



# ***ITET “G.SALVEMINI”***

## ***CARTA DEI SERVIZI***

**Istituto Tecnico Tecnologico Statale per il Commercio – per Geometri – per il Turismo “Gaetano Salvemini”**

---

Via Ten. Lusito, 94 MOLFETTA 70056 (BA) tel./fax 080.334.46.16 - 080.335.43.52  
C.M. BATD04000G - C.F. 80011200724  
e-mail [batd04000g@istruzione.it](mailto:batd04000g@istruzione.it) - <http://www.I.T.E.T.g-salvemini.com>

## **Premessa**

L'introduzione della Carta dei Servizi costituisce un elemento di carattere fortemente innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

La Carta dei Servizi scolastici è un "patto educativo" che ogni scuola ha l'obbligo di presentare alla società educante.

L'Istituto scolastico, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume precisi impegni e doveri verso i cittadini, in base a standard specifici di qualità.

Quest'ultimi potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno dell'Istituto a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei proprio dipendenti.

Per il cittadino-cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività scolastiche, si tratta di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Istituto e soprattutto per controllarne l'effettiva attuazione. Infatti, qualora l'utente, ritenga che questi impegni siano stati disattesi potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali l'Istituto fornirà precise ed esaurienti risposte.

L'Istituto scolastico, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume precisi impegni e doveri verso i cittadini, in base a degli standard specifici di qualità.

## ***PRINCIPI E FUNZIONI***

La Carta dei Servizi è uno strumento per lo sviluppo della qualità, per aumentare la partecipazione dei cittadini e il coinvolgimento degli operatori, per la trasparenza nei confronti dei cittadini utenti.

Per ottenere questi risultati il programma della Carta dei Servizi:

- comporta la misurazione e la fissazione di standard di qualità;
- promuove il miglioramento continuo;
- è orientato verso un percorso di collaborazione con il cliente/utente.

L'istituzione scolastica si impegna a:

a) garantire il rispetto e la promozione di alcuni principi fondamentali indicati dalla normativa, che sono:

- **uguaglianza:** erogazione dei servizi con regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **imparzialità:** erogazione obiettiva, non condizionata da pregiudizi, o da valutazioni improprie;
- **continuità:** i servizi devono essere forniti senza interruzioni temporali improprie e garantendo la massima continuità assistenziale degli operatori di riferimento;
- **diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore dei servizio;
- **partecipazione:** il cittadino-utente ha diritto a partecipare alle prestazioni, anche attraverso le associazioni di utenti, di volontariato e di tutela;
- **efficienza ed efficacia:** i servizi erogati devono essere in grado di ottenere i risultati migliori ed ai costi minori.

b) assicurare le seguenti funzioni:

- **informazione** su prestazioni fornite, modalità di accesso, procedure di partecipazione;
- **accoglienza** limitare disagi, comprendere bisogni, accompagnare, favorire il corretto uso dei servizi;
- **tutela** dei diritti attraverso la gestione dei reclami; la partecipazione ai progetti di adeguamento alle esigenze dei cittadini; la rilevazione del gradimento; i rapporti con il personale;
- **adozione** di standard di qualità e quantità.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** (Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- **Decreto Legislativo 2001, n. 165** (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche) che definisce le norme relative al lavoro dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche.

## **CAPITOLO I**

### **A) PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi dell'Istituto Tecnico Economico e Tecnologico "Gaetano Salvemini" si ispira ai principi sanciti negli artt. 1, 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

#### **Art. 1 UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione verrà compiuta nella erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### **Art. 2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

Gli erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di *obiettività* e di *equità*.

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, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, informa le famiglie degli alunni sulle prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico.

#### **Art. 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità. L'obiettivo di queste attività è di mettere in condizione l'utenza di poter conoscere ed esercitare diritti e doveri come soggetto attivo nel processo formativo.

Attraverso il Progetto Accoglienza sono previste specifiche attività per la rilevazione dei bisogni cognitivi e degli stili di apprendimento degli allievi delle prime classi al fine di favorire l'acquisizione di un efficace metodo di studio.

Prima dell'inizio delle lezioni sono convocati i genitori degli alunni delle classi prime per un primo incontro con l'Istituto, per consegnare il libretto delle assenze e il Patto Formativo con le famiglie, nonché i testi, in comodato gratuito, redatti dalla rete "Book in progress".

La scuola si impegna a programmare iniziative inerenti le tematiche del disagio giovanile, della salute, della prevenzione, a favorire le iniziative degli studenti in tal senso.

#### **Art. 4. DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA**

Studenti e genitori hanno facoltà di scegliere tra i diversi percorsi di studio offerti dalla scuola, compatibilmente con le norme che regolano la formazione delle classi e la dotazione organica dell'Istituto.

La scuola mette in atto le iniziative consentite dalle norme vigenti per *prevenire* e *limitare* la dispersione scolastica.

#### **Art. 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il personale docente e non docente, i genitori degli alunni e gli alunni, sono i coprotagonisti e responsabili del processo formativo e dell'attuazione della presente Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, l'I.T.E.T. "Salvemini" assicura, compatibilmente con l'orario di lavoro dei dipendenti e la disponibilità delle risorse, l'utilizzo delle proprie strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti. È garantito inoltre il diritto di affissione alle apposite bacheche, previa autorizzazione del Dirigente scolastico. L'Istituto garantisce l'esercizio del diritto di associazione, del diritto degli studenti, singoli e associati, a svolgere iniziative all'interno dell'Istituto e a utilizzare a tal fine i locali dell'Istituto, secondo le modalità previste dal Regolamento. L'Istituto favorisce e garantisce la continuità del legame con gli ex-studenti e con le loro associazioni, consentendo alle associazioni degli ex-studenti l'esercizio delle loro attività al suo interno e mettendo loro a disposizione i suoi locali, secondo le modalità previste dal Regolamento. È garantito inoltre il diritto di affissione alle apposite bacheche, previa autorizzazione della Dirigente scolastico.

Nello svolgimento delle attività scolastiche vige il principio del rispetto della personalità e delle competenze di ciascuno, nel riconoscimento che l'obiettivo del servizio è quello di assicurare il diritto allo studio e alle pari opportunità formative intese come acquisizione di operatività culturale, professionale e sociale. L'educazione è pertanto intesa come processo globale di acquisizione di capacità per la futura utilizzazione individuale e sociale. Compito dell'Istituto è quello di approntare corsi di studio caratterizzati dal criterio della qualità e dal principio del rispetto delle competenze.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale, civile e sportivo, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, compatibilmente con la disponibilità del personale e sulla base di quanto definito dal Regolamento.

L'attività scolastica assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti sul territorio, al fine di garantire un'efficace integrazione dell'offerta formativa.

Essa è altresì improntata a favorire la transizione dei giovani nella vita attiva, attraverso lo sviluppo di intese volte all'integrazione del sistema di istruzione con quello della formazione professionale, nonché delle iniziative che prevedono organici rapporti tra scuola e mondo del lavoro e della produzione, quali i corsi post-diploma ed i percorsi di alternanza scuola/lavoro.

#### **Art.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.**

La programmazione educativa e didattica rispetta la *libertà d'insegnamento dei docenti* ed ha come finalità la formazione dell'alunno: si prefigge di contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità e di farne emergere le potenzialità e le attitudini.

Il personale scolastico si impegna a curare il proprio aggiornamento.

##### **B) AREA DIDATTICA**

La scuola, servendosi delle competenze professionali del personale e contando sulla collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, si impegna a promuovere la *qualità* delle attività educative e ad adeguarla alle esigenze culturali e formative degli alunni, in coerenza con gli *obiettivi* didattici curricolari.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per promuovere un organico sviluppo della personalità degli alunni.

Il Collegio dei Docenti elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Per assolvere efficacemente ai suoi compiti, il Collegio dei Docenti dell'Istituto si articola funzionalmente in dipartimenti disciplinari e/o interdisciplinari, consigli di classe, commissioni, ciascuno dei quali ha un coordinatore nominato dal Dirigente scolastico. Attraverso tali organismi, il Collegio elabora ed arricchisce il P.T.O.F., valuta l'efficacia della didattica, propone innovazioni e aggiornamenti.

Compito del Collegio è anche quello di scegliere i libri di testo secondo criteri di validità culturale e didattica, relativi soprattutto alla funzionalità educativa e alla rispondenza alle esigenze degli studenti, con attenzione alla convenienza economica.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica dei consigli di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e di distribuire equamente nel corso della settimana il carico di lavoro domestico, così da favorire un apprendimento più efficace e la partecipazione ad attività extrascolastiche.

Nel rapporto con gli allievi i docenti mirano ad impostare un *dialogo educativo* basato sul *coinvolgimento* e nel pieno *rispetto reciproco*. Essi non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La programmazione delle attività è contenuta nel P.T.O.F. al quale fanno riferimento i piani di lavoro del Consiglio di classe e del singolo docente. Tali documenti vengono elaborati entro il mese di ottobre e illustrati ai genitori e agli allievi all'inizio dell'anno scolastico. Il loro testo viene fornito in copia a tutti coloro i quali lo richiedano.

Il Piano dell'offerta formativa (P.T.O.F.) costituisce il documento di identità culturale dell'I.T.E.T.

"G. Salvemini" di Molfetta e si realizza nel piano di lavoro annuale dei docenti per gli aspetti legati alle scelte didattiche.

Esso è uno strumento operativo che si sviluppa attraverso una serie di attività didattiche curriculari ed extracurriculari connesse ed integrate, per raggiungere le finalità proprie dell'istituto. Esso esplicita:

- *Il contesto socio-economico dell'istituto*
- *Dati sulla popolazione scolastica*
- *Le risorse strumentali*
- *Mission e vision*
- *Gli indirizzi di studio e le finalità generali*
- *Priorità e Piano di miglioramento*
- *Le scelte didattiche*
- *Gli interventi didattici*
- *Verifiche e valutazioni*
- *Il nuovo esame di stato*
- *I progetti*
- *Attività parascolastiche ed extrascolastiche*
- *Risorse umane e struttura organizzativa*
- *Piano attività dell'anno in corso*
- *I mezzi finanziari*
- *La partecipazione democratica*
- *I controlli*

Il P.T.O.F. progetta, altresì, le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e l'ampliamento dell'offerta formativa. Esso è integrato dal Regolamento di Istituto.

Il Regolamento di Istituto comprende le norme relative a:

- *vigilanza degli alunni,*
- *comportamento degli alunni e regolamento di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni,*
- *uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;*
- *conservazione delle strutture e del materiale in dotazione;*
- *modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di Istituto, dei consigli di classe e del Consiglio d'istituto;*
- *modalità di attuazione delle attività integrative;*
- *condotta del personale dell'Istituto.*

Del P.T.O.F., del Regolamento di Istituto, del Manuale di Informazioni sulla Sicurezza e/o Piano di evacuazione dell'Istituto e della Carta dei Servizi sarà data informazione agli interessati con le seguenti modalità:

1. pubblicizzazione mediante affissione all'albo dell'istituto;
2. copie depositate presso la Biblioteca e la Segreteria della scuola, che si incarica della duplicazione;
3. pubblicizzazione attraverso la rete internet nella home page dell'istituto: attualmente <http://lnx.itetsalvemini.gov.it/>.

La programmazione elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è 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".

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato dell'istituto. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo:

### **il Dirigente Scolastico si impegna a:**

- garantire e favorire l'attuazione dell'Offerta Formativa, ponendo studenti, genitori, docenti e personale non docente nella condizione di esprimere al meglio il loro ruolo;
- garantire a ogni componente scolastica la possibilità di esprimere e valorizzare le proprie potenzialità;
- garantire e favorire il dialogo, la collaborazione e il rispetto tra le diverse componenti della comunità scolastica;
- cogliere le esigenze formative degli studenti e della comunità in cui la scuola opera, per ricercare risposte adeguate.

### **I docenti si impegnano a:**

- attuare l'Offerta Formativa;
- mantenere la massima trasparenza nella programmazione e nei criteri di valutazione;
- favorire la partecipazione attiva degli studenti e incoraggiare l'autostima, rispettando la specificità individuale del modo di apprendere;
- favorire l'autovalutazione degli studenti;
- utilizzare metodologie e strumenti diversificati e funzionali agli obiettivi da raggiungere;
- correggere con rapidità gli elaborati scritti, per utilizzare la correzione come momento formativo;
- esigere la puntualità nella esecuzione dei compiti;

- assicurare per ogni studente almeno due verifiche per l'orale e due per lo scritto o grafico nel trimestre e almeno due verifiche per l'orale e tre per lo scritto o grafico nel pentamestre (faranno eccezione le discipline con monte ore settimanale inferiore o uguale a 3 ore che prevedano un voto per lo scritto ed uno per l'orale, per le quali le prove scritte nel pentamestre dovranno essere almeno due);
- promuovere il rispetto nei confronti delle persone che lavorano nell'Istituto, degli ambienti e degli arredi;
- sorvegliare gli studenti nell'arco temporale della loro vita scolastica;
- informare studenti e genitori del proprio intervento educativo e del livello di apprendimento degli studenti;
- informare gli alunni degli obiettivi educativi e didattici, dei tempi e delle modalità di attuazione.

### **Il Personale ATA si impegna a:**

- rendere gli ambienti adeguati e favorevoli allo sviluppo della piena personalità degli studenti;
- collaborare con il personale docente alla sorveglianza degli studenti;
- accogliere gli studenti e i genitori nelle forme e nei tempi previsti dai Regolamenti;
- informare tempestivamente i docenti e il Dirigente Scolastico di qualsiasi situazione di turbativa verificatasi durante il proprio orario di servizio.

### **Le studentesse e gli studenti si impegnano a:**

- conoscere l'Offerta Formativa della scuola;
- conoscere e rispettare il Regolamento d'Istituto;
- essere puntuali alle lezioni e frequentarle con regolarità;
- svolgere regolarmente il lavoro assegnato a scuola e a casa;
- intervenire durante le lezioni in modo ordinato e pertinente;
- sottoporsi alle verifiche previste dai docenti;
- partecipare al lavoro scolastico individuale e/o di gruppo;
- rispettare i compagni e il personale della scuola;
- rispettare le diversità personali, le diversità culturali e la sensibilità altrui;
- rispettare gli spazi, gli arredi ed i laboratori della scuola, avendo cura di non usare con eccesso di energia gli elementi più fragili dell'arredo scolastico;
- lasciare l'aula solo se autorizzati dal docente;
- favorire la comunicazione scuola/famiglia;
- non usare a scuola il cellulare.

### **I genitori si impegnano a:**

- conoscere l'Offerta Formativa della scuola;
- conoscere il Regolamento d'Istituto e farlo rispettare dai propri figli.
- collaborare al progetto formativo partecipando, anche con proposte e osservazioni migliorative, a riunioni, assemblee, consigli e colloqui;
- promuovere il rispetto nei confronti delle persone che operano nella scuola, degli ambienti e degli arredi;
- controllare sul libretto le giustificazioni di assenze e ritardi del proprio figlio, contattando anche la scuola per accertamenti;
- rivolgersi ai docenti o al Dirigente Scolastico in presenza di problemi didattici e/o personali;
- collaborare con i docenti per la crescita formativa dei propri figli;

- dare informazioni utili a migliorare la conoscenza degli studenti da parte della scuola.

L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura due incontri collettivi, di tre ore ciascuno, dei docenti con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali cui i singoli docenti dedicano un'ora a settimane alterne, e predispone, inoltre, spazi di facile accesso per poter i genitori seguire la vita scolastica dei loro figli. Infatti, è aperta agli utenti un'area internet dove poter accedere in forma riservata per avere informazioni dettagliate sull'andamento didattico e disciplinare del proprio figlio/a.

### ORARIO DEI SERVIZI

ATTIVITÀ/SERVIZI	ORARIO
<i>Apertura Istituto</i>	dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 21,00 il sabato dalle 7,30 alle 12,00 nelle settimane pari del mese. Chiusa nei sabato dispari (cfr. calendario sul sito web)
<i>Lezioni corso diurno</i>	dal lunedì al venerdì dalle 07:55 alle 13:55 il sabato dalle 07:55 alle 11:55 (nei sabato di apertura)
<i>Lezioni corso serale</i>	dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 20,30
<i>Dirigente scolastico</i>	Lunedì dalle 10.00 -11.30 Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Venerdì dalle 8.00 – 9.30
<i>Segreteria</i>	dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 17,00;
<i>Ricevimento genitori per colloqui con i docenti</i>	a settimane alterne secondo il calendario comunicato all'inizio dell'anno scolastico ed affisso all'Albo della Scuola; 2 volte all'anno, a cadenza quadrimestrale, per i colloqui generali con tutti gli insegnanti (cfr. calendario sul sito web)

### **C) SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola 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;
- trasparenza;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un migliore servizio e nel rispetto delle esigenze dell'utente, si può derogare dagli standard fissati.

## **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA**

L'ufficio di segreteria dell'istituto, nel triennio di riferimento, è articolato secondo i seguenti ambiti funzionali:

### **Il Direttore dei servizi generali e amministrativi**

sovrintende ai servizi amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione. E' responsabile della definizione ed esecuzione degli atti amministrativo-contabili, di ragioneria e di economato, cura le scritture contabili e fiscali, è il consegnatario dei beni della scuola. Gestisce, coordina ed ottimizza i servizi amministrativi e generali della scuola, supporta e guida il personale amministrativo nell'espletamento delle pratiche affidate. Coadiuvato il Dirigente nelle proprie funzioni organizzative ed amministrative.

### **Ufficio Affari generali, patrimonio e contabilità:** n. 2 unità

Cura della corrispondenza in arrivo e partenza, smistamento posta; affissioni, pubblicazioni.

Gestione affari generali e comunicazioni con enti, convenzioni, accordi di rete.

Contrattualistica, registro contratti e convenzioni con il personale esperto esterno, anagrafe delle prestazioni.

Organi collegiali (Consiglio d'istituto, Giunta esecutiva).

Relazioni sindacali con relativo supporto alle attività che coinvolgono la R.S.U. dell'Istituto e le rappresentanze sindacali esterne (elezioni, convocazioni, eccetera).

Gestione del magazzino e verifica delle scorte, tenuta dei registri di facile consumo, registro contratti

Supporto al DSGA per la cura ed istruttoria ai mandati di pagamento e reversali d'incasso, supporto al DS e DSGA per la predisposizione del programma annuale, supporto al DSGA per la predisposizione del consuntivo, procedura di acquisto in tutte le sue fasi.

Rapporti con gli enti locali per manutenzioni, arredi e cancelleria; per affari generali.

### **Ufficio personale:** n. 2 unità

Predisposizione e cura del fascicolo cartaceo ed elettronico del personale docente e ATA, gestione giuridico-amministrativa del personale docente e ATA.

Organizzazione del servizio del personale ATA, predisposizione turni, verifica attività svolte, rapporti con impresa di pulizia.

Organici e mobilità docenti e ATA, gestione graduatorie interne e di aspiranti supplenze docenti e ATA.

Retribuzione principale, accessoria ed indennità, adempimenti fiscali, erariali e previdenziali.

Rapporti con enti ed uffici relativi al personale.

### **Ufficio alunni:** n. 2 unità

Cura della carriera scolastica degli alunni con predisposizione degli atti e cura dei relativi registri.

Supporto predisposizione organici; organi collegiali, gestione commissioni Esami di Stato.

Statistiche ed elenchi, anagrafe alunni anche informatizzata, libri di testo ed adozioni, visite di istruzione ed attività extrascolastiche destinate agli studenti, alternanza scuola-lavoro.

Rapporti con enti ed uffici relativi alla didattica ed agli alunni.

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

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organico del personale docente e A.T.A.;
- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- bacheca sindacale;
- bacheca sicurezza;
- bacheca degli studenti.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici, in grado di fornire all'utenza la prime informazioni per la fruizione del servizio.

Tutti gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

#### ***D) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA STRUTTURE E DOTAZIONI***

La scuola si impegna a rendere gli ambienti scolastici accoglienti, sicuri ed attrezzati per svolgere i suoi compiti istituzionali.

Per quanto riguarda le responsabilità altrui la scuola si impegna a segnalare tempestivamente agli organi competenti eventuali fattori di rischio e di disagio, affinché si provveda a rimuoverli.

L'istituto garantisce lo standard minimo di igiene dei servizi, mediante l'intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che al termine delle attività didattiche da parte dei dipendenti. L'istituto, per obiettive ragioni e difficoltà, non può garantire la custodia di oggetti e di valori appartenenti agli studenti per cui declina ogni responsabilità in caso di furto o danneggiamenti.

Per la propria sede la scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- **aule** per la normale attività didattica: n. 32 completamente arredate, cablate e dotate di un computer per l'utilizzo del registro elettronico e, in quindici casi, di LIM. Le aule del piano rialzato sono dotate di access point e di apple TV per favorire la didattica con I-pad o il B.Y.O.D. (Bring Your Own Device);
- **aule speciali** n. 4 e n. 6 laboratori;
- **biblioteca**, dotata di PC. Si tratta di un'aula multimediale che custodisce oltre quattromila volumi ed è attrezzata per la visione di filmati e per videoconferenze. È tutti i giorni a disposizione di alunni, docenti e famiglie per la consultazione e il prestito di volumi e/o audiovisivi;
- **Palestra**: è dotata di attrezzature per tennis tavolo, volley e basket. Apposite progettualità legate alle attività sportive prevedono l'utilizzo di impiantistica esterna per attività di nuoto, calcio, tennis ecc.

Ogni laboratorio ha **un assistente tecnico responsabile**.

Gli **assistenti** suddetti provvedono:

- alla preparazione del materiale 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.
- in relazione all'introduzione di nuove tecnologie, nuove strumentazioni didattiche e progetti sperimentali, partecipano alle iniziative specifiche di formazione e aggiornamento.

#### ***E) COLLABORATORI SCOLASTICI***

Nell'istituto prestano quotidianamente servizio 9 **collaboratori scolastici** che effettuano un orario di lavoro durante il periodo di effettuazione delle lezioni di 6,45 ore, dalle 7,40 alle 14,25.

I collaboratori scolastici provvedono:

- all'accurata pulizia delle aule del piano rialzato;

- a svolgere la funzione di centralinisti telefonici e di controllo all'entrata dell'istituto;
- a vigilare sugli alunni in caso di momentanea assenza dell'insegnante;
- a vigilare ai piani, provvedendo alla chiusura delle aule;
- a regolare il flusso di entrata e uscita degli studenti, del personale, del pubblico.

Collaborano, inoltre, nello svolgimento dei seguenti compiti:

- servizio di fotocopiatura;
- manutenzioni di piccola entità all'edificio;
- collaborazione con la presidenza e gli uffici di segreteria.

### ***F) SPAZI ESTERNI***

Gli spazi esterni della scuola sono così articolati:

- ingresso;
- piazzale antistante la palestra con un secondo ingresso;
- spazio adibito al parcheggio dei motocicli degli alunni;
- spazio esterno nel quale vengono effettuate attività fisiche (campo da basket, pallavolo ecc.).

### ***G) PIANO DI EVACUAZIONE***

L'edificio si sviluppa su quattro piani, incluso il piano rialzato, con tre rampe di scale; è presente una scala esterna 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 a tutti i piani cartelli e pannelli luminosi indicanti le uscite di emergenza. L'evacuazione dell'edificio avviene per piani secondo le modalità riportate nel piano di evacuazione della scuola.

L'istituto ha istituito una squadra di emergenza composta da docenti, non docenti e collaboratori scolastici preparati e formati per l'intervento immediato.

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

Sono inoltre disponibili 15 servizi igienici (di cui uno è attrezzato per alunni portatori di handicap), di questi 12 sono a disposizione degli alunni e 3 sono destinati al personale scolastico.

Le condizioni generali dell'immobile risultano nel complesso buone.

### ***H) PROCEDURA DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI.***

I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico in forma orale, scritta, via fax, e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, accanto a un'esposizione sommaria dell'oggetto del reclamo.

I reclami orali devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione, salvo quelli circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni indagine in merito, risponde in forma scritta non oltre venti giorni.

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

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, ogni volta che se ne ravvisi la necessità, la scuola utilizza strumenti di rilevazione rivolti agli studenti, ai genitori, al personale. La valutazione complessiva dell'attività svolta in ogni anno scolastico è compito dei diversi organi collegiali per le parti di loro competenza.

## **CAPITOLO II: "ORGANI COLLEGIALI"**

### ***CONSIGLIO DI ISTITUTO***

Il Consiglio di Istituto elabora ed adotta gli indirizzi generali e determina le forme di autofinanziamento. Esso delibera il Programma Annuale e il conto consuntivo.

Il Consiglio di Istituto, fatte salve le competenze del Collegio dei Docenti, ha potere deliberante, su proposta della giunta esecutiva per quanto concerne l'adattamento del calendario scolastico e l'organizzazione e la programmazione della vita e dell'attività della scuola, nei limiti delle disponibilità di bilancio, nelle materie previste nel D.Lgs. 16.04.1994, n. 297 e dal D.I. 01.02.2001, n. 44.

#### *GIUNTA ESECUTIVA*

È eletta dal Consiglio di Istituto. Prepara i lavori del Consiglio, ha potere deliberante sull'organico degli Assistenti Tecnici. Anche la Giunta, come il Consiglio, dura in carica tre anni scolastici. La rappresentanza studentesca viene rinnovata annualmente. Svolge le funzioni previste dal D. Lgs. 16.04.1994, n. 297.

#### *COLLEGIO DOCENTI*

È un organo tecnico che svolge le funzioni previste dal D. Lgs. 16.04.1994, n. 297 e dal D.P.R. 8.03.1999, n. 275.

#### *CONSIGLIO DI CLASSE*

Esso è composto da docenti assegnati alla singola classe. Fanno parte del Consiglio anche i docenti di sostegno, 2 rappresentanti eletti dai genitori degli alunni iscritti alla classe, nonché 2 rappresentanti degli studenti, eletti dagli studenti della classe (o 3 rappresentanti degli studenti, per gli allievi dei corsi serali). È presieduto dal Dirigente Scolastico o da un suo delegato.

#### *COMITATO DEI GENITORI*

I rappresentanti dei genitori nei consigli di classe possono esprimere un comitato dei genitori dell'istituto.

Esso è un organo consultivo composto dai genitori degli alunni eletti dai rappresentanti. Il Dirigente Scolastico autorizza la convocazione e i genitori promotori ne danno comunicazione mediante affissione di avviso all'albo, rendendo noto anche l'ordine dei giorni. L'assemblea si svolge fuori dell'orario delle lezioni. In relazione al numero di partecipanti e alla disponibilità dei locali il Comitato può articolarsi in assemblee di classi parallele. Al Comitato possono partecipare con diritto di parola il Dirigente Scolastico e i docenti dell'istituto.

#### **Funzioni**

- si raccorda con il Dirigente Scolastico per ogni necessità inerente la facoltà di riunione o l'esigenza di ricevere informazioni e spiegazioni.
- discute i problemi di natura logistico-organizzativa e didattico-educativa dell'istituto, avanza richieste e osservazioni sull'andamento complessivo delle classi e fornisce proposte nell'ambito della collaborazione.
- informa le famiglie ed esercita ogni azione volta a migliorare e consolidare i rapporti tra genitori e figli, tra genitori e docenti, tra docenti e studenti inquadrati nell'ambito delle finalità formative.

#### *COMITATO STUDENTESCO*

Le assemblee studentesche possono essere di classe o di Istituto. I rappresentanti degli studenti nei Consigli di Classe possono esprimere un Comitato Studentesco di Istituto.

Esso costituisce l'occasione di partecipazione democratica per l'approfondimento dei problemi della scuola e della società in funzione della formazione culturale e civile degli studenti.

Il C. S. può riunirsi:

- per un'ora al mese, durante l'orario di lezione;
- al pomeriggio, purché le riunioni terminino entro le 18.30 e nel rispetto dei vincoli organizzativi dell'Istituto.

La richiesta di convocazione del C. S. deve essere presentata al Dirigente Scolastico, almeno cinque gg. prima della riunione, dalla maggioranza degli studenti eletti nel Consiglio di Istituto o dal 20% degli studenti eletti rappresentanti di classe.

Il Comitato studentesco può dotarsi di un proprio regolamento, deliberato dal Consiglio d'Istituto e può esprimere pareri o formulare proposte direttamente al Consiglio d'Istituto.

Compatibilmente con la disponibilità di locali e con le esigenze di funzionamento dell'istituto, previa deliberazione del Consiglio di Istituto, il D.S. può consentire l'uso di un locale scolastico per

le riunioni del Comitato stesso. Il Dirigente Scolastico ha il potere di intervento nel caso di violazione del regolamento o in caso di constatata impossibilità di ordinato svolgimento dell'assemblea.

*R.S.U.*

Con appositi accordi o Contratti Collettivi Nazionali, tra l'ARAN e le Confederazioni o Organizzazioni Sindacali rappresentative ai sensi dell'art. 47bis del Decreto Legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993, sono definite la composizione dell'organismo di rappresentanza unitaria del personale e le specifiche modalità delle elezioni, prevedendo in ogni caso il voto segreto, il metodo proporzionale ed il periodico rinnovo, con esclusioni della prorogabilità.

I componenti della Rappresentanza Unitaria del Personale sono equiparati ai dirigenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali ai fini della Legge n. 300 del 20 maggio 1970, e successive modificazioni.

La Rappresentanza Sindacale Unitaria è composta da 3 rappresentanti che durano in carica 3 anni.

#### *ATTUAZIONE*

*Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'istituto.*

*Le norme contenute nel testo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per gli operatori e utenti, fino a nuove disposizioni modificate contenute nei contratti collettivi di lavoro o norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'istituto.*

*Il Consiglio di Istituto, esaminata la proposta del Collegio dei Docenti, approva con delibera 23 del 05/10/2015 ed emana la "Carta dei servizi" dell' Istituto Tecnico Economico e Tecnologico Statale "Gaetano Salvemini".*

*La presente carta è pubblicata mediante affissione all'albo e sul sito WEB dell'Istituto.*