



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
"Vittorio Veneto" Città della Vittoria
VIA VITTORIO EMANUELE II, 97 - TEL. 0438/57147 - FAX 0438/940780
31029 VITTORIO VENETO (TV)
C.F. 84002190266
e-mail: tvis00700p@istruzione.it
e-mail certificata: TVIS00700P@PEC.ISTRUZIONE.IT
web: <http://www.iisvittorioveneto.gov.it>

Sedi Associate: I.P.S.I.A. - Via Vittorio Emanuele II, 97 - VITTORIO VENETO
I.T.T. - Via Cavour, 1 - Tel. 0438/59194 - VITTORIO VENETO
I.T.E. - Via Pontavai, 121 - Tel. 0438/555138 - VITTORIO VENETO

CARTA DEI SERVIZI

Adottata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 86 del 15-05-2017

CAPO I

Disposizioni generali

Art. 1

La Carta dei servizi dell'Istituto di Istruzione Superiore "Vittorio Veneto" Città della Vittoria – in seguito chiamato semplicemente "Istituto" - ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana.

Art. 2

L'Istituto, nell'erogare il servizio scolastico, si attiene ai principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3

L'Istituto agisce secondo i criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

CAPO II

Principi e criteri attuativi

Art. 4 Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. A tal fine, l'Istituto favorisce la socializzazione e l'integrazione culturale fra studenti di sesso, religione, lingua, etnia diversa, nonché inclusione di tutti gli allievi con Bisogni Educativi Speciali (BES). L'Istituto adotta iniziative e provvedimenti per agevolare la piena offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici agli studenti che si trovino in condizioni socioeconomiche disagiate, oltre che meritevoli, compatibilmente con le disponibilità finanziarie. Per dare risposte agli studenti più bisognosi di attenzione e tutela, l'Istituto agisce in accordo con gli Enti Territoriali preposti pubblici (Comuni, ULSS, Provincia, Regione) e privati anche mediante la stipula di accordi e convenzioni.

Art. 5 Accoglienza e integrazione

L'Istituto favorisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori, promuovendo le opportune azioni di tutti gli operatori scolastici al fine di:

- a) fornire le informazioni di base sulla scuola ed i suoi spazi, accessi, orari, servizi;
- b) fornire le informazioni di base sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri nella scuola;
- c) favorire la reciproca conoscenza tra genitori e docenti dei Consigli di Classe per prevenire e rimuovere eventuali ostacoli, soprattutto nelle classi iniziali
- d) assegnare spazi specifici (bacheche, aule, aree del sito, ecc.) per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse
- e) creare le condizioni migliori per l'inserimento e l'inclusione degli allievi diversamente abili e/o provenienti da Paesi stranieri.

Art. 6 Regolarità del servizio

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali, di agitazioni studentesche o in caso di assenza di personale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, s'impegna – nei casi previsti dalla norma - a fornire tempestive informazioni alle famiglie.

Art. 7 Diritto allo studio e frequenza

L'Istituto, con riferimento alla norma che prevede il diritto di scelta delle scuole statali dello stesso tipo, accetta le iscrizioni nei limiti delle risorse assegnate.

Al fine di impartire una formazione adeguata, che consenta il raggiungimento dei traguardi formativi corrispondenti alle attese e alle capacità di ognuno, l'Istituto, tramite gli organi della scuola, adotta forme di monitoraggio e percorsi didattico-formativi tendenti ad orientare, recuperare e integrare nella classe chi ha difficoltà di inserimento nella vita e nel lavoro scolastici.

L'attività dell'Istituto è altresì rivolta a prevenire ogni forma di dispersione scolastica, controllando la frequenza degli alunni, la partecipazione alle attività curricolari, favorendo la comunicazione alle famiglie, verificando criticamente l'ampiezza e le ragioni degli abbandoni e delle ripetenze.

Art. 8 Trasparenza, efficienza, partecipazione

L'Istituto semplifica le procedure amministrative mediante:

- a) la condivisione delle scelte, che si attua nel coinvolgimento degli Organi Collegiali
- b) la pubblicità degli atti che si attua anche mediante la loro pubblicazione sul sito della scuola
- c) l'aiuto all'utenza fornito dal Personale Amministrativo.

L'Istituto favorisce le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, civile, sociale, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente a componenti interne ed esterne.

Art. 9 Libertà d'insegnamento e di aggiornamento professionale

La libertà d'insegnamento si esercita nel rispetto della formazione e della dignità dell'alunno, favorendone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

L'amministrazione scolastica promuove l'aggiornamento e la formazione del personale nei limiti delle risorse disponibili (proprie e di Rete).

CAPO III

SEZIONE I – Area Didattica

Art. 10 Finalità

Il processo di insegnamento e di apprendimento è volto a promuovere lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.

Nell'assicurare una preparazione che si contraddistingua per la sua dimensione etico-civile, culturale e professionale, l'Istituto si avvale delle competenze professionali interne del personale docente, nonché della collaborazione delle famiglie, delle Istituzioni e delle risorse umane e materiali del territorio.

Art. 11 Azione didattica

L'azione didattico-formativa d'Istituto è orientata a favorire il processo di sviluppo della personalità dell'allievo.

I principi ispiratori dell'azione didattica vengono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa.

Art. 12 Attività didattica

L'attività didattica curricolare è comune e organizzata per tutte le classi secondo le Linee Guida ed i Regolamenti ministeriali.

A tal fine il Collegio dei Docenti si articola in Dipartimenti disciplinari che adeguano le Linee ai bisogni dell'utenza e del territorio.

Art. 13 Attività di recupero e approfondimento

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di Classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) recupero in itinere: attività in classe programmate da ogni insegnante durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) sportelli: attività richieste dagli allievi e guidate dall'insegnante svolte oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi;
- c) recuperi: attività programmate dal Consiglio di Classe fuori dell'orario normale di lezione, tenute dagli insegnanti dell'Istituto e, qualora questi non fossero disponibili, da docenti esterni, individuati

tramite bando. Essendo obbligatorie, qualora non vengano usufruite dagli allievi, la famiglia deve dichiarare che è consapevole delle carenze riscontrate dal Consiglio di Classe e che si assume la responsabilità di effettuare autonomamente azioni per il miglioramento delle medesime;

d) approfondimenti: sono attività richieste dagli allievi o proposte dagli insegnanti su tematiche culturali inerenti o a latere o al di fuori delle singole discipline ed approvate dal Consiglio di Classe.

Il Consiglio di Classe può avvalersi, nel promuovere queste attività, anche della collaborazione della componente dei genitori o di soggetti terzi del territorio (es. Enti di volontariato, associazioni, privati) o di attività di tutoraggio fra pari (allievi tutor verso allievi tutorati).

SEZIONE II – Servizi Amministrativi

Art. 14 – Fattori di qualità dei servizi amministrativi

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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 sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I certificati sostitutivi del diploma dell'Esame di Stato e di Qualifica sono consegnati, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi, a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione intermedia degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

I nullaosta vengono consegnati entro sette giorni lavorativi, dopo la verifica della motivazione della richiesta e della disponibilità nell'istituto di successiva iscrizione.

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

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono l'apertura al pubblico secondo l'orario esposto nel sito. In casi particolari di variazione sarà inserito un avviso nel sito ed esposta una comunicazione all'entrata.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, che comprende il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Art. 15 – Modalità dell'informazione

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

1. In particolare sono predisposti:
 - tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario - A.T.A.);
 - organigramma degli Uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
 - organigramma degli organi collegiali;
 - organico del personale docente e Amministrativo, Tecnico, Ausiliario (A.T.A);
 - albo d'istituto (verbali del Consiglio di Istituto, regolamenti interni, ecc.).
2. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
 - bacheca degli insegnanti (sia fisica che online);
 - bacheca sindacale (fisica);
 - bacheca degli studenti e dei genitori (fisiche).
3. Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
4. Il Personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario e Docente indossa il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

CAPO IV

Condizioni ambientali della scuola

Art. 16 – Igiene, sicurezza e accoglienza

Le condizioni di igiene e di funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario. Per la pulizia giornaliera e periodica, l'Istituto si avvale del personale collaboratore scolastico.

La vigilanza degli alunni all'interno del complesso scolastico è affidata ai docenti e al personale ausiliario.

L'Istituto sensibilizza le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti, organi di polizia) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

CAPO V

Reclami e valutazione del servizio

Art. 17 - Reclami

I reclami - rivolti al Capo d'Istituto - possono riguardare il servizio scolastico sotto il profilo amministrativo oppure didattico qualora quest'ultimo non possa trovare adeguata attenzione nel Consiglio di Classe.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito le necessarie indagini, risponde per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni e si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

L'Istituto annota e conserva i reclami in apposito registro (informatizzato).

Art. 18 – Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate periodicamente rilevazioni mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori ed al personale scolastico.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio.