

	<p style="text-align: center;"><i>Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca</i>  <b>ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE</b>  <b>“GREGORIO RONCA”</b>  Sede centrale Solofra - Via Melito 8/A  Sezione staccata Montoro – via Cappella Cerrato</p>	
	<p>I.T.E. - Amministrazione Finanza e Marketing (indirizzo generale) – articolazioni: Sistemi Informativi Aziendali e Relazioni Internazionali per il Marketing – ITAF Corso di Istruzione per Adulti (Serale)  I.T.T. - Chimica, materiali e biotecnologie – articolazione: Chimica e materiali (opzione: Tecnologie del Cuoio), Sistemi e moda – articolazione: calzature e moda  I.P.S.E.O.A. - Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera – articolazioni: Enogastronomia (opzioni Cucina e Prodotti dolciari, artigiani e industriali), Servizi di sala e di vendita e Accoglienza turistica  Tel. centralino: 0825/1643844 - Fax: 0825/1643842 – Cod. Fisc. 92003650642 -  Tel. sede di Montoro: 0825503583 (IPSEO A) – 0825502104 (ITE)  E-mail: <a href="mailto:avis01100r@istruzione.it">avis01100r@istruzione.it</a> pec: <a href="mailto:avis01100r@pec.istruzione.it">avis01100r@pec.istruzione.it</a>  Sito web: <a href="http://www.isissronca.gov.it">www.isissronca.gov.it</a></p>	

## CARTA DEI SERVIZI

*“Per una scuola che vuole e che sa comunicare e condividere”*

*Approvata dal Consiglio di Istituto con delibera del 20 Dicembre 2017*

### INDICE

Premessa

FINALITA'

PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1. PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

Art. 1- Finalità

Art. 2 - Il clima positivo e il benessere a scuola

Art. 3 - Calendario scolastico

Art. 4 - Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Art. 5 - Regolamento d'Istituto

Art. 6-Gli incontri Scuola Famiglia

Art. 7-Patto educativo di corresponsabilità

Art. 8 -Programmazione e pianificazione della didattica

#### 2. PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 1 - Fattori di qualità

Art. 2 - Standard specifici delle procedure

Art. 3 – Informazione e trasparenza

#### 3. PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Art. 1 - Condizioni ambientali della scuola – Sicurezza

Art. 2 -Strutture dell'Istituto

#### 4. PARTE QUARTA: PRIVACY

Art. 1 - Privacy e sicurezza dei dati personali – sicurezza informatica

#### 5. PARTE QUINTA: SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Art. 1 - Procedura dei reclami

Art. 2 - Gradimento – Valutazione del servizio

#### 6. PARTE VI - ATTUAZIONE E REVISIONE

Art. 1 – Attuazione e revisione

## **Premessa**

Nel quadro di una progressiva sensibilizzazione della Pubblica Amministrazione nei confronti delle aspettative dei cittadini a fruire di prestazioni efficienti si colloca la **Carta dei Servizi pubblici**, come codice di autoregolamentazione, cui ciascuna P.A. deve attenersi nell'erogazione dei suoi servizi pubblici. 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.

In questo quadro la **Carta dei Servizi** è il documento che stabilisce i principi fondamentali cui l'Istituto di Istruzione Superiore "G. Ronca" di Solofra (AV) si ispira nell'erogazione dei servizi scolastici. Rappresenta un importante riferimento per studenti e genitori che scelgono l'Istituto poiché presenta i vari aspetti dell'attività scolastica e indica le relative prestazioni che il personale scolastico si impegna a realizzare. Con l'approvazione da parte degli Organi Collegiali dell'Istituto, la **Carta dei Servizi** diventa un documento condiviso che favorisce la crescita della cultura delle regole e costituisce uno strumento idoneo ad attivare l'innovazione in un servizio pubblico essenziale per una comunità.

La presente **Carta dei Servizi** costituisce, pertanto, la premessa per garantire non solo la totale trasparenza del servizio, ma anche la sua continua migliorabilità, e la necessaria flessibilità ed adattabilità alle mutevoli esigenze degli studenti, delle loro famiglie e del nostro contesto territoriale.

**La presente Carta è un certificato di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale.**

**La Carta dei servizi viene predisposta in continuità con gli altri documenti fondamentali** (Atto d'indirizzo del DS, RAV, PTOF, PdM) **tenendo conto delle priorità della scuola e degli obiettivi formativi e concorre in modo complementare a sostenere i processi di miglioramento declinati nel PdM.**

**Le priorità dell'Istituto sono:** Ridurre il tasso di dispersione -Migliorare le competenze tecnico professionali degli alunni per favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro e il proseguimento degli studi -Migliorare gli esiti scolastici al termine del percorso di studi -Ridurre le sospensioni del giudizio e le non ammissioni alla classe successiva -Migliorare la valutazione delle competenze chiave europee e di cittadinanza -Stabilizzazione degli esiti delle prove nazionali con riduzione della variabilità dei risultati ottenuti dagli alunni tra le classi -Garantire la sicurezza sul luogo di lavoro.

Scopo della **Carta dei Servizi** dell'Istituto, intesa quale strumento di comunicazione, è di informare gli utenti in modo preciso e completo sull'identità e sulla qualità delle prestazioni della scuola, in quanto servizio pubblico di fondamentale importanza per la crescita umana e civile del Paese.

**La carta concorre**, insieme agli altri documenti fondamentali, a regolare la vita della scuola, pertanto, la sua lettura va accompagnata dalla conoscenza dei documenti **RAV, PTOF, PdM**, elaborati e/o aggiornati annualmente.

## **FINALITÀ**

Finalità intenzionale del pubblico servizio scolastico è quella di istruire, formare anche professionalmente ed educare l'alunno, attraverso una prestazione didattica di qualità e adatta alle sue potenzialità di apprendimento.

Finalità specifica della scuola dell'obbligo è quella di formare e orientare la persona e il cittadino.

Ogni soggetto ha il diritto e il dovere di ricevere una formazione adeguata allo svolgimento della propria personalità e all'adempimento dei compiti sociali.

L'obbligo di adozione della **Carta dei Servizi** si fa risalire alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, con la quale si definiscono i servizi pubblici come quelli che tendono "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e alla previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e sicurezza della persona, alla

libertà di circolazione...”, nonché all’art. 2 della Legge 273/95 che prevede l’elaborazione di **carte dei servizi** settoriali.

L’ISS “G. Ronca”, pertanto, con la sua **Carta dei Servizi**, intende supportare il processo di miglioramento della **qualità** del servizio scolastico offerto e realizzare la **mission “Accogliere, formare ed orientare”** e la **vision** della scuola, “**l’innalzamento dei livelli di istruzione e delle competenze degli studenti, nel rispetto dei tempi e dei diversi stili di apprendimento**”

Pur potendo avere un termine di validità pluriennale, la presente Carta, tuttavia, non può e non deve essere uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che potrebbero intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse ma, soprattutto, grazie ai contributi ed ai suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dagli “utenti” (alunni, famiglie, docenti e quanti sono interessati al processo formativo).

### **Riferimenti Normativi**

- Artt. 3 - 30 - 33 e 34 della Costituzione italiana;
- Legge 7 agosto 1990, n.241
- D. P. C. M. 27- 1- 1994
- D. P. C. M. 7 -6- 1995
- Statuto degli Studenti e delle studentesse DPR 24/ 6/ 98 n.249 e ss.mm.ii.;
- Regolamento Autonomia Istituzioni Scolastiche DPR 8 marzo 1999, n .275;
- Art. 2 Decreto Legge 163 del 12 maggio 1995
- Art.2 Legge 273/95
- D. Lgs 30/07/1999 n .286 art.11
- L. 8 novembre 2000 n. 328 art.13;
- D..Lgs 196 del 30 giugno 2003 e ss.mm.ii.
- CCN Lavoro del Comparto Scuola – 29 dicembre 2007
- D.lgs 81/2008
- Delibera CiVIT n.105/2010;
- Delibera CiVIT n. 2/2012;
- D. lgs. n. 150/2009;
- Codice dell'amministrazione digitale (CAD)

**Questa Carta dei servizi si ispira agli articoli 3,21, co. 1,33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.**

#### **L'art. 3 Cost.**

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.21, co .1 Cost.**

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

#### **L'art. 33, co. 1 Cost.**

L’arte e la scienza sono libere e libero ne è l’insegnamento.

#### **L’art. 34, co. 1 Cost.**

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 questa lettura emerge che gli obiettivi fondamentali da perseguire si riferiscono ai **principi di uguaglianza, di pari dignità, di imparzialità, di regolarità, 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 "G. Ronca" ha avviato, attraverso la pratica dell'**autovalutazione di Istituto**, un processo di progressivo adeguamento della propria azione didattica – organizzativa- gestionale ai parametri e agli standard previsti dall'attuale normativa.

L'adozione della **Carta dei Servizi** scolastici da parte dell'ISS "G. RONCA" impegna, seriamente, ciascun organo dell'Istituto a garantire un servizio più orientato allo studente perciò, **qualitativamente migliore**, perché ancorato a precisi **standard o fattori di qualità**, esplicitati nelle procedure operative, nonché nel **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**.

Tali standard, come illustrato nel paragrafo successivo, si identificano:

- ✓ nell' **uguale possibilità di accesso e di fruizione dei servizi scolastici**, cui si accompagna l'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**

### **PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA**

Nell'erogazione del servizio scolastico non dovrà essere compiuta discriminazione alcuna in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Nel rispetto di tale principio saranno fatti salvi i diritti legati all'appartenenza a razze, etnie, religioni: rispetto della cultura, delle tradizioni, dei costumi, delle festività.

In nessun caso potranno essere imposti i principi della cultura, sia essa religiosa, civile o sociale prevalente, qualora sia in contrasto con quelli del gruppo di appartenenza.

L'Istituzione si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche con il supporto degli Enti Locali, associazioni esterne, specialisti e volontari presenti sul territorio.

Compatibilmente con le disponibilità di bilancio, il Consiglio d'Istituto studierà misure idonee a garantire il pieno svolgimento del diritto allo studio agli alunni in condizioni socio-economiche precarie, dando priorità all'erogazione di fondi in questa direzione.

Parimenti il Collegio dei docenti, nelle sue articolazioni funzionali, terrà conto, nel pianificare i percorsi formativi, delle condizioni psico-fisiche e sociali degli alunni, qualora esse si riflettano sul processo di apprendimento, studiando idonei e programmati interventi, anche in collaborazione con le famiglie ed eventuali soggetti esterni.

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

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

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.

In presenza di manifestazioni sindacali e di scioperi, la scuola garantisce:

- La tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- I servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- La presenza attiva e la vigilanza degli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro ed alle mansioni dei dipendenti.

## ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni 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.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno **rispetto dei diritti e degli interessi dello studente**.

La scuola individua gli alunni BES per i quali è «opportuna e necessaria» una personalizzazione che va da semplici interventi di recupero, sostegno e integrazione degli apprendimenti, fino alla costruzione di percorsi formalizzati che si declinano in PEI e PDP con l'obiettivo generale di valorizzare al massimo le potenzialità del singolo e le intelligenze multiple.

Per la natura degli indirizzi di studio, per la presenza di spazi laboratoriali e attività pratiche, la scuola è stata sempre un importante punto di riferimento per il territorio, infatti, ogni anno un cospicuo numero di famiglie trova risposte adeguate ai bisogni formativi dei figli in difficoltà.

La nostra scuola è attivamente impegnata a sostenere, per mezzo della stesura di protocolli di accoglienza e di curricoli integrati, le varie forme di diversità, disabilità e svantaggio, al fine di garantire il successo scolastico di tutti gli alunni.

La presenza di alunni BES all'interno delle varie classi determina l'adozione di strategie e metodologie che favoriscano l'inclusione e il lavoro di gruppo come l'apprendimento cooperativo, il tutoring, con le attività di mentoring, le attività di tipo laboratoriale e con progetti vari.

## DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

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

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.

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 dell'Istituto.

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 dell'Istituto all'indirizzo [www.isissronca.gov.it](http://www.isissronca.gov.it)**, pienamente rispondente ai dettami della più recente normativa in materia di trasparenza.

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.

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.

Nella scuola è garantita la partecipazione dei genitori e la condivisione con gli stessi dell'Offerta Formativa.

## LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La **progettazione didattica** 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.

**L'aggiornamento e la formazione** costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione ai sensi dell'art.1, comma 124 della legge 107/2015 che definisce come "obbligatoria, permanente e strutturale". Nel triennio di riferimento ciascun docente certifica almeno trenta ore di formazione, salvo diverse indicazioni, provenienti dal Piano Nazionale di formazione.

## **PARTE I AREA DIDATTICA**

### **Art.1 -Finalità**

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; si impegna a:

- ✓ garantire l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- ✓ svolgere, anche in orario extracurricolare, attività di recupero, sostegno e approfondimento, curate dai docenti e deliberate dai Consigli di classe;
- ✓ 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;
- ✓ promuovere sperimentazioni al fine di adeguare la didattica all'utilizzo delle nuove tecnologie e metodologie ;
- ✓ individuare ed elaborare gli strumenti al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto 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.

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.

Il mondo digitale e virtuale rappresenta un'enorme opportunità di sviluppo e crescita culturale e sociale, ma nasconde insidie e pericoli su cui è indispensabile misurarsi, attivando sinergie tra le istituzioni, con l'obiettivo di accrescere il senso della legalità.

Da qui la nota MIUR del 19 ottobre 2016 alla quale è allegato il "Piano Nazionale per la prevenzione del bullismo e del cyber-bullismo a Scuola", e la nostra istituzione scolastica che risponde puntuale all'appello e aderisce alle varie azioni previste.

Il nostro istituto, in piena autonomia e coerenza con quanto previsto dal Piano Nazionale del MIUR, individua le azioni contro il bullismo più idonee ai bisogni formativi degli alunni, per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del bullismo.

La scuola promuove un'educazione alla consapevolezza, al discernimento del positivo dal negativo che tali strumenti portano connessi al loro utilizzo. Proprio in questa frattura, tra positivo e negativo, si inseriranno le azioni utili per un'educazione al digitale, che la nostra scuola metterà in atto aderendo alle iniziative proposte dal MIUR.

### **Art. 2 -Il clima positivo e il benessere a scuola**

Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, secondo le modalità descritte nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- Consigli di Classe docenti/genitori;
- Colloqui periodici;
- Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.

Gli incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie, secondo le indicazioni degli organi collegiali.

L'attività didattica svolta è documentata regolarmente sui registri individuali dei docenti gestito attraverso il Portale Argo e sui registri di classe.

Le programmazioni di classe sono consultabili attraverso il Portale Argo nella pagina dedicata.

Le programmazioni di dipartimento sono disponibili e consultabili al sito web di Istituto all'indirizzo <http://www.isisronca.gov.it/it/dipartimenti-1>.

### **Art. 3– Calendario scolastico**

All'attività scolastica vengono assegnati, come da normativa vigente, almeno 200 giorni per anno scolastico, distribuiti secondo le indicazioni del calendario scolastico per ogni anno scolastico approvato dalla Giunta Regionale della Campania, su proposta dell'assessore all'Istruzione.

Le attività didattiche saranno sospese nei giorni di festività nazionale previsti dalla normativa statale, compresa la festività del Santo patrono qualora ricada nel periodo di attività didattica e nei giorni stabiliti nel calendario scolastico regionale.

Sono, altresì, previste giornate per le celebrazioni del "giorno della memoria", per il "giorno del ricordo", per la "festa della legalità", in cui l'Istituzione Scolastica programma, nell'ambito della propria autonomia, iniziative specifiche, anche in sintonia con quanto la Regione prevede di realizzare.

L' Istituzioni Scolastiche, per motivate esigenze e previo accordo con gli enti territoriali competenti ad assicurare i servizi per il diritto allo studio, può deliberare di anticipare - per un massimo di 3 giorni - la data di inizio delle lezioni. Le giornate di lezione derivanti da tali anticipi possono essere recuperate nel corso dell'anno scolastico di riferimento.

### **Art. 4 - Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa secondo le modalità previste dalla vigente normativa.

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 tenendo conto dell' Atto d'Indirizzo del Dirigente Scolastico per le attività della scuola e le scelte di gestione e di amministrazione, degli obiettivi nazionali MIUR, degli obiettivi regionali USR CAMPANIA, delle priorità, dei traguardi e degli obiettivi di processo individuati nel RAVE delle azioni previste nel PDM, del Regolamento d'Istituto, nonché delle proposte e dei pareri formulati dagli Enti Locali e dalle diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti nel territorio, dagli organismi e dalle associazioni dei genitori e degli studenti finalizzati anche alla realizzazione del curricolo integrato con particolare riferimento alle attività di alternanza scuola lavoro.

Il PTOF è diffuso all'interno della comunità scolastica, affinché funzioni da riferimento per l'azione quotidiana, è affisso all'albo della scuola, affinché chiunque possa prenderne visione ed è pubblicato sul sito del MIUR al link "Scuola in chiaro" e sul sito web dell'istituto ([www.isisronca.gov.it](http://www.isisronca.gov.it)), perché possa essere conosciuto da chiunque all'esterno della scuola.

### **Art. 5 - 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 gennaio 1998 e ss. mm. eii. e D.P.R. n. 235 del 21 novembre 2007), è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa 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, è così articolato:

- Parte I Organi collegiali
- Parte II Docenti
- Parte III Personale A.T.A.
- Parte IV Genitori
- Parte V Laboratori, aule speciali, attrezzature, biblioteca
- Parte VI Alunni
- Parte VII Regolamento di Disciplina
- Parte VIII Sicurezza
- Parte IX Uso di materiale informativo e pubblicitario. Accesso di estranei
- Parte X Utilizzo dati sensibili e giudiziari
- Parte XI Utilizzo della rete a Scuola
- Parte XII Regolamento uscite didattiche, visite guidate e viaggi di istruzione.

Il Regolamento di Istituto è pubblicato sul sito <http://www.isisronca.gov.it/it/regolamenti/regolamento-interno-distituto>

### **Art. 6 – Gli incontri Scuola Famiglia**

Il Dirigente Scolastico, ad apertura dell'anno scolastico, promuove un incontro Scuola Famiglia finalizzato alla presentazione:

- dell'organizzazione generale della scuola;
- del funzionamento dei servizi scolastici;
- di ogni altro aspetto di interesse per le famiglie.

Nel corso dell'anno sono programmati per i genitori colloqui individuali in orario pomeridiano, finalizzati alla comunicazione dell'andamento didattico dei singoli alunni.

Sono, altresì, previsti incontri secondo la disponibilità dichiarata dei docenti una volta al mese su appuntamento.

La scuola s'impegna a rendere noti, attraverso pubblicazione sul sito della scuola e/o tramite comunicazione per mezzo degli alunni, dopo le delibere dei competenti OO.CC. il calendario scolastico (inizio/fine delle attività, sospensione delle attività didattiche), le date e gli orari delle riunioni collegiali e dei colloqui individuali con le famiglie, ed ogni altra comunicazione relativa alle attività didattiche programmate.

È garantito l'accesso *on line* con le credenziali del registro elettronico - Piattaforma Argo per prendere visione delle valutazioni intermedie e finali, o altri aspetti relativo all'andamento didattico disciplinare in un'ottica di dematerializzazione delle comunicazioni.

### **Art. 7- Patto educativo di corresponsabilità**

L'Istituto 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.

La scuola è l'ambiente di apprendimento in cui si promuove la formazione di ogni studente e la crescita umana e culturale. E' fondamentale la costruzione di un'alleanza educativa con i genitori, mediante relazioni costanti nel rispetto dei reciproci ruoli, in quanto l'interiorizzazione delle regole può avvenire solo attraverso una fattiva collaborazione con la famiglia.

L'istituto prevede azioni culturali ed educative rivolte agli studenti, per acquisire le competenze necessarie all'esercizio di una cittadinanza digitale consapevole e favorisce la discussione all'interno della scuola, attraverso i vari organi collegiali, creando i presupposti di regole condivise di comportamento per il contrasto e prevenzione dei fenomeni del bullismo e cyber-bullismo.



Il genitore e lo studente, presa visione delle regole che la scuola ritiene fondamentali per una corretta convivenza civile, sottoscrivono - condividendone gli obiettivi e gli impegni - il Patto educativo di corresponsabilità con il Dirigente scolastico.

### **Art. 8 - Programmazione e pianificazione della didattica**

Le linee guida della progettazione e della pianificazione della didattica sono esposte nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

La progettazione 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 sulla Piattaforma Argo.

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**

### **Art. 1 -Fattori di qualità**

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.

Dal corrente anno scolastico la scuola avvierà il controllo di gestione quale strumento indispensabile per l'autovalutazione e valutazione d'Istituto al fine, tra l'altro monitorare sistematicamente le unità organizzative dei servizi amministrativi secondo gli indicatori di efficienza, efficacia ed economicità.

### **Art. 2 - 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 tre giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- attestati o documenti sostitutivi dei diplomi vengono consegnati presso gli sportelli della segreteria, su richiesta degli interessati.
- i documenti di valutazione sono consegnati direttamente dal coordinatore di classe incaricati successivamente alle operazioni di scrutinio nei termini deliberati dagli OO.CC.;
- 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.

### **Art. 3- Informazione e trasparenza**

La scuola assicura l'informazione e la trasparenza dell'azione pubblica, degli atti e delle procedure poste in essere nello svolgimento delle attività mediante pubblicazione sul sito web, sulla Piattaforma Argo, all'Albo dell'Istituto e in Amministrazione trasparente.

Altresì, in attuazione della normativa in materia di accessibilità, si configurano diverse configurando diverse forme di accesso. I differenti sistemi di accesso dipendono da diversi ordini di legittimazione e grado di trasparenza. In particolare, la normativa vigente prevede:

Accesso ai documenti amministrativi ai sensi dell'art. 22 della legge n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni il cui iter procedimentale rimane invariato e può essere inoltrato da chi ha un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.

- Accesso civico semplice, disciplinato dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.
- Accesso civico generalizzato disciplinato dall'art. 5, comma 2, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.

### **PARTE III – AMBIENTE –**

#### **Art. 1 - Condizioni ambientali della scuola –Sicurezza**

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Per quanto riguarda la sicurezza, in attuazione del D. lgs. 81/2008 (ss.mm.ii.), è predisposto il Piano delle emergenze, che è affisso in ogni locale ed è facilmente consultabile in caso di situazioni di allarme o pericolo di qualsiasi natura.

#### **Art. 2 -Strutture dell'Istituto**

L'Istituto "G. Ronca" mette, inoltre, a disposizione dell'utenza le seguenti strutture:

<b>SEDE DI SOLOFRA</b>	<b>SEDE DI MONTORO</b>
AULA MAGNA "A. TROISI"	AUDITORIUM
BIBLIOTECA	BIBLIOTECA
PALESTRA	N.2 LAB. INFORMATICA
N.2 AULE MULTIMEDIALI INFORMATICHE	LAB. LINGUISTICO
LAB. LINGUISTICO	LAB. DI SALA E BAR
LAB. DI MATEMATICA E SCIENZE	LAB. DI RICEVIMENTO
LAB. DI CHIMICA ANALITICA	LAB. DI CUCINA
LAB. DI TECNOLOGIA CONCIARIA	LAB. DI CHIMICA
LAB. DI LAVORAZIONE PELLI	
LAB. DI MICROBIOLOGIA	
AULA MULTIMEDIALE DI INFORMATICA	
SALA PROIEZIONE	
SISTEMA DI VIGILANZA NOTTURNA	
SISTEMA DI VIDEO CONFERENZA	

### **PARTE IV - PRIVACY**

#### **Art. 1 - Privacy e sicurezza dei dati personali – sicurezza informatica**

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.

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.

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.

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**

### **Art. 1 - Procedura dei reclami**

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

- I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Art.2 – Gradimento–Valutazione del servizio**

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene realizzata una rilevazione mediante *customer satisfaction* rivolti ai docenti, al personale ATA, ai genitori e agli studenti, che prevedono anche la possibilità di formulare proposte.

Al termine di ogni anno scolastico, il Dirigente con la collaborazione dello staff e delle funzioni strumentali preposte, redige una relazione sull'attività formativa svolta dall'Istituto da sottoporre agli OO.CC..

## **PARTE VI - ATTUAZIONE E REVISIONE**

### **Art. 1 – Attuazione e revisione**

Le indicazioni contenute nella **Carta dei Servizi** saranno applicate fino a che non interverranno disposizioni modificative a norma di Legge.

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.

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

Le proposte di revisione della **Carta dei Servizi** dovranno essere presentate non oltre il 30 giugno di ciascun anno e saranno poste in discussione non prima di 40 giorni dalla loro presentazione, comunque prima dell'inizio delle lezioni del successivo anno scolastico, previa tempestiva 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.

**Solofra, 20 Dicembre 2017**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

**Prof.ssa Lucia RANIERI**

*Firma autografa omessa ai sensi  
dell'art.3 comma 2 del D.Lgs 39/93*