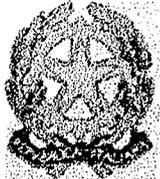


| | | |
|---|--|--|
|  | Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico “GUGLIELMO MARCONI” 20064 Gorgonzola (Milano) |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |



CARTA DEI SERVIZI

PARTE GENERALE

L'istituto "G.Marconi" di Gorgonzola, nel rispetto delle indicazioni del Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, adotta la Carta dei Servizi della Scuola secondo principali finalità formative, funzionalità del servizio scolastico che trovano esplicitazione nelle indicazioni che seguono.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

La Carta dei Servizi si ispira agli art.3-33-34 della Costituzione Italiana.

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

La presente carta garantisce che nel nostro Istituto il servizio viene erogato secondo canoni di assoluta uguaglianza, senza alcuna prevaricazione e che ha come fine principale la formazione professionale ed umana del giovane.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio. Per qualsiasi interruzione dell'attività didattica, anche per motivi di sciopero, le famiglie vengono informate con circolare.

La scuola si impegna con opportuni atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali. A tale scopo si organizzano:

- a) accoglienza dei genitori e degli alunni per orientamento
- b) presentazione dell'Istituto in sede e fuori sede
- c) conferenza informativa sulle strutture e sull'offerta formativa
- d) incontro con i genitori delle classi prime all'inizio dell'anno

Per l'accoglienza degli alunni delle prime si rimanda al progetto Accoglienza.

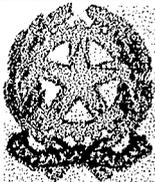
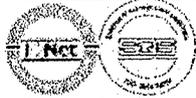
Vengono accolte tutte le domande di iscrizione. In caso di eccedenza, rispetto alla capienza, si fa riferimento ai criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

L'Istituto è sensibile al problema della dispersione scolastica, agli interventi di prevenzione e dà la propria disponibilità a collaborare con le istituzioni operanti nel territorio, in tale direzione.

Il "Marconi" favorisce l'utilizzo delle sue strutture da parte degli enti locali per instaurare un miglior rapporto Scuola-Territorio.

Altresì l'istituto si propone di promuovere iniziative extracurricolari, se funzionali alle finalità culturali espresse dal POF, in collaborazione con gli Enti Esterni.

L'attività scolastica, in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico</p> <p style="text-align: center;">“GUGLIELMO MARCONI”</p> <p style="text-align: center;">20064 Gorgonzola (Milano)</p> |  <p style="text-align: center;">Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01</p> |
| <p>DOC 018</p> | <p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI</p> | <p style="text-align: center;">PR Sez. 2</p> |

Signature

Per una qualificazione del servizio scolastico sia dal punto di vista dei contenuti che dell'insegnamento in generale, l'istituto favorisce forme di aggiornamento sia a livello individuale sia con organizzazione di iniziative interne che coinvolgono docenti della scuola su tematiche specifiche e di interesse comune.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento, garantita dai decreti delegati DPR 417/74 Titolo I art.1, deve permettere, attraverso la programmazione del lavoro didattico, nel rispetto delle indicazioni ministeriali ed il necessario aggiornamento dei contenuti, la formazione professionale ed umana dello studente nella sua fase evolutiva sviluppandone le capacità di apprendimento e di elaborazione personale.

Per questi obiettivi il Marconi sceglierà forme incisive di aggiornamento e formazione di tutto il personale scolastico attraverso iniziative interne ed esterne.

AREA DELLA DIDATTICA

Tutte le componenti presenti in Istituto e con il sostegno delle Istituzioni, debbono concorrere alla qualità del servizio scolastico, garantendo una formazione adeguata alle richieste della società, nel rispetto delle finalità istituzionali.

In tale ottica il "Marconi" attiva progetti sperimentali che permettono acquisizione di contenuti più avanzati e stimolanti.

L'istituto promuove attività di orientamento con l'utenza dell'istruzione inferiore per permettere una adeguata conoscenza dei contenuti dei piani di studio attivati al "Marconi" e con gli studenti diplomandi per fornire una corretta informazione sulle finalità e sbocchi professionali degli studi universitari.

Criterio fondamentale nella scelta dei libri di testo sarà la validità culturale ed educativa dei contenuti, che sollecitino in modo particolare la formazione critica dei giovani.

Le strutture didattiche dovranno essere rispondenti ad una formazione professionale aggiornata e stimolare la possibilità di elaborazione personale anche di fronte a nuove problematiche.

Il lavoro a casa deve essere continuazione ed integrazione di quanto svolto in aula, nel rispetto della programmazione didattica del Consiglio di classe e con tempi di lavoro tali da permettere allo studente un uniforme studio di tutte le materie.

L'istituto garantisce la elaborazione del Piano dell'Offerta Formativa che deve contenere le scelte educative, organizzative e l'utilizzo delle risorse umane e strutturali di cui dispone.

IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale della scuola, strumento di lavoro aperto e flessibile, elaborato dai docenti per studenti e famiglie. Ha come obiettivo la piena trasparenza dell'azione didattica e rappresenta un "contratto formativo" stipulato da tutti i protagonisti del processo educativo che viene realizzato in questa scuola.

| | | |
|---|--|--|
|  | Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico “GUGLIELMO MARCONI” 20064 Gorgonzola (Milano) |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |



Standard di qualità :

- Aumentare il successo formativo, tramite il recupero di studenti in difficoltà
- Individuare e ridurre le cause di disagio e malessere degli studenti
- Attuare iniziative di aggiornamento e autoaggiornamento per i docenti
- Ampliare l'offerta formativa tradizionale
- Migliorare l'efficacia e l'efficienza del proprio sistema formativo
- Integrare la scuola nella realtà di cui è parte

Indicatori di qualità :

- numero degli interventi di recupero didattico distinti pe singola materia
- numero di colloqui di genitori e studenti con la presidenza e la vicepresidenza, per cause di disagio
- numero di incontri tra lo psicologo e i singoli studenti
- numero di docenti che partecipano a corsi di aggiornamento o autoaggiornamento
- numero di iniziative a sostegno dell'eccellenza
- numero di interventi di miglioramento delle strutture attuati
- numero di interventi di miglioramento previsti , ma non ancora attuati
- numero di interventi di collaborazione della scuola con le agenzie del territorio

Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa è elaborata dal collegio dei docenti e fissa i percorsi formativi nell'ambito civico e culturale, secondo le finalità dei programmi vigenti. Per omogeneizzare le scelte dei singoli consigli di classe fornisce le indicazioni per l'individuazione dei livelli di conoscenze iniziali e finali, i criteri di verifica e di valutazione dei percorsi didattici attivati.

La programmazione didattica è elaborata dai consigli di classe e fissa:

- il periodo formativo, tenuto conto delle conoscenze e delle capacità di apprendimento ed elaborazione degli alunni
- la interdisciplinarietà tra le varie aree formative
- momenti di verifica e di valutazione, debitamente scaglionati, dei risultati

al fine di adeguare l'azione didattica alle necessità emerse durante lo svolgimento dei programmi.

Contratto formativo

E' l'esplicitazione del modo in cui opera la scuola nella formazione dello studente. Interessa l'allievo, il genitore e il docente e coinvolge il consiglio di classe e gli altri organismi dell'istituto.

Lo studente deve conoscere gli obiettivi didattici e formativi dei piani di studio, il percorso per conseguirli e le tappe intermedie significative.

Il genitore conosce l'offerta formativa della scuola e partecipa agli organi collegiali.

Il docente presenta la propria offerta formativa, motivandola opportunamente e chiarisce le strategie didattiche per realizzarla.

Tale presentazione può avvenire o durante le lezioni o in una assemblea di classe aperta a tutte le componenti.

| | | |
|---|--|--|
|  | Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico “GUGLIELMO MARCONI” 20064 Gorgonzola (Milano) |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |



AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Marconi garantisce attraverso, **celerità, trasparenza, accessibilità** agli uffici, l'**efficienza** dei servizi scolastici di segreteria, secondo le seguenti disposizioni:

a) l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinari da compensare con giornate libere e permessi.

Eventuali ore di lavoro straordinario potranno essere compensate secondo i criteri che verranno stabiliti annualmente dal C.d.I., in funzione delle risorse finanziarie relative al fondo di Istituto.

L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Capo d'Istituto secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione del personale assente).

b) l'orario di ricevimento per l'utenza viene fissato dalle ore 8,00 alle ore 10,00 nelle mattinate da lunedì a sabato e nei pomeriggi di martedì e venerdì dalle ore 14 alle ore 15.

c) è stato individuato un incaricato del personale ATA che funge da interfaccia tra utenti e segreteria per i casi urgenti

d) nel periodo delle iscrizioni, per distribuzione dei moduli, ricevimento delle iscrizioni stesse a vista con procedura in *un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande, l'orario di ricevimento è stabilito dalle ore 8.30 alle ore 13.00*

e) i certificati per gli alunni saranno rilasciati, previa domanda scritta, su modulo predisposto dagli uffici di segreteria, *entro il tempo massimo* di cinque giorni lavorativi

f) i diplomi originali saranno rilasciati a vista, sempre che siano pervenuti gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato e purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative

g) i documenti sostitutivi del diploma sono rilasciati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali

h) le pagelle relative alle operazioni generali di scrutinio saranno consegnate dal Capo d'istituto, o da un docente suo delegato *entro giorni dieci* dalla fine delle operazioni. Per richieste tardive, la consegna avverrà entro giorni cinque dalla presentazione della richiesta stessa

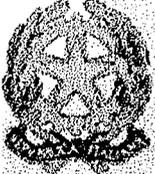
I servizi di segreteria per tutte le componenti scolastiche sono gestiti attraverso sistemi informatizzati che garantiscono rapidità, celerità, trasparenza e correttezza nelle procedure.

i) l'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico oppure direttamente dalle 10 alle 12, a meno di impegni esterni di lavoro del responsabile

l) il Marconi assicura la necessaria tempestività nei contatti telefonici con l'utenza e l'esterno in generale e stabilisce che all'atto della risposta telefonica l'operatore deve comunicare: la denominazione dell'istituto, il proprio nome, la qualifica. L'utente deve dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà smistata all'ufficio competente.

m) L'Istituto assicura spazi nei quali sono affissi :

- orario dei docenti, orario funzione e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario)
- organigramma organi collegiali
- organico personale docente e non docente

| | | |
|---|--|--|
|  | Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico “GUGLIELMO MARCONI” 20064 Gorgonzola (Milano) |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |

Benvenuto

- albo dell'istituto per la pubblicazione degli atti

n) sono disponibili bacheche :

- sindacali
- ad uso degli studenti
- ad uso dei docenti

o) nell'atrio dell'istituto e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime indicazioni per la fruizione del servizio.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di Segreteria
- minimizzazione dei tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Standard Sicurezza e Ambiente

Come previsto dal D.L. n. 626/94 , si è data attuazione alle Direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. Il D.S. ha nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione (RSPP).

a) La sicurezza degli alunni all'interno del "Marconi" viene perseguita nel rispetto e nell'applicazione delle vigenti leggi. L'istituto per lo scopo coinvolgerà sempre più gli Enti responsabili per aumentare il grado di sicurezza interna ed esterna.

I dipendenti collaboratori scolastici vigileranno per assicurare un quotidiano controllo sulla sicurezza.

b) La custodia e la cura delle attrezzature dell'istituto, nonché degli oggetti appartenenti agli studenti, quando questi si spostano in altri locali, è dovuta al personale collaboratore scolastico a cui è fatto obbligo di chiudere a chiave le aule e i laboratori. In caso di furto di oggetti personali, avvenuto in aula, durante lo svolgimento delle lezioni, quando non sarà possibile individuare il responsabile, sarà l'intera classe a risponderne, nelle modalità fissate dalla Presidenza.

c) L'igiene viene garantita con la pulizia dei vari locali a fine attività giornaliera. Saranno utilizzati i giorni lavorativi di sospensione dell'attività didattica per una pulizia più accurata e capillare.

Pur riconoscendo che è compito del personale ausiliario la pulizia dell'istituto, si deve precisare che rientra nei doveri della componente studentesca non lordare oltre i limiti del normale le aule e gli spazi della scuola.

All'inizio dell'anno scolastico ad ogni classe sarà consegnata l'aula con le strutture didattiche necessarie. I banchi e le sedie saranno numerati ed assegnati individualmente. Del loro stato risponderà l'assegnatario.

| | | |
|---|--|--|
|  | <p><i>Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico</i></p> <p>“GUGLIELMO MARCONI”</p> <p><i>20064 Gorgonzola (Milano)</i></p> |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |

Baruffi

FATTORI DI QUALITA' Sicurezza

- a- informazione dell'utenza
- b- Piano di evacuazione
- c- Turni di vigilanza
- d- Responsabile sicurezza

FATTORI DI QUALITA' Ambiente

- a- Pulizia ambiente scolastico
- b- Tutela dell'ambiente
- c- Sensibilizzazione dell'utenza al problema ambientale

POLITICHE DELLA QUALITA'

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL SERVIZIO

Soddisfazione dell'utente

La scuola si propone di migliorare continuamente il servizio e per lo scopo effettuerà questionari di gradimento rivolti ai genitori, al personale docente e non docente, agli studenti, sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Tali questionari debbono inoltre prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Audit interni

Gli audit interni sono interviste condotte da personale appositamente formato per monitorare singoli servizi in modo da far emergere miglioramenti e correggere eventuali criticità.

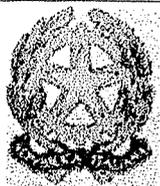
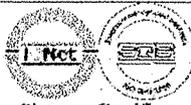
Certificazione esterna ISO 9001:2000

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La nostra scuola attribuisce molto valore ai suggerimenti e ai reclami ricevuti, in quanto indicatori estremamente significativi della percezione da parte degli utenti della qualità del servizio.

Procedure di reclamo

- a) i reclami possono essere orali, scritti, telefonici, via fax.
- b) tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e responsabilità del proponente.
- c) il Preside risponde per iscritto con celerità
- d) il Preside raccoglie annualmente tutti i reclami e soluzioni adottate.
- e) la scuola darà indicazioni sul corretto destinatario nel caso in cui il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto.

| | | |
|---|--|--|
|  | Istituto Tecnico Industriale Statale Liceo Scientifico Tecnologico “GUGLIELMO MARCONI” 20064 Gorgonzola (Milano) |  Sistema Certificato ISO 9001:2000 N° 22266-01 |
| DOC 018 | CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI | PR Sez. 2 |

Bun p...t

INDICATORI DI QUALITA'

Per ogni area vengono individuati gli obiettivi da raggiungere (standard di qualità), verificati attraverso specifici indicatori.

Area della didattica

- programmazione preventiva
- programmazione consuntiva
- scheda di verifica finale per materia e per classe
- riunioni per materia
- monitoraggio intermedio e finale dei progetti di arricchimento dell'offerta formativa
- sportello e corsi di recupero
- prove INVALSI

Area dei Servizi amministrativi

- indicatori di flessibilità : orari di ricevimento anche nel pomeriggio
ricevimento immediato nei casi urgenti
- indicatori di trasparenza : affissione cartelli con orario ricevimento
affissione documenti pubblici nelle apposite bacheche
- indicatori di celerità : consegna dei certificati entro il termine di 5 giorni
calendarizzazione scadenze
- Indicatori dell'informatizzazione dei servizi di segreteria : registro back up

Area ambiente e sicurezza della scuola

- -frequenza giornaliera pulizia scuola
- -pulizia periodica completa degli spazi
- raccolta differenziata dei rifiuti
- registro reclami non docenti e studenti in materia di pulizia
- sorveglianza giornaliera durante l'intervallo
- personale responsabile primo soccorso
- corsi di formazione sulla sicurezza
- prove di evacuazione