



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Istituto Istruzione Superiore Ceccano

Istituto Tecnico Economico di Ceccano - Cod. scuola: FRTD01901L

Istituto Tecnico Economico di Ceprano - Cod. scuola: FRTD01902N

Ist.Prof.le di Stato per i Servizi dell'Enogastronomia e dell'Ospitalità Alberghiera di
Ceccano - Cod. scuola: FRRH01901E

Sede legale

Via Gaeta, 105 - 03023 Ceccano (Fr) – C.F. 92 064 670 604 - Tel. 0775 60 33 33 -
Fax 0775 62 32 30

Mail: fris01900a@istruzione.it - PEC: fris01900a@pec.istruzione.it - Web:
www.iisceccano.it

Istituto certificato ISO 9001:2008

Reg. N. CH-50059

Ente Certificatore SQS Quality

IIS CECCANO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- **PREMESSA**
- **FINALITA'**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- **PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA**
- **PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- **PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**
- **PARTE QUARTA: PRIVACY**
- **PARTE QUINTA: SODDISFAZIONE DELL'UTENZA a) PROCEDURA DEI RECLAMI b) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
- **PARTE SESTA: ATTUAZIONE E REVISIONE**

PREMESSA

La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07\06\1995 pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15\06\1995 ed è il documento che stabilisce i principi fondamentali cui l'Istituto di Istruzione Superiore Ceccano si ispira nell'erogazione dei servizi scolastici.

La presente Carta dei Servizi costituisce la premessa per:

- a) informare gli utenti in modo preciso e completo sull'identità e sulla qualità delle prestazioni della scuola;
- b) garantire la trasparenza il miglioramento le flessibilità del servizio scolastico che deve adattarsi alle esigenze degli studenti, delle loro famiglie e del nostro contesto territoriale.

La Carta dei Servizi dell'IIS CECCANO , si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

L'art. 3 afferma che " Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. "

L'art. 33 sancisce che " L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento."

L'art. 34 ricorda che: " La scuola è aperta a tutti. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi..."

Da ciò deriva che obiettivi fondamentali da perseguire sono l'attuazione dei principi di uguaglianza, di pari dignità, di imparzialità, di accoglienza, d'integrazione, di scelta, di obbligo scolastico, di frequenza, di partecipazione, di efficienza, di trasparenza, di libertà d'insegnamento e di aggiornamento del personale.

QUALITA' DEI SERVIZI

L'Istituto, anche attraverso il Sistema di Gestione Qualità, ha implementato un processo di progressivo adeguamento della propria azione didattica - organizzativa - gestionale ai parametri e agli standard previsti dall'attuale normativa.

L'IIS CECCANO si impegna a garantire un servizio orientato allo studente, ancorato a precisi standard di qualità, esplicitati nelle procedure operative, nonché nel PTOF.

Tali standard si identificano:

nel dare a tutti eguale possibilità di accesso e di fruizione dei servizi scolastici,

nell'impegno in favore dell'integrazione degli alunni nella realtà scolastica con particolare riguardo alle situazioni problematiche;

nell'imparzialità e regolarità dei servizi scolastici da intendersi come obiettività ed equità nella gestione della scuola; nella partecipazione alle scelte scolastiche;

nella efficienza e trasparenza delle decisioni di politica educativa, ma anche dei singoli servizi amministrativi; nel costante aggiornamento didattico dei docenti, punto focale della programmazione educativa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche

Imparzialità e regolarità

a. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

b. L'Istituto, 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza ed integrazione

- a. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati comportamenti di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- b. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- a. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.
- b. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

- a. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei servizi", 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.
- b. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico secondo il Regolamento di Istituto.
- c. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, privilegiando le moderne tecnologie in particolare attraverso il sito web d'Istituto all'indirizzo www.iis.ceccano.gov.it, pienamente rispondente ai dettami della più recente normativa in materia di trasparenza.
- d. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità dell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

e. 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 interventi definite dall'amministrazione.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

a. La programmazione 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.

b. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

PARTE I

-AREA DIDATTICA-

Didattica

La scuola, 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.

L'IIS CECCANO si impegna a:

- a) garantire l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- b) svolgere attività di recupero, sostegno e approfondimento, curate dai docenti e deliberate dai Consigli di classe;
- c) agevolare la formazione/aggiornamento in servizio dei docenti quale mezzo fondamentale per garantire una didattica al passo con i tempi e adeguata al cambiamento dell'utenza;
- d) promuovere sperimentazioni al fine di adeguare la didattica all'utilizzo delle nuove tecnologie e all'utilizzo di materiale didattico innovativo come: o contenuti didattici multimediali, o lezioni per le LIM, o libri digitali, o attività di e-learning su piattaforma dedicata, o altri contenuti presenti in rete d'Istituto su server dedicati, o laboratori linguistici multimediali;

- e) individuare ed elaborare gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.
- f) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza con particolare riguardo agli obiettivi formativi
- g) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- h) Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, secondo le modalità descritte nel PTOF.
- i) L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.
- j) Le programmazioni di classe e di dipartimento sono disponibili e consultabili sul sito web di Istituto. All'attività scolastica vengono assegnati, come da normativa vigente, almeno 200 giorni per anno scolastico.
- k) La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del PTOF secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
- l) Il Piano triennale dell'Offerta Formativa esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. □ E' elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Dirigente Scolastico. Il Piano è approvato dal Consiglio d'Istituto. □ E' reso pubblico attraverso il sito web d'Istituto.
- m) Regolamento d'Istituto □ La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di Istituto secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti (D.P.R. n°249 del

24/01/1998 e successive modifiche ed integrazioni D.P.R. n°235 del 21/11/2007), è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il PTOF e contribuisce alla sua piena attuazione.

□ Il Regolamento d'Istituto, approvato dal Consiglio d'Istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- o vigilanza sugli alunni;
- o comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- o regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- o uso delle aule e degli spazi comuni; o utilizzo delle attrezzature; o realizzazione dei viaggi di istruzione e delle visite guidate; o modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee.

n) Patto educativo di corresponsabilità

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Patto educativo di corresponsabilità secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

Il Patto educativo di corresponsabilità è finalizzato a definire, in maniera puntuale e condivisa, diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti.

Il rispetto Patto costituisce la condizione indispensabile per costruire un rapporto di fiducia reciproca, per conseguire le finalità dell'Offerta Formativa e per guidare gli studenti verso il successo scolastico. Programmazione e pianificazione della didattica

Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espone nel Piano triennale dell'Offerta Formativa.

o) La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe, aperta ai rappresentanti dei genitori e degli alunni e, successivamente, pubblicata sul sito web d'Istituto. □ I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti, sono conservati e pubblicati secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

PARTE II

- AREA AMMINISTRATIVA -

Fattori di qualità e trasparenza amministrativa

La scuola individua, nel pieno rispetto della normativa vigente, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ❖ trasparenza e celerità delle procedure;
- ❖ riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- ❖ completa informatizzazione dei servizi di segreteria;
- ❖ accesso agli atti amministrativi;
- ❖ tutela dei dati sensibili.
- ❖ Standard specifici delle procedure

La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione degli alunni è effettuata online o presso gli sportelli della segreteria;
- il rilascio dei certificati avviene entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- attestati o documenti sostitutivi dei diplomi vengono consegnati, presso gli sportelli della segreteria, a partire dal decimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- l'apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria viene effettuato in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio;
- viene perseguita la tempestività del contatto telefonico stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste ed il contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

Relativamente all'informazione l'Istituto assicura la presenza di spazi ben visibili adibiti alla stessa, predisponendo:

- sito web d'Istituto conforme alle linee guida dell'attuale normativa;
- pubblicazione sulla sezione Albo pretorio e Trasparenza del sito , valutazione e merito di tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.
- albo d'Istituto;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- organigramma; • tabella dell'orario dei dipendenti;
- bacheche di comunicazione: sindacale, degli studenti, dei genitori.
- Presenza e riconoscibilità ,all'ingresso delle sedi scolastiche degli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

– AMBIENTE –

Condizioni ambientali della scuola –

Sicurezza

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro in tutte le sedi.

Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi delle tre sedi i garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale, grazie al lavoro dei collaboratori scolastici che si adoperano per mantenere costante la pulizia della scuola

Per quanto riguarda la sicurezza, in attuazione del Decreto legislativo 81:2008 (e successive modifiche ed integrazioni), è predisposto il Piano di evacuazione dell'edificio che è affisso in ogni locale ed è facilmente consultabile in caso di situazioni di allarme o pericolo di qualsiasi natura.

Strutture dell'Istituto

L'Istituto di Istruzione Superiore Ceccano mette, inoltre, a disposizione dell'utenza le seguenti strutture:

Presidenza	Ufficio DSGA	Aula Magna da 260 posti	Laboratorio Informatica 1	Palestra
Vicepresidenza	Ufficio didattica	Laboratorio scienze integrate	Laboratorio Informatica 2	Campo esterno Atletica Leggera
Sala Riunioni	Ufficio personale	Laboratorio linguistico	Laboratorio Informatica 3	Stanza infermeria
Sala Docenti	Ufficio acquisti	Biblioteca	Aula Alternanza SL	Archivi
Aula CIC	Ufficio protocollo	Sala lettura	Aula Lab. Teatrale	Magazzino
Aula della Creatività (al. H)	2 Aule LIM	Aula Multimediale	Aula Impresa Simulata	Stanza pausa-caffè
ITE CEPRANO				
Ufficio Presidenza	Sala Docenti	Aula Magna	Laboratorio di Scienze/Chimica	Aula Multimediale
Ufficio uso segreteria	Aula Biblioteca	Aula CIC	Aula LIM	Laboratorio Informatica
IPSEOA CECCANO				
Ufficio Presidenza	Aula Ricevimento 3° anno	Aula Multimediale	1 laboratorio sala	Magazzino derrate alimentari
Sala Docenti	Aula Ricevimento biennio	Aula audiovisivi	1 laboratorio bar	Magazzino materiale igienizzante
2 Aule LIM	Aula infermeria	1 laboratorio cucina biennio	Spogliatoi alunni annessi ai laboratori	Palestra
cl@sse 2.0	Aula sostegno	1 laboratorio simulato sala	Magazzino generale	Spogliatoi annessi alla palestra
Aula CIC	Aula Biblioteca	1 laboratorio cucina triennio	Aula dedicata FF.SS. e Docenti area professionalizzante	

PARTE IV

- PRIVACY -

Privacy e sicurezza dei dati personali – sicurezza informatica

- a) L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza. Per quanto riguarda le modalità d'accesso agli atti valgono le norme dettate dalla Legge n. 241/90 e successive disposizioni.
- b) E' possibile accedere agli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e agli esami su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia
- c) Il trattamento dei dati personali è effettuato dall'Istituzione scolastica nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Relativamente agli atti contenenti dati sensibili gli interessi coinvolti vanno valutati e bilanciati alla luce del combinato disposto dalle norme in materia di accesso agli atti e da quelle relative alla protezione dei dati sensibili.
- d) Particolare attenzione è posta all'aggiornamento dei sistemi informatici, della rete informatica degli uffici e dei laboratori, in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati ed un controllo puntuale degli accessi.

PARTE V

- SODDISFAZIONE DELL'UTENZA –

Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

- a) I reclami possono essere espressi in forma scritta utilizzando l'apposito modulo predisposto dal sistema di gestione qualità e reperibile presso la segreteria indicando i propri dati personali.
- b) I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

- b) La risoluzione dei reclami relativi ai processi burocratico - amministrativi, le attività di gare d'appalto, le attività di segreteria e dell'ufficio protocollo, i processi economico-finanziari, è di competenza del DSGA.
- c) La risoluzione di disservizi o reclami relativi ai processi didattico - formativi curricolari ed extracurricolari, di organizzazione e gestione dell'istituto, ai processi relativi ai rapporti interpersonali e alle comunicazioni in generale, è di competenza del DS (che può delegare per la risoluzione uno dei suoi collaboratori in staff).
- d) Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo

 Gradimento–Valutazione del servizio

- e) Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene realizzata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Dirigente con la collaborazione delle funzioni strumentali preposte, redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto.

PARTE VI

- ATTUAZIONE E REVISIONE -

 Attuazione e revisione

- a. Le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi saranno applicate fino a che non interverranno disposizioni modificative a norma di Legge.
- b. La presente Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in presenza della necessità di: ridefinizione storicizzata degli standard di qualità che saranno oggetto, col tempo, di nuovi dimensionamenti adeguamento migliorativo imposto dagli esiti della valutazione del servizio.

c. Essa potrà essere sottoposta a revisione da parte del Consiglio di Istituto qualora ne faccia richiesta la maggioranza dei componenti in carica

d. Le proposte di revisione della Carta dei Servizi dovranno essere presentate non oltre il 30 giugno di ciascun anno e saranno poste in discussione prima dell'inizio delle lezioni del successivo anno scolastico, previa comunicazione delle suddette proposte a tutti i membri del Consiglio di Istituto e previa acquisizione del parere del Collegio dei Docenti, vincolante per l'area didattico - educativa.