire agli utenti le prime indicazioni per poter fruire dei servizi dell'Istituto.

Tutti i dipendenti dell'Istituto, durante l'orario di lavoro, sono tenuti a indossare il proprio cartellino di identificazione.

Tale personale è tenuto a certificare l'entrata in servizio giornaliera, utilizzando l'apposito registro delle presenze ed il badge.

# Albi e bacheche informative

L'Istituto predispone albi stabiliti per legge collocati negli spazi appositi come segue:

* Albo personale Docente: in sala Docenti;
* Albo personale ATA; Albo OO.SS.: nell'atrio dell'Istituto;
* Albo Consiglio di Istituto: nell'atrio dell'Istituto (sono visibili gli estratti delle delibere; per la consultazione del verbale, deve essere fatta richiesta all'ufficio Organi Collegiali)
* Bacheca alunni: nell'atrio dell'Istituto;
* Bacheca genitori: nell'atrio dell'Istituto;
* Bacheche per comunicazioni varie: nell'atrio dell'Istituto.

# Parte V - Risorse ed attribuzioni. Risorse umane:

* **Dirigente Scolastico;**
* **Collaboratori;**
* **Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;**
* **Funzioni strumentali;**
* **Docenti;**
* **Personale ATA.**
* **Rappresentanza Sindacale Unitaria**
* **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza**
* **Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione**

**Organizzazione dei laboratori:**

Ogni laboratorio ha un suo referente e un suo responsabile designati dal Dirigente Scolastico come atto di delega.

L'Istituto cura la definizione delle modalità di valutazione del proprio funzionamento come erogatore di servizi, predisponendo gli strumenti valutativi adatti al controllo della qualità dello stesso.

# II Dirigente Scolastico, nel rispetto delle norme vigenti:

* assegna i docenti alle classi;
* predispone l'orario del personale docente;
* definisce il Piano Annuale delle Attività, sulla base di criteri contrattati
* individua ed affida incarichi al personale per le attività funzionali all’insegnamento e per quelle aggiuntive;
* cura la definizione dei criteri e le modalità di servizio del personale ATA, di concerto con il DSGA ed in accordo alle necessità dell'utenza, con la R.S.U.;

# II Collegio dei Docenti:

elabora il Piano dell’Offerta Formativa, definisce le finalità del processo didattico e gli obiettivi formativi, indicando le strategie educative generali e la metodologia didattica; propone gli interventi didattico-educativi, integrativi; un piano annuale di aggiornamento.

# Consigli di Classe:

governano l'andamento didattico della classe; traducono le finalità generali e gli obiettivi formativi in obiettivi trasversali da perseguire attraverso le discipline nell’osservanza e nel rispetto della collegialità delle decisioni; realizzano il raccordo tra obiettivi trasversali e disciplinari; procedono al monitoraggio del lavoro svolto in relazione agli obiettivi perseguiti; partecipano con genitori ed alunni alla vita della comunità scolastica, attraverso lo scambio di informazioni, esperienze, opinioni; avanzano proposte di tipo disciplinare, interdisciplinare, di sperimentazione, di accordi di reti di flessibilità ecc. definiscono le linee d'intervento nell'area di progetto e nell'area di approfondimento e di recupero.

# Dipartimenti:

rappresentano un momento centrale per il P.O.F. triennale in percorsi formativi disciplinari; facilitano il passaggio dalle finalità generali agli obiettivi didattici disciplinari;

progettano su specifici segmenti di area e, in particolare, su metodologie, tecniche di insegnamento-apprendimento e verifiche; operano scambi di esperienze e di informazioni; suggeriscono materiali utili all'apprendimento, alle verifiche in itinere e alle valutazioni;

**Commissioni - Progetti - Servizi**

Vengono annualmente stabilite dal Collegio Docenti e il Dirigente Scolastico ne cura la composizione anche su indicazione delle Funzioni Strumentali

# Servizi

**Messaggistica – Argo ScuolaNext**

Biblioteca

* + - 1. (Interventi Didattici Educativi Integrativi) - Palestra - Sala convegni

# Parte VI - Contratto formativo

Si intende con questo termine la dichiarazione degli impegni reciproci presi dagli organi collegiali dell'Istituto, gestori operativi del servizio didattico, e contemporaneamente da studenti e famiglie che usufruiscono di quel servizio.

Tale dichiarazione, elaborata in coerenza con gli obiettivi formativi definiti a livello istituzionale, viene esplicitata attraverso il piano dell'offerta formativa triennale (PTOF) e la programmazione didattica annuale in modo da rendere il più possibile completo, esplicito e partecipato, secondo le rispettive competenze ed attese, il contributo degli operatori e degli utenti.

Con esso si informa ogni studente su:

* + - * 1. obiettivi educativi e formativi del suo curricolo;
        2. percorsi da porre in essere per raggiungerli;
        3. risultati conseguiti tramite la conoscenza diretta ed immediata del voto riportato nelle prove orali e, nel caso di quelle scritte e/o pratiche, comunque prima della prova successiva.

Tramite essa i docenti esprimono:

1. la propria offerta formativa;
2. le strategie didattiche e gli strumenti con i quali intendono realizzarle;
3. gli impegni del docenti e dell'Istituto nello svolgimento dei rispettivi compiti;

In essa i genitori trovano:

1. le informazioni inerenti le attività e l'Organizzazione dell'Istituto;
2. lo spazio per fornire il loro contributo, presentando pareri e proposte;
3. l’impegno che i loro figli e figlie si sono assunti all’atto della iscrizione.

# La programmazione didattica: linee generali La programmazione

All'interno dell'Istituto i docenti cercano di operare in modo da rendere più omogeneo possibile l'insegnamento della stessa disciplina. Ciò viene realizzato attraverso gli incontri dei singoli dipartimenti. Successivamente vengono riportati nei Consigli di Classe gli obiettivi e le finalità delle varie discipline per consentire il coordinamento didattico sia all'interno della classe che all'interno dell'Istituto.

# CARTA DEI SERVIZI

**Obiettivi cognitivi del biennio sono:**

acquisire un corretto metodo di studio;

acquisire capacità comunicative;

acquisire capacità per risolvere problemi nuovi.

# Obiettivi comportamentali del biennio sono:

rispettare le regole dell'ambiente scolastico;

sapersi relazionare agli altri;

sapersi inserire in gruppi di lavoro.

# Obiettivi cognitivi del triennio sono:

consolidare le abilità di studio;

consolidare le capacità espressive;

utilizzare e produrre documentazione;

costruire modelli;

esprimere valutazioni consapevoli;

acquisire le competenze di base necessarie per imparare l'esercizio della professione.

acquisire autonomia;

# Obiettivi comportamentali del triennio sono:

sviluppare doti progettuali; sviluppare valori civili.

Ogni insegnante metterà in atto le strategie più opportune e più adeguate per il raggiungimento degli obiettivi specifici delle singole discipline e delle finalità comuni precedentemente espresse. Sono di seguito sintetizzate alcune iniziative concrete che tendono alla realizzazione degli obiettivi enunciati.

Interazione del Dirigente Scolastico con i docenti titolari delle Funzioni Strumentali al Piano dell’Offerta Formativa, i coordinatori di classe e di dipartimento e i rappresentanti degli studenti e delle studentesse.

Gli studenti, le studentesse i genitori hanno possibilità di incontro all'interno dell'Istituto.

Le classi prime vengono accolte in modo da permettere un positivo inserimento nella vita di Istituto. A tutte le classi viene consegnata la parte del regolamento interno relativa

agli allievi perché conoscano le norme comportamentali stabilite.

Per gli allievi e le allieve in difficoltà vengono proposte attività di sostegno o di recupero. Per gli allievi e le allieve più bravi vengono proposti corsi di eccellenza.

# La valutazione

# Strumenti di valutazione.

Le prove scritte, di norma non più di una al giorno e solo in casi eccezionali per un massimo di due, sono svolte, se possibile, con una frequenza mensile per le discipline che comportano il voto scritto e, perché le prove risultino efficaci ai fini dell'apprendimento, vengono riconsegnate tempestivamente con le correzioni e con la valutazione. Al fine di consentire alle famiglie di visionare i lavori scritti, gli stessi sono a disposizione dei genitori per l'intero anno scolastico.

Le prove orali, assolutamente necessarie per il controllo del modo di ragionare e delle capacità espressive, sono effettuate in numero compatibile con le ore di lezione disponibili e vengono integrate con prove scritte strutturate o semi-strutturate, il cui contenuto deve essere equivalente a quello delle interrogazioni

# La valutazione periodica.

Le valutazioni interperiodali compilate nei consigli di Classe sono espresse in modo collegiale sulla base delle proposte di voto dei singoli docenti.

# Strumenti informativi della valutazione.

Scheda informativa di metà quadrimestre (quando si adotta il quadrimestre o il trimestre e pentamestre).

Certificato sostitutivo della pagella: distribuita dal Dirigente Scolastico e dai Coordinatori dopo gli scrutini del I trimestre o quadrimestre.

Tabelloni distinti per classi, affissi nella sede centrale dopo gli scrutini finali.

# Aspetti concernenti la sicurezza.

In ogni laboratorio e nei locali individuati dall'RSPP preposto alla sicurezza sono presenti gli estintori portatili o è segnalata la loro ubicazione più vicina.

L'Istituto pone in essere almeno due prove di evacuazione all’anno, esponendo le necessarie indicazioni negli ambienti ritenuti idonei.

L’istituto informa e forma i dipendenti su tutto ciò che riguarda la sicurezza.

# Parte VII - Reclami

Le procedure per i reclami sul funzionamento dell'Istituto sono accettati all'interno delle direttive predisposte dal Ministero dell’Istruzione Università e Ricerca, e sono riportate di seguito:

# Procedure dei reclami.

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

1. reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
2. capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma orale o scritta, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di Istituto, al reclamante sono fomite indicazioni circa il corretto destinatario.

# Valutazione Istituto

La valutazione sull'efficienza ed efficacia dell'Istituto viene effettuata analizzando i dati sul percorso che i docenti hanno tenuto con il polo qualità di Napoli.