
	<b>I.I.S. "E.MAJORANA"</b> PIAZZA ARMERINA		<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>POF ALL.6 Pag. 1/9</b>
---	---	---	--------------------------	-----------------------------------

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **DELL'ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "E.MAJORANA"**

### **INDICE**



<b>PRINCIPI E FONDAMENTI.....</b>	<b>1</b>
1.UGUAGLIANZA.....	2
2.IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ.....	2
3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.....	2
4.OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.....	2
5.PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.....	3
6.LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	3
<b>PARTE I.....</b>	<b>4</b>
1.AREA DIDATTICA.....	4
<b>PARTE II.....</b>	<b>6</b>
1.SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	6
<b>PARTE III.....</b>	<b>7</b>
1.CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "E MAJORANA" DI PIAZZA ARMERINA.....	7
<b>PARTE IV.....</b>	<b>7</b>
1.PROCEDURA DEI RECLAMI.....	7
2.VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	7
<b>PARTE V.....</b>	<b>8</b>
1.DIRITTO D'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI.....	8
2.TUTELA DELLA PRIVACY.....	9

	Funzione	Nome e Cognome	Data	Firma
Redazione	CDD	Collego Dei Docenti		
Verifica	UQ	F. Ciancio, F. Ciancia, W.Piazza		
Approvazione	CDI	Consiglio d'Istituto		

Rev:	data	Motivo della revisione
00	10.01.08	prima emissione

## **PRINCIPI E FONDAMENTI**

L'Istituto di Istruzione Superiore "E. MAJORANA" di Piazza Armerina, in piena adesione con i principi del dettato costituzionale, con la presente CARTA DEI SERVIZI intende promuovere, attraverso la propria azione

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S.</b> <b>"E.MAJORANA"</b> <b>PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF</b> <b>ALL.6</b> <b>Pag. 2/9</b></p>
---	---	---	---	--

educativa, i principi di libertà, imparzialità e uguaglianza, anche con l'erogazione di un servizio in cui i suddetti valori vengano osservati ed esaltati. A corollario di quanto sopra si sente impegnato ad evitare e contrastare ogni discriminazione riguardante religione, razza, sesso, condizioni socio-economiche e psicofisiche.

I principi di uguaglianza e imparzialità trovano puntuale risposta attraverso:

- iniziative didattiche tese a rimuovere in tutti gli allievi gli eventuali ostacoli all'apprendimento; fin dove è possibile verranno rimossi anche i condizionamenti socio-economici coinvolgendo anche operatori esterni alla scuola (Enti Locali, USL ecc.);
- iniziative didattiche adeguate ai bisogni, alle attitudini, agli interessi, agli stili di ciascun alunno, coerenti con scelte curriculari quanto più possibile individualizzate;
- la piena disponibilità nei confronti di eventuali alunni extracomunitari, o comunque di provenienza estranea all'ambiente i quali saranno fonte di conoscenze e riflessioni per tutti attraverso l'attivazione di uno scambio interculturale proficuo per tutta la classe;
- l'organizzazione di attività per gruppi, per classi parallele, per corsi ecc. proposte per favorire il massimo di socializzazione possibile tra alunni diversi per sesso, religione ecc.;
- l'impegno costante per rimuovere le barriere, non solo architettoniche, nei confronti degli alunni portatori di handicap.
- L'impegno costante nell'obiettivo di miglioramento continuo delle prestazioni educative e didattiche

## **1. UGUAGLIANZA**

All'Istituto di Istruzione Superiore "E. MAJORANA" di Piazza Armerina non viene effettuata nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

## **2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità. L'Istituto di Istruzione Superiore "E. MAJORANA" di Piazza Armerina garantisce che la propria programmazione e la valutazione degli alunni avviene secondo procedure documentate e nella piena trasparenza.

L'Istituto di Istruzione Superiore "E. MAJORANA" di Piazza Armerina, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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 sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**



La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni da parte di tutti gli operatori del servizio; in particolare:

- a) a far conoscere, prima e durante, tutte le attività e i servizi offerti, soprattutto ai nuovi alunni e ai rispettivi genitori;
- b) a fornire, su richiesta, copia del POF, della Carta dei servizi, del regolamento, della programmazione e degli strumenti di valutazione;
- c) ad informare i genitori degli alunni della scuola media sugli aspetti didattici e organizzativi propri del progetto d'istituto;
- d) a favorire, attraverso incontri frequenti con i rappresentanti degli alunni e con spazi dedicati, la circolazione delle conoscenze e la partecipazione responsabile.

Particolare impegno sarà prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

## **4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso l'impegno attivo di tutto il personale.

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S. "E.MAJORANA" PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF ALL.6 Pag. 3/9</b></p>
---	---	---	---	--

In particolare saranno:

- a) incentivate le attività sportive pomeridiane per costituire una valida alternativa alla strada;
- b) realizzate iniziative di collaborazione con enti esterni per effettuare una costante e ampia opera di convinzione sulle famiglie;
- c) sviluppati gli scambi con gli enti assistenziali, le associazioni di volontariato ecc. per intervenire a favore delle famiglie bisognose o disgregate e, generalmente, per sostenere alunni e genitori in difficoltà;
- d) controllate giornalmente le frequenze, utilizzando anche strumenti informatici, ed attivate tutte le iniziative di informazione e coinvolgimento delle famiglie.

Saranno tempestivamente informati gli enti di competenza nel caso di persistente evasione.

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, 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.

A tal fine sarà data la possibilità a tutti i genitori, sin dai primi giorni dell'anno scolastico, di conoscere il calendario degli impegni dei consigli di classe, dei periodici incontri con tutti i docenti, delle assemblee dei genitori.

Oltre a quanto detto precedentemente, saranno disponibili, in via permanente in segreteria o nella bacheca ad essa adiacente ed online, copia del REGOLAMENTO DI ISTITUTO, della CARTA DEI SERVIZI, del P.O.F. e l'Organigramma della scuola.

Nella sala dei professori sarà costantemente aggiornato l'albo della corrispondenza e dei documenti rivolti ai docenti e in una apposita bacheca sarà affissa una copia dell'orario degli incontri annuali, del calendario degli impegni ecc.

Nel corridoio del locale uffici saranno affisse le copie dei verbali del Consiglio di Istituto; i verbali del Collegio docenti saranno copiati su un'apposita cartella nel computer della sala docenti; all'interno di una bacheca saranno esposti gli avvisi rivolti al personale ATA.

Il dirigente ad inizio d'anno, preso atto della attività didattica programmata e radunato il personale ATA in apposita assemblea, delibererà su quanto attinente l'orario di servizio di tutte le componenti adeguandosi a criteri di efficienza e di efficacia, per garantire una attiva partecipazione e un costante sostegno del personale ATA a tutte le attività scolastiche; il Direttore amministrativo compilerà un calendario degli impegni del personale ATA che, notificato agli interessati, sarà affisso nell'apposita bacheca.

## **6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.**

La programmazione, in coerenza con il P.O.F., assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. Essa è la risultante degli incontri collegiali che normalmente avvengono ad inizio d'anno per deliberare eventuali integrazioni o rettifiche.

Nel mese di gennaio viene sottoposta a verifica in itinere. A conclusione dell'anno scolastico è previsto, inoltre, un ulteriore momento di valutazione.



L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico; esso è finalizzato a migliorare la qualità della offerta educativa ed in genere a migliorare il servizio scolastico.

Viene annualmente redatto il piano di aggiornamento del personale.

L'attuale trasformazione dei processi organizzativi del sistema scolastico porta ad un coinvolgimento del tutto rinnovato dei docenti che si trovano in questo particolare momento storico ed in una società sempre più complessa, ad essere più di prima professionisti dell'educazione scolastica.

La cultura dell'autonomia può trovare una reale affermazione solo se investe prima di tutto la professione docente, una professione che deve essere continuamente ripensata per dare risposte adeguate ai significativi cambiamenti che hanno coinvolto la scuola e la società. Si richiedono infatti ai docenti comportamenti professionali nuovi e flessibili, anche perché gli esiti formativi degli studenti dipendono dalla qualità dell'insegnamento e questa deve sempre più misurarsi con una qualità della formazione.

La scuola dell'autonomia da un lato comporta la possibilità di organizzare e gestire l'offerta formativa, dall'altro sollecita l'emergere di nuove esigenze formative e di aggiornamento degli operatori scolastici. A tale scopo il vigente C.C.N.L. considera la formazione dei docenti al centro del processo insegnamento - apprendimento e stabilisce gli obiettivi formativi, assunti come prioritari per realizzare gli interventi di

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S.</b> <b>"E.MAJORANA"</b> <b>PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF</b> <b>ALL.6</b> <b>Pag. 4/9</b></p>
---	---	---	---	--

formazione iniziale, in ingresso ed in servizio e costituiscono un diritto – dovere per il docente partecipare a tali iniziative; inoltre individua i soggetti competenti a organizzare, gestire e monitorare le attività di formazione dei docenti.

In linea con le disposizioni normative e sulla base dei bisogni di formazione dei docenti emersi dal monitoraggio effettuato dal nucleo di valutazione, il nostro Istituto programmerà per l'anno scolastico una serie di attività formative anche in rete con altre scuole o enti di formazione professionali che hanno lo scopo di consolidare la cultura dell'autonomia, rafforzare il processo insegnamento- apprendimento e migliorare la qualità del servizio.

Il piano di formazione dell'I.I.S. Majorana, in sinergia con L'Amministrazione scolastica centrale e l'Amministrazione scolastica periferica e in linea con il P.O.F., ha lo scopo di offrire ai docenti nuove opportunità di formazione in servizio al fine di rendere più efficace la propria azione didattica e per rispondere ai nuovi bisogni emersi in un contesto sociale, educativo e professionale notevolmente cambiato.

Gli interventi di formazione si pongono come obiettivi:

- Consolidare la cultura dell'autonomia dei docenti
- Offrire strumenti, metodi, contenuti, strategie per essere capaci di progettare, di gestire, organizzare e valutare nuovi percorsi formativi.
- Stimolare la ricerca, la sperimentazione e la diffusione di percorsi di insegnamento anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie didattiche (NTD).
- Potenziare e migliorare la qualità professionale all'interno delle singole discipline, promuovendo un aggiornamento relativo ai curricula in vista anche delle nuove riforme.
- Offrire nuove opportunità di autoaggiornamento.
- Attivare interventi anche in rete tra i diversi soggetti, al fine di prevenire l'insuccesso scolastico e l'abbandono.
- Formare docenti capaci di rendere flessibile la propria azione didattica attraverso l'elearning.
- Incentivare il lavoro in team.

Gli obiettivi, i contenuti, le modalità di attuazione, i destinatari, i formatori, gli strumenti, le risorse attivate, il piano finanziario, saranno esplicitati in ogni singolo progetto.

Oltre alle attività di formazione organizzate, gestite e monitorate all'interno dell'istituto, i docenti potranno partecipare a quelle programmate dall'amministrazione centrale o da quella periferica.

## **PARTE I**

### **1. AREA DIDATTICA**

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.

Esso infatti si pone quale agenzia nel contesto socio culturale di appartenenza impegnato nella proposta e nella gestione di percorsi di apprendimento organizzati e verificabili secondo le esigenze di ciascun alunno.

Esso inoltre intende fornire gli strumenti interpretativi della realtà mettendo in condizione gli alunni di padroneggiare le conoscenze acquisite e fornendo gli stimoli per l'adattamento ad una realtà in costante movimento.



Per garantire la continuità educativa e al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, vengono promossi con la scuola media:

- a) incontri periodici sui temi inerenti metodologia, didattica ecc.;
- b) incontri tra i "Gruppi H" delle rispettive scuole per un migliore inserimento degli alunni portatori di handicap;
- c) incontri di aggiornamento

Nella scelta dei libri di testo la scuola è orientata, concordando con le disposizioni ministeriali, a:

- a) uniformare per discipline, per quanto è possibile, i testi in adozione;
- b) favorire lo scambio dei libri degli alunni che escono con quelli che subentrano per limitare l'incidenza notevole della spesa per i libri.

Per le strumentazioni didattiche il criterio di riferimento costante è quello della loro funzionalità con particolare riferimento agli obiettivi educativi e didattici.

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S. "E.MAJORANA" PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF ALL.6 Pag. 5/9</b></p>
---	---	---	---	--

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

Strumenti fondamentali dell'azione educativa e didattica sono:

- a) il piano dell'offerta formativa - P.O.F,
- b) Il Regolamento d'Istituto
- c) Programmazione educativa e didattica
- d) Contratto Formativo

### **A1 Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).**

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso ha normalmente validità triennale ed è soggetto costantemente a verifiche ed aggiornamenti.

Il P.O.F. dopo aver rilevato i bisogni dell'utenza e descritto le risorse materiali ed umane della scuola, presenta e motiva le scelte educative complessive soffermandosi, in particolare, sugli impegni culturali e formativi, sulla funzione orientativa, sulle linee metodologiche e sulle innovazioni della scuola.

Sempre al suo interno vengono approfondite, descritte e motivate le scelte organizzative relative alle classi e ai corsi sperimentali presenti e futuri nonché i criteri per la utilizzazione delle risorse e la valutazione dell'intero sistema scuola.

I genitori possono consultare il progetto educativo d'istituto in segreteria ed averne copia.

### **A2 Regolamento di Istituto (R.I.)**

Il REGOLAMENTO DI ISTITUTO comprende:

- le disposizioni generali sul funzionamento degli organi collegiali;
- l'orario di inizio e fine delle lezioni;
- la disciplina dei ritardi e delle assenze;
- il funzionamento della biblioteca e dei laboratori;
- la regolamentazione del ricevimento delle famiglie.
- I genitori possono consultare il regolamento di istituto in segreteria ed averne copia.

### **A3 Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe o di interclasse.**

La programmazione educativa-didattica è soggetta costantemente a modifiche, integrazioni, correzioni e valutazione.

In essa sono descritti i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno:



- a) sviluppa l'analisi dei bisogni dell'utenza e la situazione di partenza di ciascun alunno;
- b) descrive gli approcci metodologici e le risorse strutturali, strumentali e organizzative disponibili;
- c) fissa gli obiettivi educativi e cognitivi;
- d) espone le risorse metodologiche, didattiche e gli interventi individualizzati, nonché le attività educative;
- e) articola per anno, per competenza ecc. i progetti formativi annunciati nel P.O.F. nonché quelli connessi all'orientamento e allo autorientamento;
- f) descrive le modalità e i criteri per la verifica e la valutazione e contiene la descrizione operativa dei livelli di valutazione.

E' collegato alla Programmazione il giornale del professore che accompagna gli interventi didattici in coerenza con gli strumenti predisposti collegialmente.

Di quanto sopra gli utenti saranno resi partecipi con le stesse modalità espresse in precedenza.

La Programmazione didattica, invece, viene elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti;
- 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".

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S. "E.MAJORANA" PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF ALL.6 Pag. 6/9</b></p>
---	---	---	---	--

Ha validità annuale, viene inserita' nel registro personale dei docenti e conservata in copia dall'ufficio qualità'. A conclusione dell'anno scolastico tutti i docenti, per disciplina e per classe, elaborano la relazione finale contenente:

- a) le competenze acquisite dai singoli alunni;
  - b) l'itinerario percorso ed eventuali variazioni rispetto alla programmazione;
  - c) i risultati del contributo disciplinare alle attività formative d'istituto;
  - d) metodo, strumenti e risorse utilizzati;
  - e) i risultati dei laboratori;
  - f) i tipi e risultati delle verifiche;
  - g) i risultati delle attività extrascolastiche, parascolastiche di recupero, etc. svolte;
  - h) le eventuali proposte di acquisto materiale per il successivo anno scolastico.
- Anche la programmazione didattica può essere richiesta in visione e ottenuta in copia

#### **A4 Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola.

Esso si stabilisce in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

L'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del curriculum;
- le modalità di valutazione

Il docente nel proprio registro personale deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

Il genitore può conoscere quanto espresso in tutti i punti ed eventualmente esprimere pareri e proposte e collaborare nel perseguimento degli obiettivi.

## **PARTE II**

### **1. SERVIZI AMMINISTRATIVI.**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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



- a) La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace;
- b) il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi;
- c) i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- d) 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.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico, salvo impegni ed imprevisti, tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00.

#### **Informazione**

Per l'informazione questo Istituto assicura spazi ben visibili ad essa adibiti, in particolare sono predisposti:

	<p style="text-align: center;"><b>I.I.S.</b> <b>"E.MAJORANA"</b> <b>PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>POF</b> <b>ALL.6</b> <b>Pag. 7/9</b></p>
---	---	---	---	--

- a) tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale A.T.A.);
- b) organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- c) organigramma del sistema scolastico;
- d) albi di istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici è sempre presente e riconoscibile un collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **PARTE III**

### **1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "E MAJORANA" DI PIAZZA ARMERINA.**

L'ambiente scolastico deve essere mantenuto 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.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi. Di ogni attività di pulizia programmata i collaboratori scolastici dovranno lasciare traccia in una apposita modulistica affissa nei vari ambienti assegnati alla loro competenza.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate e gli utenti, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

## **PARTE IV**

### **1. PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi sono presi in considerazione dal Sistema.

I reclami vengono gestiti dall'Ufficio Qualità e dal Dirigente che ne appurano la fondatezza. Infatti, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, la segnalazione viene registrata in apposita scheda e si risponde se necessario in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, ove appurato, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Se il reclamo è fondato l'Istituto avvia una Non Conformità ed un'Azione Correttiva mirata all'eliminazione della causa.



I Reclami vengono riesaminati annualmente nel Riesame della Direzione del Sistema di Gestione Qualità dell'Istituto.

### **2. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e dei relativi standard, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli studenti ed ai partecipanti dei corsi di formazione progettati dall'Istituto.

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

Annualmente l'analisi delle risposte e della qualità percepita dagli alunni viene riesaminata durante il Riesame della Direzione del Sistema di Gestione della Qualità.

	<p align="center"><b>I.I.S. "E.MAJORANA" PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>POF ALL.6 Pag. 8/9</b></p>
---	--	---	--	---

## PARTE V

### 1. DIRITTO D'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Il presente regolamento, in esecuzione delle disposizioni di cui all'art. 22, 3° comma, della L. 7 Agosto 1990, n. 241, disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Il personale amministrativo dell'Istituto è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio. Non possono trasmettere a chi non ne abbia diritto informazioni riguardanti provvedimenti o attività amministrative, in corso o concluse, ovvero notizie al di fuori delle ipotesi e delle modalità previste dalle norme del presente regolamento.

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto d'accesso ai documenti amministrativi stabilmente detenuti dall' Istituto d'Istruzione Superiore "E. Majorana" di Piazza Armerina.

È considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica, cartacea, digitale o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa e didattico-valutativa.

Il diritto d'accesso si esercita, con riferimento agli atti del procedimento, e durante anche il corso dello stesso, nei confronti di chi è competente a formulare l'atto conclusivo o a detenerlo stabilmente.

Il diritto d'accesso si può esercitare anche in via informale solo in casi straordinari mediante motivata richiesta anche verbale, all'ufficio competente per materia a formare l'atto conclusivo di procedimento o a detenerlo stabilmente.

In ogni caso per poter accedere al documento l'interessato deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare, ove occorre, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, far constatare la propria identità e, ove occorre, i propri poteri rappresentativi.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità ove ritenuta valida, è accolta dal DSGA il quale d'intesa con il personale responsabile del procedimento, dà visione all'interessato della documentazione richiesta.

Il procedimento d'accesso formale deve concludersi nel termine di 30 gg. decorrenti dalla data di presentazione della richiesta all'ufficio competente.

Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, DSGA, entro 10 gg., è tenuta a darne tempestiva comunicazione al richiedente, mediante comunicazione scritta. Il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta perfezionata.

I membri elettivi del Consiglio d'Istituto e il responsabile dell'ufficio qualità hanno diritto di ottenere l'accesso alla documentazione degli atti o dei procedimenti trattati in termini di delibere dal Consiglio stesso sia prima che dopo la formalizzazione dell'atto o del procedimento.



L'accoglimento della richiesta d'accesso ad un documento comporta anche la facoltà d'accesso agli altri documenti nello stesso richiamati e appartenenti al medesimo procedimento.

L'esame dei documenti avviene presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta nelle ore di apertura al pubblico, alla presenza del DSGA

È vietato asportare documenti, tracciare segni od alterarli in qualsiasi modo. L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione.

Sono esclusi dall'accesso, tenuto anche conto della tutela alla riservatezza dei dati personali sancita dal DL 196 del 2003 i seguenti documenti che possono essere mostrati solo al diretto interessato o a chi ne presenta una delega scritta:

- i documenti compresi nel fascicolo personale dei singoli dipendenti od alunni riguardanti la vita privata e le condizioni personali degli stessi (D.M. n.60/96);
- i documenti riguardanti lo stato di salute dei dipendenti o degli alunni;
- i documenti relativi a procedimenti disciplinari del personale ed ad altri procedimenti di carattere sanzionatorio fino alla conclusione in prima istanza dei relativi procedimenti;
- gli elaborati degli alunni fino al completamento della correzione da parte del docente e loro consegna in classe nei tempi stabiliti;
- i registri dei professori nei periodi di valutazione sommativa;
- le pagelle fino alla loro consegna in classe nei tempi stabiliti;
- i verbali dei Consigli di Classe ed il registro generale dei voti durante i periodi di valutazione sommativa;

	<p align="center"><b>I.I.S.</b> <b>"E.MAJORANA"</b> <b>PIAZZA ARMERINA</b></p>		<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center"><b>POF</b> <b>ALL.6</b> <b>Pag. 9/9</b></p>
---	--	---	--	---

- i casi previsti ai punti a,b,c del comma 2 dell'art. 24 L. 241/90.

## **2. TUTELA DELLA PRIVACY**

E' assicurata la tutela della riservatezza dei dati di tutti gli operatori scolastici e degli utenti del servizio scolastico secondo le vigenti normative sulla Privacy.