



# ISTITUTO SUPERIORE "GIORGI-FERMI"

Via S. Pelaio, 37 – 31100 Treviso - C.F. 94145570266

Organismo di Formazione Accreditato presso la Regione Veneto N° A0598



www.giorgifermi.gov.it

[TVIS02300L@istruzione.it](mailto:TVIS02300L@istruzione.it)  
[TVIS02300L@pec.istruzione.it](mailto:TVIS02300L@pec.istruzione.it)

via S. Pelaio, 37  
0422 304272

via Terraglio, 53  
0422 402522

via Medaglie d'Oro, 2/B  
0422 402281

UNI EN ISO  
9001:2008

## CARTA SERVIZI

Approvata dal Consiglio d'Istituto del 08/09/2015, delibera n.70

La Carta dei servizi, costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale attraverso il quale l'Istituto Superiore "Giorgi-Fermi" rende noto:

- gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativa gestionale (cd. principi fondamentali)
- le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività (cd. fattori di qualità)
- le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese (cd. valutazione del servizio)
- la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni (cd. azione di reclamo)

La carta dei servizi recepisce, tra l'altro concetti essenziali attinenti il contratto formativo, cioè il patto esplicito e partecipato in cui si descrivono gli obiettivi e le prestazioni, che i docenti si impegnano a fare per rendere efficace la loro azione.

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale.

### Principi fondamentali

#### Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico fisiche e socio economiche.

#### Imparzialità e regolarità

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso le sue componenti 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.

In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali.

In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

#### Accoglienza e integrazione

L'Istituto accoglie e favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime.

Su richiesta i Consigli di Classe attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

#### Diritto di scelta e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche che erogano il servizio; la libertà di scelta si esercita tra istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le componenti coinvolte, a partire dai docenti coordinatori di classe.

#### Partecipazione, efficienza e trasparenza

Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'Istituto e gli EELL si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

## **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascun studente.

La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

L'Istituto garantisce la più ampia partecipazione del personale a iniziative di aggiornamento e formazione. Il Collegio dei Docenti annualmente approva un piano di formazione, nell'ambito delle priorità e delle strategie di intervento previste nel PTOF.

La formazione del personale costituisce una leva strategica per la realizzazione dell'offerta formativa, pertanto è un impegno per tutto il personale scolastico adeguare le proprie competenze alle nuove esigenze.

## **PARTE I**

### **Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, 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 degli obiettivi educativi, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- PTOF
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo didattica
- Patto Educativo di Corresponsabilità

## **PARTE II**

### **Servizi amministrativi**

La scuola individua 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.

#### ***Standard specifici delle procedure***

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione, purché l'alunno sia in regola con il pagamento delle tasse.

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

Le pagelle e "le lettere di comunicazione degli esiti scolastici intermedi" sono visibili in tempo reale sul registro elettronico, a cui si accede con password personale.

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

#### **Orari della Segreteria Didattica**

- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00, mercoledì dalle ore 7.45 alle 8.45 ed il venerdì dalle ore 12.30 alle 13.30

#### **Orari dell'Ufficio del Personale**

- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00, mercoledì dalle ore 7.45 alle 8.45 ed il venerdì dalle ore 12.30 alle 13.30

#### **Orari dell'Ufficio Contabilità**

- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00, mercoledì dalle ore 7.45 alle 8.45 ed il venerdì dalle ore 12.30 alle 13.30

#### **Orari dell'Ufficio Protocollo**

- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00, mercoledì dalle ore 7.45 alle 8.45 ed il venerdì dalle ore 12.30 alle 13.30

#### **Orari Ricevimento Direttore S.G.A.**

- dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico da lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30, compatibilmente agli impegni, su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la risposta comprende il nome dell'istituto e il nome di chi risponde.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Sul sito dell'Istituto alla voce Albo pretorio e Trasparenza, valutazione e merito sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.

Attualmente sono ancora disponibili spazi per:

- Organigramma
- Funzionigramma nominativo
- Orario delle lezioni e dei docenti
- Organizzazione del servizio sicurezza
- Albo docenti
- Albo personale ATA
- Delibere Consiglio di Istituto
- Bandi di gara e Contratti

Sono inoltre disponibili appositi spazi per :

- bacheca sindacale
- bacheca studenti
- bacheca genitori

Presso l'ingresso devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **PARTE III**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale.

Sono garantite le norme di igiene.

La scuola si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurano la sicurezza interna.

Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

Lo spazio per le assemblee è costituita da

- aula magna (presente nella sede di via San Pelaio e Via Medaglie d'Oro)
- aula audiovisivi

### **PARTE IV**

#### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

I reclami possono essere espressi in forma scritta sul Registro delle osservazioni per la qualità.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, viene effettuata una rilevazione mediante questionari ad un campione significativo di genitori, alunni e al personale.

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

Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette, ad esempio progetti integrati con partners esterni.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti e/o docenti incaricati espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti. Stralcio della relazione è comunicata al Consiglio di Istituto.

### **PARTE V**

#### **Norme attuative**

La Carta è adottata dal Consiglio di Istituto, previa consultazione degli studenti, fatta salva la competenza del Collegio dei Docenti in ordine ai profili pedagogico – didattici.

Ogni utente o operatore scolastico può chiederne una copia.

La modifica viene disposta, su richiesta motivata, dal Consiglio di Istituto, sempre previa consultazione degli studenti.

L'inosservanza dei principi e delle regole trasfuse nel documento può rilevare responsabilità disciplinari a carico dei trasgressori.

Il Piano dell'offerta formativa è stato approvato dal Collegio dei docenti con delibera del 20/02/2015

Il Piano dell'offerta formativa è stato approvato con delibera del Consiglio di Istituto del 12.03.2015

IL DIRIGENTE SCOLASTICO