	Istituto Istruzione Secondaria Superiore "G.Torno"	
	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	Rif. UNI EN ISO 9001:2008
	Data di emissione a.s. 1995/1996	

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

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 psicofisiche e socio - economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati 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 di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative, agli studenti stranieri e a quelli in situazione di handicap o di disturbo di apprendimento. Relativamente agli studenti stranieri l'Istituto si è dotato di un protocollo di accoglienza ed ha stipulato un accordo di rete con le altre Istituzioni scolastiche del territorio rivestendo la funzione di scuola capo fila della rete stessa.


3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'Istituto mette in atto tutti gli interventi di orientamento in ingresso necessari per esplicitare la propria offerta formativa e permettere ai potenziali utenti una scelta consapevole tra i propri indirizzi. Tra gli interventi più significativi si collocano la nomina di due apposite funzioni strumentali, gli incontri con i docenti referenti dei diversi indirizzi con gli studenti delle terze medie, i laboratori didattici, l'open day. Anche dopo l'iscrizione il supporto alla scelta più adatta agli interessi e alle attitudini dello studente continua con gli interventi di riorientamento svolti con la collaborazione di una degli esperti di una cooperativa esterna all'Istituto. Pur non essendosi mai trovata nelle condizioni di rifiutare un'iscrizione l'Istituto ha adottato, in caso di eccedenza di domande rispetto alla capienza delle classi, il criterio della precedenza delle iscrizioni sulla base della viciniorità.

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica anche in collaborazione con i servizi sociali degli Enti locali..

DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	ELABORATO ED APPROVATO DA	DIREZIONE .	Pagina 1	Revisione
QUALITA' DOCUMENTI	REVISIONE DEL	01.09.2009	di totali 5	02/2009

	Istituto Istruzione Secondaria Superiore "G.Torno"	
	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	Rif. UNI EN ISO 9001:2008
	Data di emissione a.s. 1995/1996	

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili di una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Particolare rilievo assume, in tale prospettiva la sottoscrizione del Patto Educativo di Corresponsabilità ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica n. 235 del 21 novembre 2007

5.2. L'Istituto è impegnato a favorire le attività extra scolastiche 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 secondo le disposizioni della normativa vigente.

5-3. L'Istituto promuove ogni forma di partecipazione e garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. In particolare dall'anno scolastico 2009/2010 è stato attivato il registro elettronico "Argo – Scuolanet", al fine di permettere ai genitori di verificare quotidianamente e dal loro domicilio la situazione didattica - disciplinare del/la proprio/a figlio/a con riferimento alle assenze, ai ritardi, alle uscite anticipate, ai voti riportati nelle singole materie. L'accesso riservato per mezzo di nome utente e password ai soli dati di propria competenza garantisce il rispetto della privacy.

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

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.

6. Programmazione, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 - La programmazione didattica educativa è definita all'interno degli Organi Collegiali secondo le competenze di ciascuno: Consiglio d'istituto, Collegio dei docenti, gruppi di materia, Consigli di classe. Essa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

PARTE I


7. Area didattica

7.1. L'Istituto, 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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. L'orario delle lezioni è attualmente il seguente:

8.00 – 9.00	1 ^a ora
9.00 – 9.50	2 ^a ora

DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	ELABORATO ED APPROVATO DA	DIREZIONE .	Pagina 2	Revisione 02/2009
QUALITÀ DOCUMENTI	REVISIONE DEL	01.09.2009	di totali 5	

	Istituto Istruzione Secondaria Superiore "G.Torno"	
	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	Rif. UNI EN ISO 9001:2008
	Data di emissione a.s. 1995/1996	

delle domande.

8.5. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dal momento della richiesta.

8.6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, a "vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7. I documenti di valutazione degli alunni (primo quadrimestre) sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Dopo lo scrutinio finale i risultati vengono pubblicati all'albo dell'Istituto entro due giorni dal termine delle operazioni generali di valutazione, fatta salva la verifica dell'avvenuta comunicazione dell'eventuale insuccesso scolastico alle famiglie degli studenti interessati. È successivamente garantita ai genitori la possibilità di un colloquio con i docenti coordinatori di classe nei giorni immediatamente successivi la pubblicazione dei risultati.

8.8. Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- da lunedì a sabato dalle ore 9.50 alle 13.00
- mercoledì e giovedì apertura aggiuntiva dalle ore 14.00 alle ore 15.00
- gli studenti possono accedere alla segreteria tutti i giorni durante gli intervalli e alla fine delle lezioni nei limiti degli orari stabiliti per il pubblico.

Il dirigente scolastico e le docenti collaboratrici del dirigente ricevono tutti i giorni previo appuntamento.

8.9. Il centralino dell'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico dalle ore 8.00 alle ore 16.00. L'operatore è tenuto a comunicare il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

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

8.11. Per la pubblicazione in formato cartaceo di informazioni rilevanti per l'erogazione del servizio, l'Istituto adotta, oltre al continuo aggiornamento del sito internet i seguenti strumenti:

- 7 bacheche degli studenti
- 2 bacheche-albo di istituto
- 1 bacheca-albo sindacale
- 1 bacheca di istituto per informazioni relative all'organizzazione del servizio
- 1 bacheca-albo sicurezza per la documentazione D.lg 81/2008
- 1 bacheca organigramma di istituto

All'occorrenza l'Istituto utilizza anche pannelli mobili per pubblicizzare eventi e/o informazioni

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola-

9.1. L'Istituto, attraverso l'annuale predisposizione del piano di lavoro dei collaboratori scolastici e il costante controllo degli ambienti garantisce agli studenti le condizioni di pulizia ed igiene necessarie per una confortevole permanenza a scuola.

Il superamento delle situazioni di carenza strutturale viene curato attraverso l'istituzione di un servizio di manutenzione interna e la puntuale segnalazione alla Amministrazione provinciale, proprietaria dell'edificio, di tutte le esigenze di intervento di competenza dell'Amministrazione stessa.

DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	ELABORATO ED APPROVATO DA	DIREZIONE .	Pagina 4	Revisione 02/2009
QUALITA' DOCUMENTI	REVISIONE DEL	01.09.2009	di totali 5	

	Istituto Istruzione Secondaria Superiore "G.Torno"	
	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	Rif. UNI EN ISO 9001:2008
	Data di emissione a.s. 1995/1996	

Relativamente alle condizioni di sicurezza l'Istituto adempie alle disposizioni del Decreto legislativo 81/2008.

PARTE IV

10 Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. Procedura dei reclami.

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il capo di istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine In merito, risponde nelle forme considerate più opportune e non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

10.2. Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione almeno biennale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli studenti, ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, sono formulati e valutati secondo le disposizioni previste dal sistema di gestione della qualità. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

PARTE V

II. 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.

DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	ELABORATO ED APPROVATO DA	DIREZIONE .	Pagina 5	Revisione 02/2009
QUALITA' /DOCUMENTI	REVISIONE DEL	01.09.2009	di totali 5	