



## **Istituto Tecnico Statale Commerciale e per Geometri “A. MARTINI”**

Via Verdi 40 - 31033 Castelfranco Veneto (TV)

Tel. 0423.49.10.80 – Fax 0423.49.11.25 e-mail: [segreteria@tiscali.it](mailto:segreteria@tiscali.it)

sito internet: [www.istitutomartini.tv.it](http://www.istitutomartini.tv.it) C.F. 81001990266 - COD.MECC. TVTD04000G

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **INDICE**

<b>PREMESSA</b>	<b>p. 2</b>
<b>I <u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u></b>	<b>p. 2</b>
<b>II <u>AREA DIDATTICA</u></b>	<b>p. 4</b>
2.1 <b>PIANO DEGLI STUDI</b>	<b>p. 4</b>
2.1.1 <b>Finalità e Obiettivi</b>	
2.2 <b>Programmazione didattico-educativa</b>	<b>p. 5</b>
2.3 <b>CONTESTO RELAZIONALE:</b>	
<b>Norme Comportamentali</b>	<b>p. 5</b>
2.3.1 <b>Diritti e doveri degli insegnanti</b>	
2.3.2 <b>Diritti e doveri degli studenti</b>	
2.3.3 <b>Diritti e doveri dei genitori</b>	
2.4 <b>NORME DI VITA SCOLASTICA</b>	<b>p. 7</b>
2.4.1 <b>Docenti</b>	
2.4.2 <b>Studenti</b>	
2.4.3 <b>Diritto alla riservatezza</b>	
2.5 <b>FUNZIONAMENTO E GESTIONE DELLA SCUOLA</b>	<b>p. 8</b>
2.5.1 <b>Criteri per la formazione delle classi</b>	
2.5.2 <b>Libri di testo</b>	
2.5.4 <b>Borse di studio</b>	
<b>III <u>I SERVIZI AMMINISTRATIVI</u></b>	<b>p. 9</b>
3.1 <b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</b>	
3.2 <b>UFFICI</b>	
3.3 <b>ORARIO DI APERTURA ALL’UTENZA</b>	
<b>IV <u>PROCEDURA DEI RECLAMI E</u></b>	
<b><u>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</u></b>	<b>p. 12</b>
5.1 <b>PROCEDURA DEI RECLAMI</b>	
5.2 <b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	

## **PREMESSA**

La scuola si propone di offrire un sistema di istruzione e formazione in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative degli studenti, nella consapevolezza della sua responsabilità nei confronti della società: formare persone capaci e competenti da un punto di vista professionale, con una cultura che le metta in grado di inserirsi costruttivamente in una realtà in continua evoluzione.

La Carta dei Servizi ha il compito di esplicitare:

- gli indirizzi generali a cui si ispira l'attività didattica - educativa, amministrativa e gestionale
- le caratteristiche di qualità delle diverse attività
- i meccanismi di valutazione del servizio
- le modalità di segnalazione delle disfunzioni.

Essa attiva un processo di ricerca teso a rendere sempre più trasparenti le scelte e le modalità dell'offerta formativa, più efficaci i risultati sul piano degli apprendimenti, più efficienti le procedure seguite nell'erogazione dei servizi.

## **PARTE I**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Questa Carta ha come riferimento gli art. 3, 30, 33, 34 della Costituzione.

#### **1 UGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del servizio scolastico, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

#### **2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I docenti e tutto il personale scolastico devono agire secondo criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di tutti gli studenti.

La scuola, per quanto è in proprio potere e di propria competenza, garantisce la regolarità e continuità dell'attività didattica - educativa e favorisce le iniziative tese a rimuovere eventuali ostacoli a tale regolarità.

#### **3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Si fa esplicito riferimento al Progetto "Accoglienza" del POF.

#### **4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La scuola riconosce la possibilità di iscrizione e frequenza a tutti coloro che ne facciano richiesta compatibilmente con la struttura scolastica e il numero degli alunni previsto per classe.

La stessa libertà di scelta viene garantita anche per l'opzione tra i vari indirizzi presenti nella scuola.

I passaggi da altre scuole sono accettati nei limiti della vigente normativa.

Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola con interventi di prevenzione e di controllo che coinvolgono l'impegno comune di docenti, studenti e genitori.

## **5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

Istituzione, personale, genitori e alunni hanno la responsabilità di attuare la presente Carta, anche attraverso la gestione partecipata della scuola nell'ambito delle competenze di ognuno, degli organismi di rappresentanza e delle procedure previste per legge.

La scuola come centro territoriale di promozione culturale, civile e professionale mette a disposizione locali e strutture fuori dall'orario scolastico, in forme e modi compatibili con la regolarità del servizio scolastico.

Gli studenti possono usufruire degli spazi e delle attrezzature scolastiche, a condizione che ci sia adeguata assistenza.

La scuola è particolarmente interessata ad entrare in collegamento con altre scuole del territorio anche per offrire un supporto informatico e con le aziende del territorio per progetti di scuola – lavoro.

La scuola garantisce un'informazione completa e trasparente sulla sua attività con la formulazione della presente Carta, del POF e del Regolamento di Istituto. E' garantita, infatti, la trasparenza di ogni attività svolta e di ogni decisione assunta, anche al fine di favorire una partecipazione quanto più attiva e costante possibile da parte delle componenti direttamente o indirettamente interessate alla gestione del servizio scolastico.

L'orario di servizio di tutto il personale della scuola si ispirerà, sempre comunque nei limiti stabiliti dai contratti collettivi di lavoro, a criteri di efficienza ed efficacia.

## **6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La scuola assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente nel quadro della programmazione didattica – educativa approvata dagli organi competenti, in relazione agli obiettivi formativi generali e specifici recepiti dai piani di studio dei singoli indirizzi.

La scuola promuove le attività didattiche volte a migliorare il servizio offerto, in particolare tutte quelle attività didattiche che servono per coordinare il lavoro pluridisciplinare (sia all'interno che all'esterno dei Consigli di Classe) o il lavoro didattico interno ai singoli Dipartimenti.

Promuove e organizza l'aggiornamento e la formazione dei docenti e del personale non docente in collaborazione con istituzioni o enti culturali, oppure avvalendosi di esperti in specifici settori.

Vengono pienamente riconosciuti il valore dell'auto-aggiornamento del singolo insegnante e la possibilità del Collegio Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento avvalendosi anche, e prioritariamente, delle competenze già presenti nel corpo insegnante di questa scuola. Le tematiche dell'aggiornamento che meglio rispondono ai bisogni dell'utenza e alle esigenze di formazione professionale del personale docente e ATA saranno individuate dagli organismi collegiali competenti.

## **PARTE II**

### **AREA DIDATTICA**

#### **PREMESSA**

La didattica è l'aspetto specifico dell'istituzione scolastica che trasforma la disciplina-ricerca in disciplina-insegnamento, in cui è chiarita la sua trama metodologica e sono fatte scelte in funzione degli obiettivi e delle finalità indicate dal Miur e coniugate nel POF. Consapevole di questo, la scuola fissa i seguenti criteri:

**1** La scuola, attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative, garantisce che esse siano adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni, sempre nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle sue finalità istituzionali.

**2** La scuola, con gli strumenti di cui può disporre, fa in modo di realizzare la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. A questo proposito si fa riferimento sia al Progetto "Orientamento" che al Progetto "Accoglienza" presenti nel P.O.F.

**3** Nella scelta dei libri di testo la scuola assume come criteri di riferimento la loro validità culturale, la rispondenza alla programmazione educativo-didattica degli insegnanti e alle reali esigenze dell'utenza, tenendo conto anche dell'opportunità che il costo di tali testi risulti il più contenuto possibile, nel rispetto delle norme.

Nella scelta delle strumentazioni e attrezzature didattiche la scuola si attiva affinché esse siano corrispondenti alle esigenze di conoscenza degli studenti, utili per la loro formazione culturale e professionale, in linea con le esigenze e gli apporti delle attuali tecnologie.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- **POF**: contiene le scelte educative, organizzative e progettuali dell'Istituto;
- **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**: comprende le norme che regolano la vita scolastica;
- **CARTA DEI SERVIZI**: contiene le caratteristiche di qualità del servizio.

#### **2.1 PIANO DEGLI STUDI**

Il piano degli studi dei vari indirizzi è presentato nel P.O.F. e ad esso si rimanda.

##### **2.1.2 FINALITÀ E OBIETTIVI**

Le finalità e gli obiettivi dell'azione didattica sono chiaramente indicati nel P.O.F. Esso sintetizza l'offerta formativa in relazione alle finalità e agli obiettivi ivi delineati e, di conseguenza, ad esso si rimanda.

#### **2.2 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA**

La programmazione è la dichiarazione esplicita dell'operato della scuola. Essa coinvolge, nell'ambito delle rispettive competenze, l'intero C.d.C, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Essa si basa su quanto indicato nel P.O.F., nello "Statuto delle Studentesse e degli Studenti" e nel Regolamento d'Istituto.

La programmazione educativo-didattica viene declinata a livelli diversi, da quella generale dell'Istituto a quella delle varie discipline, nei Dipartimenti, a quella dei Consigli di Classe e del singolo insegnante.

La programmazione didattico-educativa si esplicita all'utenza nel primo C.d.C. con la partecipazione della componente rappresentanti studenti e genitori. In questa occasione viene presentata agli stessi la programmazione delle singole discipline con i criteri di valutazione, la tipologia e il numero delle prove previste. In questa sede si ricorda che la scuola attiva iniziative rivolte al recupero e al sostegno per gli alunni in difficoltà nel raggiungere gli obiettivi cognitivi minimi previsti per ogni disciplina. Il documento è a disposizione della classe per essere consultato nell'intero anno scolastico.

I docenti devono esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, ed esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Gli studenti hanno il diritto di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del loro curriculum e il percorso per raggiungerli; hanno il diritto di esprimere pareri e proposte.

Lo studente ha il dovere di frequentare con regolarità, di svolgere con costanza i compiti assegnati e di collaborare nelle attività.

Il genitore ha il diritto di conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte e collaborare nelle attività.

### **2.3 CONTESTO RELAZIONALE**

La scuola è una comunità educante in cui svolgono un ruolo specifico, in particolare, insegnanti, studenti e genitori. Il rapporto prioritario è quello tra docente e discente, ma pure i genitori concorrono, con un ruolo attivo, alla realizzazione del processo educativo.

## **NORME COMPORTAMENTALI**

### **2.3.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI INSEGNANTI**

E' competenza degli insegnanti tutto quanto concerne la sfera della didattica e quindi:

-la programmazione che fissa:

-metodologie ed obiettivi cognitivi (intendendo come tali il livello di conoscenze che l'alunno deve raggiungere di anno in anno, nel ciclo di studi);

-gli strumenti per raggiungerli;

-il numero e tipo di verifiche, per accertarne il conseguimento;

-la scala di valutazione delle stesse, di esclusiva competenza dei docenti ( e per i criteri che le ispirano ci si rifà al POF e ai vari documenti approvati del Collegio Docenti, dai Dipartimenti e dai singoli Consigli di Classe) ), in quanto espressione peculiare della loro professionalità.

Gli insegnanti devono, d'altra parte, incoraggiare la partecipazione attiva degli studenti al dialogo educativo consentendo e rispettando l'espressione di opinioni diverse. Evidenzieranno l'errore senza umiliare lo studente, aiutandolo ad aver fiducia nelle sue possibilità, trattandolo sempre con rispetto.

Devono inoltre, come già detto, far conoscere ad alunni e genitori le linee della loro programmazione didattico-educativa ed esplicitare sempre le valutazioni con adeguata motivazione, cercando di consegnare i compiti in tempi brevi o, in ogni caso, prima del compito successivo

### **2.3.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI**

Gli alunni hanno diritto di conoscere gli obiettivi educativi e cognitivi che l'attività didattica si propone.

Hanno diritto di chiedere spiegazioni su quanto non hanno capito, di conoscere i criteri e la scala di valutazione per ogni singola materia.

Hanno diritto a prove congruenti all'attività svolta.

Hanno diritto di conoscere le votazioni di verifiche orali e scritte e, in particolare di queste ultime, sempre prima della verifica seguente.

Hanno, inoltre, diritto a momenti di libera discussione, su problemi di loro interesse, nelle assemblee di classe e/o di istituto. Tali assemblee, nel caso se ne presenti la necessità, possono essere convocate anche con procedure d'urgenza. Hanno diritto di esprimere il loro parere consultivo su argomenti che li riguardano.

Gli studenti sono tenuti a partecipare all'attività didattica con costanza e attenzione, rispettando il calendario e l'orario scolastico, progettando il proprio apprendimento e gestendo le proprie capacità di organizzazione dello studio in ordine ai tempi e alle scadenze delle consegne loro assegnate, con un atteggiamento di disponibilità di fronte al metodo dell'insegnante e positività nei confronti delle difficoltà che emergono.

Hanno il dovere di rispettare i docenti e tutto il personale della scuola.

Hanno il dovere di rispettare l'ambiente in cui studiano e gli arredi che ne fanno parte, facendo attenzione alla pulizia delle aule

Hanno il dovere di tenere un comportamento corretto a scuola e di utilizzare un abbigliamento adeguato

Per quel che riguarda il comportamento da tenere nei laboratori, si fa riferimento alla parte del Regolamento relativa.

### **2.3.3 DIRITTI E DOVERI DEI GENITORI**

I genitori hanno diritto, come gli studenti, di conoscere gli obiettivi educativi, didattici, professionali che costituiscono l'offerta formativa della scuola.

Hanno diritto di essere informati sull'andamento scolastico dei loro figli nelle forme e nei tempi previsti.

Hanno diritto di riunirsi in assemblea nei locali della scuola e in tali assemblee hanno diritto di avanzare proposte in ordine ad aspetti organizzativi della vita scolastica e di segnalare eventuali disguidi che vi si verificassero.

Hanno il diritto di essere informati tempestivamente in caso di comportamenti scorretti dei propri figli (es. saltuaria presenza alle lezioni). Hanno da parte loro il dovere di controllare settimanalmente il libretto delle giustificazioni per le assenze e di tenersi al corrente dell'andamento scolastico dei propri figli.

Hanno il dovere di collaborare con gli insegnanti, pur con ruolo chiaramente diverso, nel processo educativo dei figli, che non può essere demandato esclusivamente alla scuola e per realizzare un corretto orientamento scolastico degli studenti.

Hanno, inoltre, il dovere di mettere al corrente l'insegnante Coordinatore di classe su situazioni particolari (di salute), che possono in qualche modo influire sulla vita scolastica dei figli, nella certezza che tali informazioni, di cui si terrà conto, saranno considerate riservate.

## **2.4 NORME DI VITA SCOLASTICA**

### **2.4.1 DOCENTI**

#### **Vigilanza degli alunni**

La vigilanza degli alunni, ai sensi della normativa vigente, è compito del personale docente, fin da 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni

Per la sorveglianza durante l'intervallo delle lezioni il D.S. predispone i turni dei docenti. L'Istituto viene diviso in "zone" di sorveglianza" alle quali sono assegnati gli insegnanti in servizio.

1) Per il trasferimento degli alunni all'interno dell'istituto, gli insegnanti, la cui materia comporta lo spostamento della classe, a meno che non siano impegnati precedentemente o successivamente con altre classi, accompagnano gli alunni nei trasferimenti dalle aule ai laboratori, alla palestra, alle aule speciali e nel ritorno in aula, che deve avvenire nel rispetto dell'orario delle lezioni.

#### **2) Presenza alle assemblee di classe e di istituto**

Ciascun docente in servizio nelle ore destinate all'assemblea di classe è delegato dal D.S. ad assistere all'assemblea stessa al fine di garantirne l'ordinato svolgimento.

Inoltre, per consentire il perseguimento di importanti mete formative quali l'abitudine al dialogo, il rispetto degli altri, l'osservanza delle più elementari regole democratiche, il docente che lo riterrà opportuno, senza violare gli spazi di libertà propri degli studenti, potrà sollecitare le correttezza metodologica e la valenza formativa del dibattito. Qualora, però, gli studenti lo richiedano, l'insegnante può delegare i rappresentanti degli studenti a presiedere e lasciare l'aula, rimanendo però in prossimità

All'assemblea di istituto possono assistere, oltre al D.S. o ad un suo delegato, gli insegnanti che lo desiderino.

### **2.4.2 STUDENTI**

1. L'iscrizione alla scuola comporta per gli studenti il rispetto della frequenza, dell'orario delle lezioni, delle modalità relative all'ingresso e all'uscita e negli intervalli tra le lezioni.
2. Dopo ogni assenza lo studente è ammesso a scuola dall'insegnante di classe solo se l'assenza è giustificata per iscritto da un genitore (o da chi ne fa le veci) o dallo studente maggiorenne.
3. Se uno studente non porta la giustificazione entro 3 giorni dal ritardo o dall'assenza, il coordinatore ne dà comunicazione alla Dirigenza, che provvede ad informare la famiglia.
4. Le assenze per malattia superiori ai 6 giorni consecutivi vanno giustificate con certificato medico.
5. Gli studenti non possono allontanarsi per nessun motivo dall'Istituto durante l'orario di lezione (compreso l'intervallo). Nel corso delle iniziative didattiche esterne all'Istituto (compresi i viaggi di studio) gli alunni sono tenuti ad eseguire le prescrizioni del Docente accompagnatore e non possono allontanarsi senza sua autorizzazione.
6. L'entrata a scuola in ritardo non è ammessa se non per documentati motivi.
7. Nel caso il ritardo superi i 15 minuti, lo studente è ammesso in classe dopo la prima ora, o comunque nell'ora successiva.
8. Permessi di uscite anticipate vengono concessi dal Dirigente in casi limitati e di comprovata necessità. Per i minorenni sarà anche necessaria la presenza di un familiare maggiorenne.
9. Solo per motivi eccezionali è concesso allo studente, se non accompagnato dal genitore, di entrare a scuola dopo la seconda ora di lezione o di uscire prima dell'intervallo.

10. In casi di assenze preventivate di docenti il D.S. potrà stabilire entrate posticipate ed uscite anticipate delle classi interessate, avvertendo le famiglie.
11. Studenti assenti per scioperi vengono riammessi alle lezioni esibendo sul diario la dicitura a firma di un genitore “Sono a conoscenza che mio figlio è stato assente nella giornata di ... per sciopero”.

### **2.4.3 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

Ogni alunno ha diritto alla propria riservatezza. Ogni informazione sulla famiglia, sulle condizioni socio-economiche e su ogni altro elemento di carattere personale può essere chiesta dal personale docente esclusivamente per comprovate ragioni di ordine didattico - educativo.

I docenti sono tenuti alla riservatezza circa lo svolgimento degli scrutini.

## **2.5 FUNZIONAMENTO E GESTIONE DELLA SCUOLA**

### **2.5.1 CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE CLASSI**

In conformità con quanto deliberato dal Consiglio d’Istituto le classi prime verranno formate con criteri di:

- equieterogeneità fra le classi dello stesso indirizzo per quanto permesso dal vincolo delle lingue straniere (cioè distribuzione equa fra le classi parallele dello stesso indirizzo degli allievi con votazione ottimo, distinto, buono e sufficiente
- ottimizzazione del rapporto tra maschi e femmine
- considerazione degli aspetti comportamentali e delle eventuali motivate esigenze, evitando blocchi troppo omogenei ed estesi per provenienza
- equa distribuzione degli alunni di lingua straniera

### **2.5.3 LIBRI DI TESTO**

La scelta dei libri di testo costituisce esercizio professionale della libertà di insegnamento. Tale scelta va effettuata nel pieno rispetto del diritto inviolabile alla libertà di apprendimento degli alunni, della continuità di esso e del livello di potenzialità di apprendimento accertate nei confronti dei medesimi in rapporto alla classe frequentata. Il contenuto e l’esposizione della disciplina di ciascun libro di testo devono corrispondere alle prescrizioni didattiche e alle esigenze educative degli alunni, quali risultano dai programmi di studio e dal progetto d’istituto. L’onere per l’acquisto dei libri di testo deve risultare il meno gravoso possibile per le famiglie.

Restano salve tutte le altre disposizioni in materia emanate dal MIUR.

### **2.5.4 BORSE DI STUDIO**

La scuola mette a disposizione degli “studenti meritevoli” delle borse di studio. Esse vengono assegnate al termine di ogni anno scolastico e a scrutini finali ultimati a studenti dell’Istituto. Per l’anno scolastico 2004-2005 le borse di studio sono state in numero di 21: 3 per il biennio di ogni corso e 3 per il triennio di ogni corso. Le modalità di assegnazione sono:

- promozione conseguita al termine dell’anno scolastico senza sospensione di giudizio
- avere il voto di condotta non inferiore a 9
- non aver riportato alcuna nota disciplinare
- non essere in ritardo nel corso di studi

nel caso gli studenti in possesso dei requisiti siano in numero superiore alle borse di studio, si rimanda al regolamento riportato nel bando di concorso.



## PARTE III

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. 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;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico in occasione di specifiche scadenze.

2. L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione ed in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario del lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli uffici ( Presidenza, vice-Presidenza, Servizi );
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA;
- Albi d'istituto.

E' inoltre presente la bacheca sindacale.

3. Presso l'ingresso e nei diversi locali dell'istituto sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

#### **4. Doveri del dipendente:**

Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Repubblica con impegno e responsabilità, di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della Legge e l'interesse pubblico agli interessi privati. Il dipendente, inoltre, si comporta in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

Il dipendente:

- esercita con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicazioni del profilo professionale di titolarità;
- nei rapporti con l'utente, fornisce tutte le informazioni cui abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso alle attività amministrative previste dalla legge e dai regolamenti e dalla legge sulla tutela della privacy.
- favorisce ogni forma di informazione e di collaborazione con le famiglie e gli alunni;
- rispetta l'orario di lavoro, adempie alle formalità previste e non si assenta dal luogo di lavoro senza l'autorizzazione del D.S.G.A. e del D.S.;
- durante l'orario di lavoro, mantiene i rapporti interpersonali e con gli utenti una condotta uniformata non solo ai principi generali di correttezza ma, altresì, all'esigenza di coerenza con le specifiche finalità educative dell'intera comunità scolastica, astenendosi da comportamenti lesivi della dignità degli altri dipendenti, degli studenti e degli utenti;
- ha cura dei locali, mobili, oggetti, attrezzi e macchinari a lui affidati.

### **3.1 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

L'organico è formato da:

#### **D.S.G.A.**

Il D.S.G.A. svolge attività lavorativa di rilevante complessità, Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi amministrativi-contabili svolgendo funzioni di coordinamento; propone attività e verifica i risultati rispetto agli obiettivi assegnati e agli indirizzi impartiti al personale ATA.

#### **Assistenti Amministrativi**

L'assistente amministrativo svolge attività lavorativa complessa con autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo.

#### **Assistenti Tecnici**

L'assistente tecnico svolge attività lavorativa complessa con autonomia operativa e responsabilità diretta, anche mediante l'utilizzazione di procedure informatiche nello svolgimento dei servizi tecnici nell'area di riferimento assegnata.

#### **Collaboratori scolastici**

Il collaboratore scolastico è addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione; è addetto alla pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi.

### **3.2 UFFICI**

L'istituto, con riferimento alle attività di segreteria, è così organizzato:

**UFFICIO DIDATTICO:** gestisce le iscrizioni degli studenti, il rilascio dei documenti, il ritiro e la consegna della documentazione; predispone gli atti relativi agli scrutini ed esami, ai corsi di recupero e approfondimento.

Con riferimento alle procedure specifiche, l'ufficio:

- Distribuisce i moduli di iscrizione nei giorni previsti e debitamente pubblicizzati;
- Garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi;
- Rilascia i certificati nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.

**UFFICIO PROTOCOLLO:** gestisce e tiene sotto controllo il protocollo, l'archivio e la posta elettronica.

**UFFICIO CONTABILITA' E FINANZIARIO:** si occupa della gestione tecnico-contabile, delle riscossioni e dei pagamenti della retribuzione del personale e dei conseguenti adempimenti (TFR-CUD-770-Disoccupazione). Funge da supporto per la predisposizione del Bilancio Preventivo/Consuntivo e per le variazioni di bilancio. Si occupa delle indennità di missione, della liquidazione e dei compensi accessori.

**UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE DOCENTE E NON DOCENTE:** gestisce il fascicolo del personale. Gestisce le nomine e le supplenze, i congedi e le aspettative. Si occupa delle graduatorie e degli organici del personale.

**UFFICIO MAGAZZINO:** gestisce lo scarico – carico dei materiali e delle attrezzature utilizzate in istituto. Esegue le operazioni di inventario: beni mobili e biblioteca. Gestisce preventivi e acquisti con relativi buoni d’ordine. Lavora in stretta collaborazione con l’ufficio tecnico. Gestisce il deposito e la distribuzione dei materiali in collaborazione con l’ufficio tecnico e gli assistenti tecnici.

**UFFICIO TECNICO:** gestisce preventivi e acquisti per la presentazione dei piani acquisti ordinari e straordinari. Gestisce il piano delle manutenzioni e riparazioni interne ed esterne. Segue i contatti con l’esterno. Collauda le attrezzature.

**SALA STAMPA:** prepara i materiali didattici di interesse generale ed esegue fotocopie su richiesta dei docenti o degli allievi.

**CENTRALINO:** gestisce le comunicazioni con l’esterno e regola quelle interne. Gestisce la bacheca d’istituto e conserva le chiavi dell’istituto.

### **3.3 ORARIO DI APERTURA ALL’UTENZA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

#### **UFFICI**

**Ore 10.45 – 12.45 TUTTI I GIORNI**

#### **BIBLIOTECA**

**TUTTI I GIORNI ORE 8,00 – 13,00**

#### **SALA STAMPA**

**TUTTI I GIORNI ORE 8,00 – 13,00**

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1 PROCEDURA DEI RECLAMI**

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

I reclami orali e telefonici devono essere sottoscritti, prima di essere presi in esame. Non si terrà conto di reclami anonimi sia perché tra le finalità educative che si propone la scuola c'è l'assunzione delle proprie responsabilità da parte di ognuno, sia perché nella scuola l'utenza ha già a disposizione tempi e spazi per esprimere liberamente idee e proposte in ordine al servizio erogato sia nel Consiglio d'Istituto che nei Consigli di Classe.

L'esame dei reclami, aventi per oggetto comportamenti non conformi agli obblighi del personale docente, esperto o ATA, viene fatto dal D.S. che darà risposta entro trenta giorni. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, sono fornite indicazioni al reclamante circa il corretto destinatario.

### **5.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La fase di monitoraggio e valutazione è di rilevanza strategica per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi.

Risulta, infatti, necessario valutare i dati per acquisire un giudizio più corretto sulle scelte progettuali e organizzative dell'Istituto.

L'istituto attiva periodiche verifiche sulla soddisfazione degli utenti ( indagini ) e tiene, in particolare, sotto controllo il processo insegnamento – apprendimento attraverso le prove Invalsi.