



**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI COMMERCIALI E TURISTICI
"L. EINAUDI"**

21100 – Varese, Via COMO 21

Tel. 0332-285217/ 0332 - 241254 - Fax 0332 - 232058

E-mail einaudi.va@tin.it - www.ipceinaudivarese.org
[VARC02000L-C.F. 80011020122](http://VARC02000L-C.F.80011020122)

ISO 9001 CERTIFIED ORGANISATION



United Registrar of Systems Certificate No. 87760

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI COMMERCIALI E TURISTICI
"L. EINAUDI"
VARESE**

CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Uguaglianza

1.1 L'Istituto nel rispetto dei principi, dei diritti e dei doveri sanciti dalla Costituzione e dalle leggi della Repubblica Italiana¹, garantisce che 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. Tutti gli operatori sono tenuti all'osservanza della normativa vigente secondo criteri di correttezza, lealtà ed equità.

¹ cfr. art. 3-33-34 Cost.

1.2 L'Istituto si impegna a garantire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione, con particolare riguardo alla fase d'ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, attraverso attività mirate che trovano la loro declinazione nel Piano dell'Offerta Formativa.

Per gli alunni provenienti da altre scuole con percorsi curricolari diversi è previsto l'orientamento utilizzando la procedura delle "passerelle".

Per gli alunni provenienti da altri Paesi l'Istituto mette in atto interventi volti a potenziare le abilità linguistiche.

Per gli alunni disabili l'Istituto attiva collaborazioni con altre agenzie educative specializzate nel recupero delle situazioni di iniziale disagio.

1.3 Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore deve garantire il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

1.4 In ottemperanza della scelta effettuata dall'allievo di avvalersi del servizio offerto, l'Istituto riconosce all'alunno la posizione di soggetto-attore, compartecipe del processo formativo. Nello stesso contesto, a questo diritto corrisponde il dovere di impegnarsi per la promozione di sé sotto il profilo cognitivo e educativo in vista dei compiti sociali ed individuali di futuro cittadino.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

2.1 Il Dirigente Scolastico, i Docenti, il Personale non docente, i Genitori, gli Alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle figure istituzionali e degli organi previsti dalla legge. I comportamenti devono favorire il principio del rispetto della personalità e delle competenze di ciascuno, nel riconoscimento che obiettivo del servizio è quello di assicurare il diritto allo studio e alle pari opportunità formative intese come acquisizione di operatività culturale, professionale e sociale.

- 2.2** L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche 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 di servizio scolastico.
- 2.3** L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti sul territorio al fine di conseguire un'efficace integrazione dell'offerta formativa. Essa è altresì improntata a favorire la transizione dei giovani nella vita attiva, attraverso lo sviluppo di intese volte all'integrazione del sistema di istruzione con quello della formazione professionale, nonché delle iniziative che prevedono organici rapporti fra scuola e mondo del lavoro e della produzione.
- 2.4** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 2.5** Per le stesse finalità, 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.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- 3.1** L'attività dei docenti si fonda sulla libertà d'insegnamento intesa come libertà di sperimentazione e come libera espressione culturale dell'insegnamento nel rispetto dei principi costituzionali e secondo gli ordinamenti della scuola stabiliti dallo Stato, nonché nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni e del loro diritto alla piena educazione e al completo sviluppo della personalità.
- 3.2** 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.

Area didattica

- 4.1** 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.
- 4.2** 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.
- 4.3** 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adotteranno, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa

distribuzione dei test scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiale didattico da trasportare.

4.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opererà in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si tenderà ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare all'attività sportiva e culturale.

4.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloqueranno in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorreranno ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento d'Istituto

5.1 Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale che esprime l'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed in esso è esplicitata la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. Il P.O.F. dev'essere coerente con gli obiettivi generali relativi al nostro indirizzo di studi e deve riflettere le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico del territorio. Il piano è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali e delle scelte generali di gestione ed amministrazione, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi previsti per legge (operatori, alunni).

Il piano è adottato dal Consiglio d'Istituto e reso pubblico mediante affissione all'albo.

5.2 Il Regolamento d'Istituto rappresenta l'insieme dei diritti e dei doveri cui tutte le componenti scolastiche devono attenersi al fine di garantire il buon funzionamento della scuola fissando i limiti entro cui ciascuno può vivere e realizzare la propria esperienza di vita e di formazione in modo libero e solidale.

Il Regolamento d'Istituto è reso pubblico mediante affissione all'albo.

Programmazione educativa e didattica

6.1 Il Collegio dei Docenti, nel rispetto della libertà di insegnamento, della libertà di scelta educativa delle famiglie e delle finalità generali del sistema scolastico, individua gli obiettivi formativi funzionali alla realizzazione del diritto ad apprendere e alla crescita educativa di tutti gli studenti, riconoscendo e valorizzando le diversità, promuovendo le potenzialità di ciascuno, adottando tutte le iniziative utili al raggiungimento del successo formativo. Sulla base degli indirizzi generali stabiliti dal Collegio dei Docenti, ciascun docente, Gruppo Disciplinare, Consiglio di Classe, elaborerà la propria programmazione riferendola alla situazione specifica.

6.2 La programmazione didattica educativa è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

6.3 Coerentemente con la nuova normativa sull'autonomia scolastica, l'Istituto può proporre un ampliamento dell'offerta formativa in favore dei propri alunni, purché coerente con le proprie finalità, prevedendo anche la riorganizzazione dei percorsi didattici fondati su obiettivi formativi e competenze.

6.4 Il contratto formativo è una dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato dell'Istituto mediante la quale:

L'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi educativi dell'Istituto (vedi P.O.F.);
- gli obiettivi del consiglio di classe (vedi programmazione C.d.C.);
- gli obiettivi disciplinari (vedi programmazione disciplinare);
- i progetti relativi all'ampliamento dell'offerta formativa.

L'allievo è in grado di:

- A risolvere positivamente le difficoltà relazionali nel gruppo classe;
- B riflettere sul proprio comportamento al fine di acquisire autocontrollo;
- C muoversi nella struttura scolastica in modo autonomo anche in casi di emergenza;
- D partecipare con interesse, attenzione e responsabilità alla vita scolastica;
- E riconoscere le opportunità offerte dalla scuola riguardo al percorso formativo;
- F analizzare e descrivere i risultati raggiunti e le lacune da colmare;
- G decidere il proprio percorso formativo.

Strumenti per raggiungere gli obiettivi:

- Regolamento d'Istituto (a, b)
- Organigramma (c)
- Decreti delegati, Statuto degli studenti e delle studentesse (d)
- P.O.F. (e)
- Programmazione disciplinare con standard di valutazione (f)
- Normativa sull'obbligo scolastico e formativo (g)

Il Docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare gli obiettivi, i metodi contenuti, le strategie, gli strumenti di verifica e di valutazione.

Il Genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nella vita scolastica offrendo anche il proprio contenuto in relazione alle sue competenze.

PARTE SECONDA **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Servizi amministrativi

- 7** L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:
- a) l'orario di servizio del personale non docente, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Capo di Istituto e dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze.
 - b) l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dalle ore 11 alle ore 12 di tutti i giorni lavorativi e dalle 13.30 alle 15.30 del martedì e del giovedì.
 - c) il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane potrà essere definito di volta in volta in presenza di specifiche richieste e in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami, etc.);
 - d) nel periodo della regolarizzazione delle iscrizioni, per distribuzione di moduli, ricevimento delle iscrizioni stesse "a vista" e procedura entro 10 minuti dalla consegna, l'orario di ricevimento è stabilito dalle ore 9.00 alle ore 12.00 di tutti i giorni lavorativi;
 - e) durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato:
 - 1) *entro tre giorni* lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;
 - 2) *a vista* i diplomi originali, sempre che siano pervenuti in tempo utile gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato e purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;
 - 3) *a vista* i certificati sostitutivi di diploma, ove non siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Ist. Poligr. dello Stato;
 - f) Le pagelle saranno consegnate in visione dal Preside o dal docente coordinatore didattico della classe entro cinque giorni dalle operazioni di scrutinio;
 - g) gli elaborati saranno consegnati in visione a casa solo su richiesta scritta al Dirigente Scolastico e dovranno essere riconsegnati al Docente il giorno dopo.
 - h) prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto, solo per appuntamento;
 - i) l'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo generale della scuola. La Presidenza inoltre riceve dietro prenotazione, anche telefonica;
 - j) tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;
 - k) l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà

- smistata pertanto all'Uff. competente e abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste;
- l) il responsabile amministrativo garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio nei tempi stabiliti dalla legge 241/90:
- 1) testo aggiornato della Carta dei servizi, della programmazione educativa e didattica e del Regolamento di Istituto,
 - 2) testo dei Piani didattici annuali dei consigli di classe,
 - 3) copia delle deliberazioni dei consigli di Istituto,
 - 4) copia delle deliberazioni della giunta esecutiva,
 - 5) copia delle deliberazioni del collegio dei docenti,
 - 6) copia delle proposte di deliberazione dei consigli di classe,
 - 7) indice delle deliberazioni di cui ai punti 1,2,3,4, 5,6.

PARTE TERZA **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

8.1 L'ambiente scolastico dev'essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. A tale scopo viene istituita la figura del responsabile di sicurezza.

8.2 L'istituto individua fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunione.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensione, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.

- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per disabili.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

8.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

9.1 Procedure dei reclami

Vedi Procedura Sistema Qualità PA04

9.2 Valutazione del Servizio

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) rispondenza alla domanda formativa del bacino di utenza della scuola;
- b) efficacia delle attività di recupero e sostegno;
- c) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- d) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- e) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e lavorativo;
- f) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- g) efficienza della rete informativa;
- h) capacità di utilizzazione piena delle risorse strutturali e finanziarie;
- i) capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;

9.3 Indicatori di qualità

La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi ed avrà come finalità la programmazione.

- a) Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi, le figure professionali, il prodotto.
- b) La Scuola, elaborerà, anche con l'aiuto di soggetti esterni, questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, da sottoporre all'approvazione del collegio dei docenti e del consiglio di Istituto prima della somministrazione. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte. Destinatari dei questionari saranno il personale docente e non docente della scuola, gli studenti e i genitori; gli Organi collegiali decideranno di volta in volta se consentire la forma anonima.
- c) la Scuola, attraverso le varie rappresentanze, nei tempi stabiliti dal Consiglio d'Istituto, elaborerà, anche con l'aiuto di soggetti esterni, specifici indicatori di qualità relativi al contesto, al processo, al prodotto, da sottoporre al collegio dei docenti e/o al consiglio di Istituto per l'approvazione e l'adozione;
 - 1. la valutazione del contesto verrà effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola, i tempi di percorrenza, l'efficacia ed efficienza dei servizi di collegamento urbano ed extraurbano;
 - 2. la valutazione delle strutture riguarderà in particolare lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili (scivoli, ascensori, montacarichi, servizi igienici, attrezzature di palestra e di aule speciali, soluzioni per l'accesso e la partecipazione piena alle attività di laboratorio), lo stato di manutenzione degli spazi esterni (impianti sportivi, spazi per posteggio, aiuole), lo stato di efficienza di piani di evacuazione in caso di calamità naturali o di incendio, la consistenza ed efficienza dei laboratori, della palestra e delle relative attrezzature sportive, della biblioteca e delle riviste, della esistenza di eventuali progetti di informatizzazione, la congruità dei servizi igienici e il loro stato d'uso in termini di igiene, efficienza, rapporto con numero utenti, servizi specifici per disabili;
 - 3. la valutazione dei processi riguarderà i tassi di frequenza scolastica degli alunni, i tassi di assenza dal servizio degli operatori docenti e no, il funzionamento degli organismi di programmazione, del consiglio di Istituto, della giunta esecutiva, delle assemblee studentesche (di classe, di Istituto), delle assemblee dei genitori, la regolarità del ciclo di studi, le ripetenze e gli abbandoni;
 - 4. la valutazione del prodotto riguarderà l'analisi del rapporto numerico fra studenti in entrata e studenti in uscita a fine ciclo, i risultati medi di profitto in uscita, il proseguimento degli studi.

Il Capo d'Istituto alla fine di ciascun anno scolastico redigerà una relazione generale sull'attività formativa e la invierà al Collegio dei Docenti ed al consiglio di Istituto per gli adempimenti di competenza.

PARTE QUARTA

ATTUAZIONE

10.1 Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in norma di legge, nei contratti collettivi o per delibera del Consiglio di Istituto.

Costituiscono parte integrante della carta dei servizi:

- il Piano dell'Offerta Formativa e relativi allegati;
- il regolamento d'Istituto;
- il piano attuativo annuale comprendente il piano delle attività di insegnamento, funzionali all'insegnamento ed aggiuntive secondo quanto stabilito dal CCLN (entro il 30 ottobre di ogni anno).
- Modulo di Analisi della situazione della classe da consegnare entro il 15 ottobre di ogni anno
- Programmazione di dipartimento da consegnare entro il 30 settembre di ogni anno
- Programmazione di disciplina da consegnare entro il 15 ottobre di ogni anno
- Programmazione del Consiglio di Classe da consegnare entro il 31 ottobre di ogni anno.
- Programmazione individuale o Dichiarazione di condivisione della Programmazione di Disciplina entro il 15 novembre di ogni anno