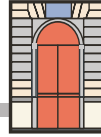




istituto certificato UNI EN ISO 9001:2008



5. CARTA DEI SERVIZI

C.d.I 05.07.10

5.1. PRINCIPI

5.1.1 FONDAMENTI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale

- gli articoli 3, 33, 34 della Carta Costituzionale;
- i parametri fissati a Lisbona nel 2002 per il sistema di istruzione e formazione in Europa;
- lo Statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 249/98 e successive modifiche);
- i criteri di qualità dettati dalle norme ISO 9001:2008, su cui la scuola regola la propria azione;
- i parametri stabiliti dalla Regione Piemonte ai fini dell'accreditamento degli istituti di formazione.

5.1.2 IMPARZIALITA'

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione, cultura di appartenenza, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo i principi dell'obiettività e dell'equità.

5.1.3 REGOLARITA'

L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con il fondamentale impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di agitazioni sindacali riguardanti il Personale della Scuola, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, l'Istituto si impegna a garantire l'informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione.

L'Istituto non può invece provvedere alla sostituzione del Personale in sciopero, né garantire la normale attività didattica (nel rispetto della normativa vigente), l'ordinaria procedura di controllo delle presenze degli Alunni e la loro sorveglianza.

In presenza di agitazioni sindacali riguardanti il Personale - con particolare riferimento agli Operatori scolastici - l'Istituto non può, inoltre, garantire il servizio di portineria, di centralino e, in casi eccezionali, l'apertura

L'Istituto si riserva la possibilità di autorizzare preventivamente l'entrata posticipata o l'uscita anticipata delle classi in cui non sia possibile provvedere alla sostituzione del Docente assente per motivazioni diverse dallo sciopero.

5.1.4 QUALITA'

L'organizzazione del servizio scolastico e dei servizi amministrativi è improntata all'attuazione di principi di efficienza e qualità, così come definiti dalle procedure previste dalla norma ISO 9001:2008 e dal marchio S.A.P.E.R.I. per la qualità e l'eccellenza della scuola, rilasciato all'istituto dall'ufficio scolastico regionale del Piemonte. Si ispira inoltre ai parametri regionali stabiliti per gli enti formativi, in linea con le direttive comunitarie che fissano i requisiti per l'accesso ai fondi europei.

Gli aspetti didattici e organizzativi della vita dell'istituto sono costantemente monitorati, anche attraverso la somministrazione di questionari agli studenti, al personale della scuola, ai genitori; l'attenzione prestata a tutte le componenti dell'istituto consente di fare della scuola un sistema integrato capace di autovalutazione.

Il processo didattico nel suo complesso è fatto oggetto di due momenti di riesame condotti dal dirigente scolastico e dal responsabile del sistema qualità di fronte al Collegio dei Docenti.

5.1.5 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'istituto si impegna, con l'attuazione di iniziative che coinvolgono tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti e l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo per la fase di accesso alla classe iniziale e per le situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato nell'affrontare le problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha piena coscienza delle finalità formative e della politica della qualità dell'istituto e pieno rispetto dei diritti degli studenti.

5.1.6 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Considerata la facoltà degli utenti di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, le iscrizioni all'istituto vengono accolte nei limiti della capienza dell'edificio. In caso di eccedenza, le domande di iscrizione vengono selezionate in base ai seguenti criteri:

Premessa:

- la disponibilità di Aule della Sede centrale potrà comportare, per l'accoglimento delle domande di iscrizione alle classi prime, il ricorso ai seguenti criteri che tengono conto del diritto allo studio, sulla base dei fattori legati alla territorialità e al trasporto pubblico.

Criteri:

1. Si riserva una quota agli Alunni interni non promossi, a condizione che confermino la reinscrizione entro i termini che saranno definiti.
2. Si garantisce l'iscrizione ai fratelli di Alunni già frequentanti.
3. Si individuano 4 fasce in ordine di priorità:
 - a. Torino: iscritti nelle Scuole Medie della Circostrizione 1 (Meucci, Foscolo...) e al Conservatorio;
 - b. Torino: residenti nella Circostrizione 1;
 - c. Fuori Torino: residenti in tutti i Comuni (della Provincia) esclusi dal punto successivo;
 - d. Residenti nelle altre Circostrizioni di Torino e nei Comuni di Rivoli, Collegno, Grugliasco, Venaria, Moncalieri, Beinasco, Orbassano, Rivalta.
4. Nel caso in cui si presenti l'eventualità di superare il n. massimo previsto, si procede al sorteggio; questo sarà pubblico e avrà luogo nella seconda metà di febbraio. Verrà data tempestiva comunicazione del giorno e dell'ora del suo svolgimento alle Famiglie interessate.
5. La sezione di Francese può essere formata, sulla base delle richieste pervenute, fino all'esaurimento dei posti a disposizione. Solo in caso di superamento del numero massimo previsto, si procede, anche per questa sezione, al sorteggio, secondo le priorità indicate al punto 3.

5.1.7 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA

Personale, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione delle finalità formative dell'istituto così come definite nel Piano dell'Offerta Formativa e nel Patto di corresponsabilità, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'istituto si impegna a favorire le attività pomeridiane extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature.

L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure per l'accesso alle strutture ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente.

5.1.8 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione – individuale e collegiale (c.d.c.) – assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo e degli obiettivi collegialmente deliberati. 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.

5.2. SERVIZI DIDATTICI

5.2.1 L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso degli studenti, delle famiglie e delle istituzioni assume la responsabilità riguardo alla qualità dei servizi didattici ed educativi erogati e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

5.2.2 L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di facilitare il percorso formativo degli studenti.

5.2.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e rispettando i limiti di spesa annualmente fissati dalla normativa.

5.2.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica d'istituto e del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, l'istituto si propone di dare agli studenti, a fronte di un utilizzo responsabile e organizzato del tempo da dedicare ai compiti a casa, la possibilità di dedicarsi ad una attività formativa o culturale di loro scelta.

5.2.5 Nel rapporto con gli studenti i docenti colloquiano in modo pacato e teso a scerverare i temi in discussione, esigendo da essi il medesimo atteggiamento, ed evitano il ricorso a espressioni che possano risultare offensive della personalità dell'alunno, a forme di intimidazione o minaccia. Nel rispetto delle rispettive competenze e dei rispettivi compiti, i docenti perseguono con gli studenti forme di dialogo che rappresentino occasione di reciproco arricchimento.

5.2.6 Il Progetto formativo dell'istituto e la programmazione dei contenuti didattici vengono elaborati ed adottati in sede di Collegio dei Docenti e pubblicizzati mediante i seguenti documenti (disponibili su richiesta in Segreteria didattica):

- POF (Piano dell'Offerta Formativa): esso rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituto ed esplicita la programmazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa adottata nell'ambito dell'autonomia scolastica; il testo viene pubblicato sul sito dell'Istituto;
- Programmazione educativa: la programmazione educativa, elaborata dai singoli docenti nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici, in collaborazione con il Consiglio di Classe e in base agli orientamenti comuni definiti in sede di Dipartimento (organo che riunisce i docenti di materie affini), viene emanata dal Collegio dei Docenti;
- Piano di lavoro: il piano di lavoro annuale dei docenti (comprensivo dei criteri e delle modalità di valutazione e della relazione di fine anno) è elaborato dai singoli docenti nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici in collaborazione con il C.d.C. e sulla base degli orientamenti comuni definiti in sede di Dipartimento.

5.2.7 L'Istituto garantisce, nei limiti dei fondi stanziati dal MIUR e nel rispetto della normativa vigente, l'organizzazione di interventi didattico-educativi integrativi come sostegno al lavoro di recupero messo in atto dagli studenti in ritardo di apprendimento e per il potenziamento delle competenze degli altri studenti. L'Istituto, inoltre, garantisce - nei limiti delle disponibilità finanziarie - l'organizzazione di corsi di sostegno e/o di recupero su richiesta dei singoli Consigli di Classe, nel caso di difficoltà di apprendimento che caratterizzino un'intera classe.

5.2.8 L'istituto mantiene i rapporti con le famiglie secondo le seguenti modalità, definite nel POF, che qui si riportano:

L'Istituto garantisce una fattiva e continua collaborazione con le Famiglie in particolare attraverso i seguenti strumenti e/o modalità organizzative:

- ricevimento dei Genitori secondo le seguenti modalità:
 - incontro mattutino con cadenza mensile con i singoli Insegnanti in ore e giornate fisse (da ottobre a maggio, escluso gennaio) secondo l'orario di ricevimento comunicato ai Genitori all'inizio di ottobre;
 - due incontri pomeridiani, suddivisi per materie, per ciascun trimestre/pentamestre;

- possibilità di incontro mattutino con il singolo Insegnante su appuntamento richiesto dal Genitore, possibilmente tramite il figlio o, in casi particolari, telefonicamente attraverso l'Ufficio di Presidenza;
- o ricevimento dei Genitori da parte del Dirigente Scolastico previo appuntamento;
- o informazione a metà pentamestre sull'andamento didattico attraverso un "quadro delle valutazioni";
- o informazione telefonica ai Genitori nel caso di un numero eccessivo di richieste di ingresso posticipato o di uscita anticipata;
- o segnalazione telefonica ai Genitori di assenze ritenute "anomale";
- o convocazione dei Genitori per problemi particolari degli Allievi, su iniziativa del singolo Docente o dell'Ufficio di Presidenza;
- o comunicazioni attraverso il sito dell'Istituto (www.liceomassimodazeglio.it)

5.2.9 Ai Genitori degli studenti maggiorenni l'Istituto garantisce informazioni sull'andamento didattico e disciplinare dei figli nel rispetto dei diritti acquisiti per legge dagli studenti che hanno raggiunto la maggiore età.

5.2.10 L'Istituto mantiene il rapporto con i Genitori anche mediante l'invio di SMS ai Genitori che abbiano preventivamente manifestato il consenso ad essere raggiunti attraverso tale strumento.

5.3. ISCRIZIONI E FORMAZIONE CLASSI

5.3.1 Criteri e procedura per la formazione delle classi

- a. omogeneità tra le classi per giudizio di licenza media e per rapporto maschi/femmine;
- b. possibilità di indicazione "reciproca" di un compagno;
- c. scelta della lingua straniera non vincolata alla lingua studiata nella Scuola Media;
- d. distribuzione degli Studenti ripetenti nelle classi/sezioni secondo le esigenze organizzative dell'Istituto, con comunicazione agli interessati all'avvio dell'anno scolastico;
- e. con i dati definitivi delle iscrizioni, la Presidenza stabilisce il numero di classi e il numero medio di Alunni per classe, secondo le disposizioni ministeriali;
- f. si formano i gruppi per tipologie omogenee di richiesta: sabato libero o occupato; se risulta un'eccedenza rispetto al numero massimo si convocano, se possibile, gli interessati e/o si sorteggiano gli Alunni da escludere;
- g. si costituiscono, poi, le classi nel modo più omogeneo possibile secondo le premesse sopra citate;
- h. ai gruppi preformati di classi - ove possibile a seconda delle tipologie - viene attribuita la sezione per sorteggio pubblico.

5.3.2 Criteri per lo smembramento delle classi

- a. si tiene conto dei seguenti fattori: a) numero allievi; b) problemi di coesione; c) continuità didattica; d) storia della classe;
- b. nel caso di smembramento delle classi si dà agli allievi la possibilità di formulare dei "desiderata" che verranno esaminati dalla Presidenza.

5.3.3 Cambio di sezione

- a. gli Studenti promossi che hanno l'esigenza di cambiare sezione sono tenuti a presentare specifica domanda entro la scadenza posta per le iscrizioni delle classi 4^a ginnasiali (indicativamente: primi di luglio):
 - per il passaggio di sezione la decisione compete alla discrezionalità del Dirigente;
 - nei casi eccezionali di richiesta di cambio sezione in corso d'anno, la discrezionalità compete al Dirigente, sentito il parere consultivo dei Consigli di Classe interessati;
- b. le richieste di cambio sezione presentate dagli Studenti non promossi saranno prese in considerazione compatibilmente con le esigenze organizzative dell'Istituto.

5.3.4 Iscrizione studenti esterni

gli Studenti provenienti da altri Istituti – entro il primo mese di attività didattica – vengono assegnati alle sezioni su decisione dell'Ufficio di Presidenza; ad anno scolastico avviato, il Dirigente chiede il parere – seppure non vincolante – dei Consigli di Classe potenzialmente interessati all'accoglienza sulla base della tipologia curriculare e del numero di alunni.

5.4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

5.4.1 L'istituto 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.

5.4.2 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

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

I documenti con la valutazione trimestrale degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. I risultati degli scrutini finali vengono pubblicati all'albo d'istituto al termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio; l'orario viene pubblicato su appositi avvisi all'interno dell'istituto e sul sito internet della scuola.

L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

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.

All'interno dell'istituto sono predisposti i seguenti strumenti informativi:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.
- albo d'Istituto;
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- manuale della Qualità
- politica della Qualità

All'ingresso dell'istituto e ai piani sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire a studenti, genitori e visitatori le prime informazioni per l'orientamento entro la struttura e per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

5.5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

5.5.1 Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, per il personale, per i genitori e per i visitatori. L'istituto si impegna, anche in collaborazione con le istituzioni territoriali (Azienda Sanitaria Locale, Ufficio Tecnico per l'edilizia scolastica della Provincia), al fine di garantire agli alunni condizioni ambientali adeguate.

5.5.2. Per quanto attiene alla sicurezza, l'Istituto può garantire esclusivamente – in mancanza di una competenza specifica e di relativo budget a bilancio – una attenta gestione organizzativa mirata alla tutela

personale, un sistematico controllo attraverso le figure competenti per legge e una scrupolosa e tempestiva segnalazione all'amministrazione provinciale, ente proprietario dell'edificio, di problemi e/o rischi per gli utenti.

5.5.3 Relativamente alle proprie strutture e alle condizioni ambientali di esse l'istituto individua come indicatore di qualità la seguente dotazione funzionale:

- numero e dimensione (in rapporto al numero degli studenti frequentanti) delle aule;
- dimensione, dotazione funzionale, regolamento di utilizzo della biblioteca;
- dimensione del deposito documentale, digitalizzazione dei documenti, possibilità di accesso, modalità di conservazione e utilizzo del materiale dell'Archivio storico;
- numero, dimensione, dotazione funzionale, regolamento e orario di utilizzo dei laboratori scientifici (chimica, scienze, fisica), linguistico e multimediale;
- dotazioni funzionali palestra;
- utilizzo settimanale della sala riunioni e dell'aula magna;
- numero, dimensione e dotazioni funzionali dei locali di servizio (sala insegnanti, locale servizio di stampa, locali dell'ufficio di Presidenza, locali dei servizi di segreteria, locali magazzino);
- numero dei servizi igienici, compreso quello con dotazione specifica per utenti diversamente abili.

5.5.4 L'istituto dispone di un piano di evacuazione; le prove di evacuazione vengono eseguite due volte all'anno.

5.6. PROCEDURA PER I RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

5.6.1. I reclami al Dirigente scolastico vanno preceduti, ove possibile, dal diretto e personale contatto tra il reclamante e la persona interessata, al fine di chiarire e dirimere direttamente l'oggetto della segnalazione.

I reclami vanno indirizzati al Dirigente e possono essere espressi in forma orale, telefonica o scritta e devono essere precisate le generalità del proponente. I reclami orali e telefonici, ove il caso, devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente si attiva celermente per chiarire e/o rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e risponde entro 20 giorni – o verbalmente o per iscritto – ai reclami scritti e controfirmati.

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

5.6.2. Nel corso dell'anno scolastico il Dirigente, sulla base degli obiettivi prefissati all'inizio dell'anno scolastico, effettua due momenti di riesame, volti ad individuare carenze e a prospettare azioni correttive, nell'ottica del miglioramento continuo. Nel perseguimento di tale obiettivo l'istituto si è dotato di strumenti di autovalutazione interna e di confronto con parametri nazionali. Gli esiti dei due riesami vengono presentati al Collegio dei Docenti e in tale sede discussi.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, viene effettuata annualmente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Gli esiti dei questionari vengono vagliati dalla Commissione Qualità ed utilizzati come dati in ingresso in occasione dei riesami.

5.7. ATTUAZIONE

5.7.1 La presente Carta viene deliberata dal Consiglio d'Istituto, sentito il parere del Collegio dei Docenti, ogni tre anni.

5.7.2 Può essere rivista e aggiornata annualmente dal Consiglio di istituto, sentito il parere del Collegio dei Docenti, su proposta del Dirigente scolastico e/o della maggioranza del Consiglio stesso.

5.7.3 La presente Carta recepisce in ogni caso le eventuali disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.