



IIS Loreto

Commerciale “A. Einstein”
Alberghiero “A. Nebbia”

CARTA DEI SERVIZI

www.einstein-nebbia.it



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
Commerciale "Albert Einstein"
Alberghiero "Antonio Nebbia"**

Cod. Fiscale: 80011310424 Cod.Istituto: ANIS00800X
Sede Alberghiero: Via Abruzzo - 60025 Loreto (An)
Sede Commerciale: Via San Francesco, 34 – 60025 Loreto (An)
Tel. 0717507611 (sei linee telefoniche) – Fax 0717507660
e.mail: info@einstein-nebbia.it – www.einstein-nebbia.it

CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione italiana e fa propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza e imparzialità

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, del giudizio di licenza rilasciato dalla scuola media inferiore, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse;
- b) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di temperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica, che svolgeranno attività alternative programmate dal collegio dei docenti;
- c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, agli studenti in condizioni socio-economiche disagiate.

2. Regolarità del servizio

In situazioni di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche la scuola si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto e Piano dell'Offerta Formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti e ai genitori entro il primo mese dell'anno scolastico;
- b) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- c) iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psico-fisiche e sensoriali;

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- a) L'Istituto garantisce criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande. L'accoglimento delle stesse avverrà secondo il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, presenza dei fratelli nello stesso istituto), oltre che della situazione dei locali e delle attrezzature tecniche e didattiche.
- b) L'Istituto, inoltre, si impegna a prevenire l'insuccesso scolastico e gli "abbandoni" nei confronti dei propri iscritti, promuovendo iniziative finalizzate ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e ad individuare conseguenti strategie didattiche mirate.

5. Obbligo formativo

L'istituto garantisce il rispetto dei diritti connessi al passaggio fra sistemi, come previsto dall'art. 68 della legge 144/99 e successivi regolamenti attuativi.

A tal fine l'Istituto si impegna a realizzare :

- attività di orientamento all'istruzione e al lavoro, in relazione alle politiche regionali e provinciali;
- informazione periodica per le famiglie e gli allievi;
- periodi di stage per tutti gli allievi, previsto dal curriculum scolastico, di durata proporzionale all'intervento formativo.

6. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Personale, alunni e genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'istituto con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione, garantisce, pertanto:

- a) una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta e di emendamento sulla Carta dei Servizi, sul regolamento di Istituto, sul regolamento dei laboratori informatici e didattici e sul POF;
- b) una bacheca generale di istituto ove verranno mantenuti affisse in via permanente una copia dei regolamenti di cui alla precedente lettera a); l'organigramma della Presidenza; il piano di evacuazione; verranno mantenuti affissi, per un minimo di 10 giorni, gli atti del Consiglio d'Istituto, del Collegio dei Docenti;
- c) una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni;
- d) una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei direttori di laboratorio, di biblioteca, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni;
- e) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- f) una bacheca degli studenti e dei genitori.

7. Libertà di insegnamento e formazione del personale

- a) la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto del pluralismo culturale dei docenti, della personalità degli alunni, adeguandosi al tipo di studi ed ai loro ritmi di apprendimento, tenuto conto del contesto socio-economico di riferimento;
- b) l'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale;
- c) la formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e va intesa come un dovere per l'Amministrazione ed un diritto per il personale.

AREA DIDATTICA

8. Il collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, si articola in:

- a) **Assi culturali** (disciplinari): definiscono la valutazione formativa, gli obiettivi formativi (in termini di competenza e abilità e le conoscenze in allineamento alle disposizioni ministeriali) e le strategie per il loro raggiungimento. Sono raggruppati in “asse dei linguaggi”, “asse matematico”, “asse storico sociale” e “asse scientifico tecnologico”.
- b) **Dipartimenti**: traducono le linee generali deliberate dal Collegio in percorsi formativi di disciplina, progettano su segmenti di programmazione specifici di area e avanzano proposte di innovazione e di iniziative.
- c) **Commissioni di lavoro**: istituite ad hoc per rispondere a specifiche esigenze connesse con la progettazione di particolari iniziative (Progetto dispersione, salute, qualità, orientamento, progetto accoglienza, gruppo H, cultura e spettacolo, ecc). Dipartimenti e commissioni verranno presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale, su proposta del Collegio dei Docenti, dal capo d'Istituto.

9. Ogni **consiglio di classe** programma annualmente la scelta degli obiettivi didattici e dei contenuti culturali delle discipline sulla base della programmazione modulare elaborata dagli insegnanti a seguito delle linee indicate dai dipartimenti e assi culturali.

10. La programmazione viene considerata come strumento flessibile e integrabile in itinere anche a seconda delle necessità del discente. In questa logica può essere avviata la **programmazione individualizzata** sia per valorizzare le eccellenze, sia per individuare strategie funzionali al conseguimento degli obiettivi minimi nel caso di alunni che nel corso dell'a.s. dovessero rivelare carenze gravi e diffuse nelle varie materie di studio.

11. L'istituto persegue il raggiungimento degli obiettivi didattici e combatte la **dispersione e l'insuccesso** scolastico attraverso:

- a) l'attivazione di corsi di recupero pomeridiani ed in itinere;
- b) la flessibilità oraria in alcune materie finalizzata al recupero nello svantaggio, alla valorizzazione delle eccellenze e

all'adeguamento della didattica ai diversi stili cognitivi degli alunni;

- c) la realizzazione di incontri, aperti a tutte le componenti scolastiche, con operatori esterni esperti in ambito socio-psicopedagogico;
- d) l'utilizzo di sussidi informatici al fine di agevolare e facilitare la comunicazione con le famiglie.

12. Per garantire un corretto **orientamento professionale** la scuola si impegna:

- a) a raccogliere il materiale di documentazione necessario, prodotto da agenzie esterne e a garantirne una adeguata diffusione fra gli studenti;
- b) a rendere stabile il rapporto con gli enti locali e le agenzie di formazione professionale;
- c) ad impegnare i consigli di classe affinché garantiscano, sul piano della didattica, l'educazione alla consapevolezza di sé e all'autovalutazione, la conoscenza dell'ambiente nella sua evoluzione e problematicità e l'informazione necessaria sui futuri percorsi scolastici e lavorativi che si aprono di fronte ad ogni studente alla fine del curriculum.

13. L'inserimento degli alunni con disabilità e supporto agli alunni svantaggiati. L'integrazione degli alunni diversamente abili verrà perseguita, assumendo i metodi di insegnamento adatti al livello dei soggetti interessati e attivando progetti finalizzati al recupero del deficit dei soggetti stessi. L'integrazione degli alunni con disagio socio-ambientale (svantaggiati) è attuata con l'ausilio di operatori sociali (servizio psico-socio-pedagogico): docenti, operatori e genitori s'incontrano periodicamente allo scopo di rilevare le esigenze dei soggetti e predisporre interventi mirati sulla specificità del disagio.

14. L'Istituto, pur nel rispetto della libertà di insegnamento, garantisce l'attivazione di un sistema di **valutazione** omogenea, modellato su una tabella di **corrispondenza tra livelli** da 1 a 5 , **voti** da 2 a 10 e **livelli tassonomici**, nell'ambito del quale viene definito il livello di sufficienza in termini generali. I docenti sono tenuti alla trasparenza delle valutazioni, indicando i voti delle prove e fornendo indicazione sui criteri con cui sono stati assegnati.

SERVIZI AMMINISTRATIVI



15. L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici e stabilisce le seguenti disposizioni di funzionamento:

- a) tutte le operazioni di carattere didattico-amministrativo hanno luogo nella **sede di via Abruzzo** mentre nella **sede di via S. Francesco** hanno luogo solo le operazioni di carattere didattico.

 SEGRETERIA SEDE DI VIA ABRUZZO	
TELEFONO	071 7507611
FAX	071 7507660
E-MAIL	info@einstein-nebbia.it
SITO WEB	www.einstein-nebbia.it

SEDE DI VIA S. FRANCESCO	
TELEFONO	071 7507680 linea diretta (attiva solo in orario scolastico)
	071 7507611

b) orario di ricevimento per l'utenza dei servizi di segreteria e della dirigenza scolastica:

<u>UFFICIO</u>	<u>SEDE</u>	<u>MATTINA</u> (da Lunedì a Venerdì)	<u>POMERIGGIO</u> (da Lunedì a Venerdì)
Direttore dei Servizi Gen. ed Amministrativi	Via Abruzzo	Tutti i giorni 10.00—12.30	Tutti i giorni dalle ore 15.00 alle 17.00
Segreteria Didattica	Via Abruzzo	Tutti i giorni 10.00 -12.30	
Segreteria Amministrativa	Via Abruzzo	Tutti i giorni 10.00 – 12.30	
Dirigente scolastico	Via Abruzzo	su appuntamento anche telefonico; (chiedere Segretaria del Dirigente Scolastico)	

* Nei mesi di giugno, luglio e settembre i servizi di segreteria saranno garantiti anche nel giorno di sabato.



- c)** I servizi di segreteria effettueranno il prolungamento di orario in presenza di specifiche richieste ed in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami, collegio docenti, ecc);
- d)** I certificati di iscrizione verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso cui il certificato è destinato:
 - 1. entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;
 - 2. entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazione o giudizi, purché gli interessati siano in regola con i pagamenti delle tasse governative, nel caso di certificati di diploma;
 - 3. a vista i diplomi originali, sempre che siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato e purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;
 - 4. a vista i certificati sostitutivi di diploma, ove non siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Istituto Poligrafico;
- e)** il Direttore S.G.A. garantirà la formazione di distinte raccolte, parallela a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 5 giorni dalla richiesta:
 - 1. testo aggiornato della Carta dei Servizi, del POF, del Regolamento d'Istituto, del Piano annuale delle attività;
 - 2. testo dei piani didattici annuali dei Consigli di Classe;
 - 3. copia delle deliberazioni del Consiglio d'Istituto e della Giunta Esecutiva;
 - 4. copia delle deliberazioni del Collegio dei Docenti;
 - 5. indice delle deliberazioni di cui ai punti precedenti.

RAPPORTI TRA ISTITUTO, ENTI E DITTE

16. Gli acquisti debbono seguire le procedure previste dal Decreto Interministeriale n°44 del 01-02-2001 e dal processo di Qualità.
L'atto preliminare della procedura di acquisto è la richiesta di approvvigionamento da parte dei responsabili dei reparti, laboratori, ecc., indicanti la motivazione della proposta, quantità, tipo e caratteristiche atte ad individuare con precisione il materiale occorrente.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

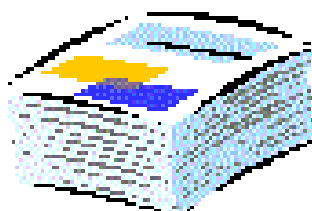
17. L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a)** la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti,
- b)** in caso di scioperi indetti dai sindacati del personale Docente e/o A.T.A. o di agitazioni studentesche la scuola si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, ivi compresa l'informazione tempestiva alle famiglie mediante affissione all'albo, circolare interna, diario personale dello studente;
- c)** l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera.

PROCEDURA DEI RECLAMI

18. La Scuola garantisce, compatibilmente con le esigenze di servizio e la natura e complessità delle questioni sollevate, forme di tutela celeri e semplificate:

- a)** i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali e telefonici debbono però in un secondo momento essere sottoscritti;
- b)** tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- c)** i reclami possono essere rivolti al capo d'Istituto, al direttore dei servizi generali e amministrativi, al coordinatore didattico del consiglio di classe, al singolo operatore, docente e non docente;
- d)** la scuola garantisce di norma risposta tempestiva, entro 48 ore da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite diario dello studente, entro 15 giorni per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

19. La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. A tal fine ha adottato un **Sistema di gestione per la qualità**, ottenendo nell'anno 2003 la certificazione ISO 9001:2000. Vengono monitorati i seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b) efficacia dell'attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e degli abbandoni;
- c) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- d) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie;
- e) capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;
- f) efficienza della rete informativa.

20. Indicatori di qualità. La valutazione si ispirerà al principio dell'auto-diagnosi e avrà come finalità il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi e del sistema di gestione. Gli indicatori, formalizzati su un apposito modulo e aggiornati periodicamente, prevedono fra gli altri:

- a) Gli elementi per la valutazione del servizio che riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari, le competenze pedagogiche e metodologico-didattiche dei docenti, le competenze relazionali e gestionali, il prodotto.
- b) Il monitoraggio sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, i cui destinatari sono : personale docente, educativo, ATA, studenti e genitori.

- c) L'analisi del contesto effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola e determinare i livelli di evasione scolastica, i tempi di percorrenza, l'efficacia ed efficienza dei servizi di collegamento urbano ed extraurbano.
- d) La valutazione delle strutture, formalizzata mediante apposita valutazione dei rischi, riguarderà in particolare: lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili, lo stato di manutenzione degli spazi esterni, lo stato di efficienza di piani di evacuazione, 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 d'igiene, efficienza, rapporto con numero utenti, servizi specifici per disabili.
- e) La valutazione dei processi che riguarderà i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studi, le ripetenze e gli abbandoni, i tassi di frequenza scolastica degli alunni.
- f) La valutazione del prodotto che riguarderà l'analisi del rapporto fra studenti in entrata e studenti in uscita a fine ciclo e i risultati medi di profitto in uscita.

E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

- 21. Il POF** fissa criteri generali, definisce obiettivi, indica strategie, propone sistemi di valutazione, che hanno complessivamente potere vincolante per l'intera comunità scolastica e per le corrispondenti attività programmatiche di competenza dei consigli di classe
- 22. Il POF** rappresenta l'offerta formativa dell'Istituto e indica condizioni e modalità di attuazione.
- 23. Il Collegio docenti**, all'inizio di ogni anno scolastico, approva il piano delle attività annuali e il calendario delle attività degli organi collegiali, delle commissioni di lavoro e dei dipartimenti e degli assi che, di anno in anno, faranno parte integrante della carta dei servizi e del POF.
- 24. Il collegio docenti** nella sua prima seduta d'inizio anno scolastico, può confermare, proporre aggiornamenti, modifiche e integrazioni al POF che debbono essere approvati entro la successiva seduta.

ATTUAZIONE

- 25.** La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del consiglio di istituto, verrà sottoposta alla consultazione, anche on line sul sito dell'Istituto, con poteri di proposta di emendamenti, delle componenti scolastiche.
- 26.** Le varie componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.
- 27.** Il consiglio di istituto, anche dopo l'approvazione della carta dei servizi, del regolamento di istituto e del POF, in presenza di proposte di emendamenti è tenuto a pronunciarsi nella prima seduta successiva alla notifica delle proposte, con decisione motivata. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.
- 28.** Tutte le norme contenute nel testo definitivo della Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative, purché compatibili e non contrastanti con le norme vigenti, la normativa contrattuale e/o con successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.
- 29.** La presente Carta dei Servizi è a disposizione del personale scolastico, degli alunni, delle famiglie e di ogni altro soggetto interessato e può essere reperita presso la Segreteria Didattica.

Data ultimo aggiornamento 07-05-2010

Il Dirigente scolastico

Prof. Gabriele Torquati

**ALL' ISTITUTO D'ISTRUZIONE
SUPERIORE
"A. EINSTEIN - A. NEBBIA"
COMMERCIALE - ALBERGHIERO
C'È
LA SETTIMANA CORTA!**

Si viene a scuola
dal **lunedì** al **venerdì**



E il sabato?

Il sabato è ...



... il sabato è per ... **te**