



**ISTITUTO TECNICO
ECONOMICO TECNOLOGICO**

“D. BRAMANTE – G. GENGA”

PESARO

La presente Carta dei Servizi dell'ITET "D. Bramante - G. Genga" di Pesaro, adatta le linee guida della Direttiva 21 luglio 1995 n.254 e del Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 alle particolari condizioni dell'Istituto ed al contesto sociale, culturale ed economico in cui opera.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt.3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

1. UGUAGLIANZA

L'Istituto garantisce l'assoluta uguaglianza di opportunità e di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ritenendo le suddette diversità fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco, anche attraverso iniziative didattiche e culturali che sviluppino l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1

L'Istituto impegna tutti i soggetti erogatori del servizio scolastico ad agire secondo criteri di equità ed obiettività. L'imparzialità, garantita in tutti gli aspetti e nei diversi momenti della vita scolastica, trova nell'ambito dell'insegnamento la sua espressione nel rispetto del pluralismo culturale e in forme di valutazione dell'attività degli studenti rigorose ed ispirate ai principi enunciati nel PTOF.

2.2

Nell'eventualità di conflitto sindacale, l'Istituto garantisce la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.3

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. L'Istituto in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità dei servizi. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni.

2.4

L'Istituto si impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1

L'Istituto s'impegna 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 e alle situazioni di rilevante necessità attraverso il PROGETTO ACCOGLIENZA delle classi prime finalizzato a:

- Facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Media nel nuovo contesto scolastico;
- Presentare ai nuovi allievi la struttura e l'organizzazione scolastica;
- Far conoscere il Regolamento d'Istituto;
- Far conoscere il Patto Educativo di Corresponsabilità;
- Presentare il Piano di Sicurezza e le Norme di Comportamento in caso di Emergenza.

3.2

Inoltre l'Istituto organizza, all'inizio dell'anno scolastico, incontri specifici con i genitori degli alunni delle classi prime dei diversi indirizzi presenti nell'ITET "D. Bramante - G. Genga" per la presentazione e il saluto del Dirigente Scolastico, allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

3.3

L'Istituto promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano e grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1

Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, l'ITET "D. Bramante - G. Genga" accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate. Per garantire una scelta consapevole all'utente, l'istituto con IL PROGETTO CONTINUITÀ - ORIENTAMENTO IN INGRESSO, struttura e realizza un percorso formativo di orientamento in grado di offrire ai ragazzi delle medie una valida informazione, in relazione alla proposta educativa e agli indirizzi di studio mediante l'ideazione e realizzazione di materiale informativo e pubblicitario relativo ai diversi istituti, la partecipazione agli open day organizzati dalle scuole medie, l'organizzazione di open day presso il nostro istituto, l'accoglienza nelle classi degli studenti delle scuole medie per l'attività "studente per un giorno", la proposta di moduli didattici da svolgersi o presso le scuole secondarie di primo grado o presso la nostra sede.

4.2

L'Istituto in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico, mediante attività di sostegno, recupero e tutoraggio finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico e la dispersione, e la regolarità della frequenza attraverso continui e attenti interventi di prevenzione, controllo e comunicazione alle famiglie anche attraverso il registro elettronico. Inoltre s'impegna con il PROGETTO ORIENTAMENTO IN USCITA a promuovere il proseguimento degli studi a livello universitario, valutare le opportunità di immediato inserimento lavorativo dopo il diploma di maturità mediante attività quali: organizzazione d'incontri con rappresentanti di Enti, Istituzioni, Imprese, Agenzie formative del territorio, Università, Accademie ed ex allievi, distribuzione di materiale informativo.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1

L'ITET "D. Bramante - G. Genga" favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e famiglie attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

5.2

Si impegna inoltre anche in collaborazione con gli enti locali, con le famiglie interessate, con le realtà associative del territorio e del terzo settore ad agevolare le attività extra - scolastiche (educative, ricreative, culturali, artistiche, sportive) che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico (Lg.107 comma 22). Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

5.3

L'Istituto al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato, utilizzando spazi ben visibili adibiti all'informazione quali:

- Sito web
- Albo on line
- Registro elettronico
- Bacheche

L'ITET "D. Bramante - G. Genga" tutela il diritto alla riservatezza dei dati personali e li utilizza secondo i principi fissati dalla legge (Regolamento UE 2016/679). Il diritto all'accesso ai documenti è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/90 aggiornata e del DPR n. 352 del 27/6/92 e secondo l'art. 5 del D.Lgs. 33/2013 relativo all'accesso civico.

5.4

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

Il collegio dei docenti ha deliberato unità d'insegnamento non coincidenti con l'unità oraria della lezione, utilizzando gli spazi di autonomia ai sensi DPR 275/99 art. 4 per declinare l'offerta formativa in modo da rispondere efficacemente alla molteplicità di interessi e delle aspirazioni dei giovani e alle esigenze del territorio, del mondo produttivo e delle professioni. La progettazione curricolare e organizzativa è stata effettivamente praticata per realizzare compensazioni tra discipline e/o per introdurre nuove discipline.

5.5

La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Per le azioni formative, previste anche in forma differenziata, rivolte al personale ATA si veda il Piano di Formazione ATA presentato nel PTOF 2019-22.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei Curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

6.2

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. La formazione in servizio dei docenti di ruolo è obbligatoria, permanente strutturale. Le attività di formazione sono definite dall'istituzione scolastica in coerenza con il PTOF e con il Piano di Miglioramento. (Lg.107 comma 124). È altresì incentivata la propensione dei docenti a costruirsi percorsi personali di sviluppo professionale, prendendo atto della partecipazione ad azioni formative intensive e prolungate, come quelle richieste dall'introduzione di innovazioni nell'ordinamento o dalla acquisizione di competenze in vista dell'assunzione di nuove responsabilità all'interno del sistema scolastico, nonché quelle utili per la loro rilevanza culturale e le implicazioni didattiche e soprattutto per la necessaria ricaduta positiva sugli esiti scolastici e formativi degli studenti e studentesse. Per quanto riguarda le azioni formative vedere il Piano di Formazione dei Docenti presentato nel PTOF.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

7.1

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* della scuola.

7.2

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni (vedere progetto ORIENTAMENTO IN INGRESSO, RI-ORIENTAMENTO, ORIENTAMENTO IN USCITA).

7.3

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume, nel rispetto della normativa vigente, criteri di riferimento quali la validità culturale, la funzionalità educativa, la spesa massima e l'adeguamento alle nuove tecnologie, attentamente analizzati dagli insegnanti e sottoposti al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti.

7.4

I docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed il loro diritto a dedicarsi, nelle ore extrascolastiche, ai propri interessi, alle pratiche sportive, all'apprendimento delle lingue straniere e a tutte le altre attività connesse al loro svago ed alla loro formazione.

7.5

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di coinvolgimento emotivo, incoraggiano l'autostima, sono attenti ai diversi stili di apprendimento, improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

I docenti comunicano gli obiettivi educativi di ogni disciplina, i tempi e i modi di svolgimento delle unità didattiche, gli obiettivi cognitivi e comportamentali stabiliti in coerenza con i piani di lavoro.

I docenti danno consegne chiare e precise per ogni attività programmata; controllano di norma lo svolgimento dei compiti assegnati, richiedono il rispetto di tempi e modi di lavoro e la puntualità nella consegna di elaborati e progetti.

7.6.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione dei seguenti documenti che, correlati alla Carta dei Servizi, devono consentire un rapporto consapevole, partecipato e trasparente tra l'Istituzione Scolastica e gli *stakeholders*:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Piano delle Attività dei docenti e del personale ATA
- Regolamento d'Istituto
- Regolamento sul divieto di fumo
- Regolamento dei laboratori
- Regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/1998, del DPR n.235/07
- Documentazione al Protocollo d'Intervento e Farmaci
- Regolamento per l'Attività Negoziale per la Fornitura di Beni e Servizi
- Programmazione educativa e didattica delle discipline
- Documento di valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08
- Procedure per i reclami
- Valutazione del servizio (RAV)

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1.

L'ITET "D. Bramante - G. Genga" individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità di 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 miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati, purché si rimanga nell'ambito del miglioramento rispetto a quelli fissati dalla direttiva ministeriale.

8.3

La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi successive alla prima è effettuata dai docenti coordinatori di classe direttamente agli alunni, fornendo loro le modalità di compilazione e di riconsegna allo sportello della segreteria Didattica.

L'iscrizione alle classi prime è effettuata on line.

8.4

Il personale di segreteria, anche in orario pomeridiano e con largo anticipo sui tempi di consegna stabiliti dal MIUR, è a disposizione delle famiglie per offrire il supporto necessario alla compilazione dei modelli.

8.5

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi e di 5 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. La predisposizione degli atti, a seguito domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della Legge 241/90 aggiornata e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92 o per l'esercizio del diritto di accesso civico, avviene entro trenta giorni.

8.6

I documenti di Valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico al termine delle operazioni generali di scrutinio e sono visibili ai genitori individualmente.

8.7

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 8:30 dalle ore 11:30 alle ore 13:00
- Il giovedì dalle 14:30 alle ore 16:30

Il dirigente Scolastico riceve ogni giorno, preferibilmente previo appuntamento.

Il DSGA riceve, per gli atti di sua competenza, previo appuntamento.

I fornitori e le altre utenze, che devono ricevere informazioni e/o consegnare materiali, possono accedere agli uffici di Segreteria nell'orario di apertura degli uffici.

L'ora di ricevimento dei genitori da parte dei docenti avviene secondo un calendario comunicato alle famiglie, disponibile sul sito web dell'Istituto e affisso all'albo della scuola.

8.8

La scuola 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

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti alle informazioni per garantire la trasparenza amministrativa:

- Albo sindacale
- Sito web d'istituto con ALBO PRETORIO, CIRCOLARI, ORARI, TRASPARENZA, CURRICOLI, ecc.
- REGISTRO ONLINE (voti e assenze degli alunni in tempo reale per le famiglie)

Sono inoltre presenti spazi per bacheche dei Docenti, del Personale ATA, della RSU, degli Studenti, dei Genitori.

8.10

All'ingresso dell'istituto è presente e riconoscibile un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le piene informazioni per la fruizione dei servizi.

8.11

Gli operatori scolastici, amministrativi, tecnici e ausiliari indossano in modo visibile il cartellino di identificazione.

8.12

Il Regolamento d'Istituto è disponibile sul sito web della scuola.

PARTE III

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 garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare al Dirigente o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo. La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e esterna nell'ambito del circondario scolastico promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

La scuola s'impegna a dare applicazione alla legge sul divieto di fumo.

Periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

10.1.

Le istanze di vario genere devono essere indirizzate al Dirigente Scolastico, espresse in forma scritta (a mezzo consegna a mano, per posta, via mail) secondo lo schema predisposto dalla scuola che si allega.

Pertanto, qualora fossero espresse in forma orale (a voce o per telefono) dovranno essere tempestivamente trascritte e sottoscritte nell'apposito modulo dall'interessato.

Nel caso di problemi o disagi nell'attività amministrativa e/o funzionamento dei servizi, il Dirigente Scolastico inoltrerà il reclamo al Direttore dei servizi amministrativi, chiedendo i chiarimenti del caso.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito adeguate indagini e interpellato i soggetti interessati, risponde, in forma scritta, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Il Dirigente Scolastico, in caso di infondatezza dell'istanza, notificherà agli interessati quanto accertato e copia della nota sarà conservata agli atti dell'ufficio di segreteria.

È cura della istituzione scolastica tenere la registrazione scritta delle istanze ricevute, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti.

Per tutte le soluzioni e le risposte fornite, viene chiesto al proponente di esprimersi in termini di soddisfazione.

Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto, al termine di ogni anno scolastico, sulle istanze pervenute, sulle soluzioni adottate e sulla soddisfazione o non soddisfazione del proponente.

10.2.

Nell'ottica della collaborazione/comunicazione scuola-famiglia e studenti, l'ITET Bramante Genga propone, annualmente, al personale scolastico, agli alunni, ai genitori la somministrazione di questionari.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

11.2

Il MIUR cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.