



Pietro Piazza

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI DI ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA



Carta dei servizi

*La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli della **Costituzione n°3, 30, 33, 34**, la legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti dei portatori di handicap (**n°104/'92**), le norme sulla valutazione degli alunni e sull'abolizione degli esami di riparazione (**n°517/'77**).*

L'Istituto con l'adozione della carta dei servizi, quale soggetto erogatore di servizio pubblico sociale e produttivo per il territorio, definisce i principi fondamentali e specifici ai quali sarà ispirata la propria attività.

*L'Istituto aderisce ai principi fondamentali della carta dei servizi della scuola emanata con **D.P.C.M. n°773 del 07/06/'95**, e con questo documento assume un atto formale fra gli operatori dell'Istituto, gli utenti e l'ambiente territoriale socio-economico in cui l'Istituto stesso opera.*

La carta dei servizi scolastici si articola in cinque punti essenziali:

Principi fondamentali,

- 1. Area didattica,**
- 2. Servizi amministrativi,**
- 3. Condizioni ambientali della scuola,**
- 4. Procedure dei reclami e valutazione dei servizi**
- 5. Attuazione**

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di trasparenza, efficacia, efficienza, obiettività ed equità.

2.2 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza", attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza" si impegna mediante iniziative di tutti gli operatori a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'integrazione di questi ultimi anche attraverso gruppi operativi misti di studenti, docenti e genitori. Particolare attenzione è prestata agli allievi che versino in condizioni di difficoltà, ai portatori di handicap, agli studenti stranieri. Nello svolgimento della sua attività ogni operatore della scuola ha pieno rispetto dei diritti e

degli interessi degli studenti.

4. DIRITTO DI SCELTA E DI FREQUENZA

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc...)

4.2 L'assidua e costante presenza alle lezioni è uno degli elementi concorrenti alla formulazione del giudizio e della valutazione dell'alunno come risultato del processo continuo e coerente di accertamento dell'andamento degli studi. Ciò al di là della sua rilevanza formale assume un preciso significato di ordine sostanziale connesso con l'efficacia formativa dell'attività scolastica annuale in un arco di tempo ben precisato, per una coerente crescita culturale e un'efficace maturazione della personalità dell'allievo, al quale pertanto non può non richiedersi un impegno di assidua e partecipativa presenza delle lezioni.

4.3 i permessi di entrata ritardata o di uscita anticipata sono da ricondursi a casi eccezionali e documentati e la loro concezione rientra nel responsabile potere discrezionale del Dirigente Scolastico, volto a garantire la piena funzionalità dell'istituzione scolastica e ad assicurare che il regolare svolgimento della lezione non sia penalizzato dal comportamento dei ritardatari.

4.4 il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con

interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 L'istituzione, il personale, i genitori, gli alunni sono responsabili e protagonisti dell'attuazione della carta attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle normative vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standards generali del servizio.

5.2 L'I.P.S.S.E.O.A "P.Piazza": si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico nei limiti dei criteri e dei regolamenti stabiliti dagli organi collegiali competenti.

5. L'I.P.S.S.E.O.A "P.Piazza " al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. L'orario di servizio di tutte le componenti si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia.

5.4 L'I.P.S.S.E.O.A "P.Piazza" garantisce ed organizza le attività di aggiornamento del personale docente e ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Il Collegio dei Docenti può organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione educativo - didattica assicura il rispetto della libertà di

insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico delle personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi, nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel piano di studi di ciascun indirizzo. Le attività sono autonomamente programmate dai singoli organismi collegiali della scuola, nell'ambito e nel rispetto delle proprie funzioni, stabilite dalle norme legislative e in un'ottica di interazione e collaborazione; nel definire i criteri generali di indirizzo, le programmazioni delle attività si avvalgono dell'impegno e dell'apporto di idee e di competenze di ciascun operatore per il raggiungimento degli obiettivi collegialmente indicati.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari, favorendo la partecipazione del personale al fine di realizzare il potenziamento delle abilità professionali e delle capacità organizzative, che si traducono in miglioramento della qualità dell'offerta formativa.

PARTE PRIMA

7. AREA DELLA DIDATTICA

7.1 L'I.P.S.S.E.O.A" P. Piazza", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza" individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi delle istruzioni, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, **L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza"** assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Per l'adozione dei nuovi libri di testo ciascun dipartimento fornirà utili indicazioni al singolo docente, unitamente ai pareri della componente genitori e alunni dei singoli consigli di classe.

7.4 Nell'assegnazione agli studenti del lavoro da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione educativo - didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, la scuola valorizza le iniziative assunte da enti locali, culturali, professionali favorendo e sollecitando la partecipazione degli studenti a tali iniziative.

7.5 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza", garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

Piano dell'offerta formativa

Il P.O.F., elaborato dall'istituto, contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento di Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola; regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di

sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata; contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse.

Regolamento d'Istituto

Comprende, inoltre i criteri relativi alla formazione classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse , alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- ✓ vigilanza sugli alunni;
- ✓ comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- ✓ uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- ✓ conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- ✓ le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- ✓ le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;

il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata annualmente dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei Programmi Ministeriali. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto elabora le attività

riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. La programmazione educativa deve essere redatta entro la fine di ogni anno.

Programmazione didattica

Elaborata e approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe , adeguando ad essa 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 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".

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Coinvolge il docente e l'allievo, l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi d'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;

- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- collaborare nelle attività.

PARTE SECONDA

8 SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza" 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; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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

Standard specifici delle procedure

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti, in orario adeguatamente pubblicizzato.

8.4 La segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, il giorno successivo a quello della richiesta;

8.6 Gli attestati e i certificati di studio sono consegnati entro un congruo periodo dal termine delle operazioni di scrutinio.

8.7 Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattino e di pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.8 L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza" 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.

8.9 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri :

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- Organigramma degli uffici (Presidenza e servizi);
- Organigramma degli organi collegiali;

- Organico del personale docente e A.T.A;
- Albi di Istituto.

Sono altresì resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti con offerte di lavoro.

8.10 Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.11 Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario deve indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.12 Il regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE TERZA

9 Condizioni ambientali della scuola

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. A questo obiettivo devono collaborare anche gli studenti.

L'I.P.S.S.E.O.A "P. Piazza" si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:

- Dislocazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica, dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti)
- Orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori (cucine, sala, sala bar) e della palestra.
- Orario settimanale di apertura della biblioteca e modalità per la consultazione e il prestito.
- Modalità individuate per il superamento delle barriere architettoniche.
- Esistenza e descrizione degli spazi esterni.
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE QUARTA

10. Procedura dei reclami e valutazione dei servizi.

10.1 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. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

In caso di reclamo l'Istituto predispone a favore dell'utente un apposito modulo che dovrà essere debitamente compilato e consegnato alla Segreteria Didattica. Tali segnalazioni verranno esaminate dal Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre e in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. La Segreteria Didattica provvederà alla registrazione e alla gestione dei suddetti reclami .

10.2 Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, potrà essere effettuata una rilevazione mediante questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione della valutazione e la possibilità di formulare proposte.

PARTE QUINTA

11. Attuazione

11.1 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.

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.