

ANDREA GRITTI

ISTITUTO  
TECNICO  
TURISTICO  
STATALE



# **Carta dei Servizi**

## **A.S. 2004 / 2005**

**Istituto Tecnico Turistico Statale "Andrea Gritti"**

Via Muratori, 7 - Mestre (VE)

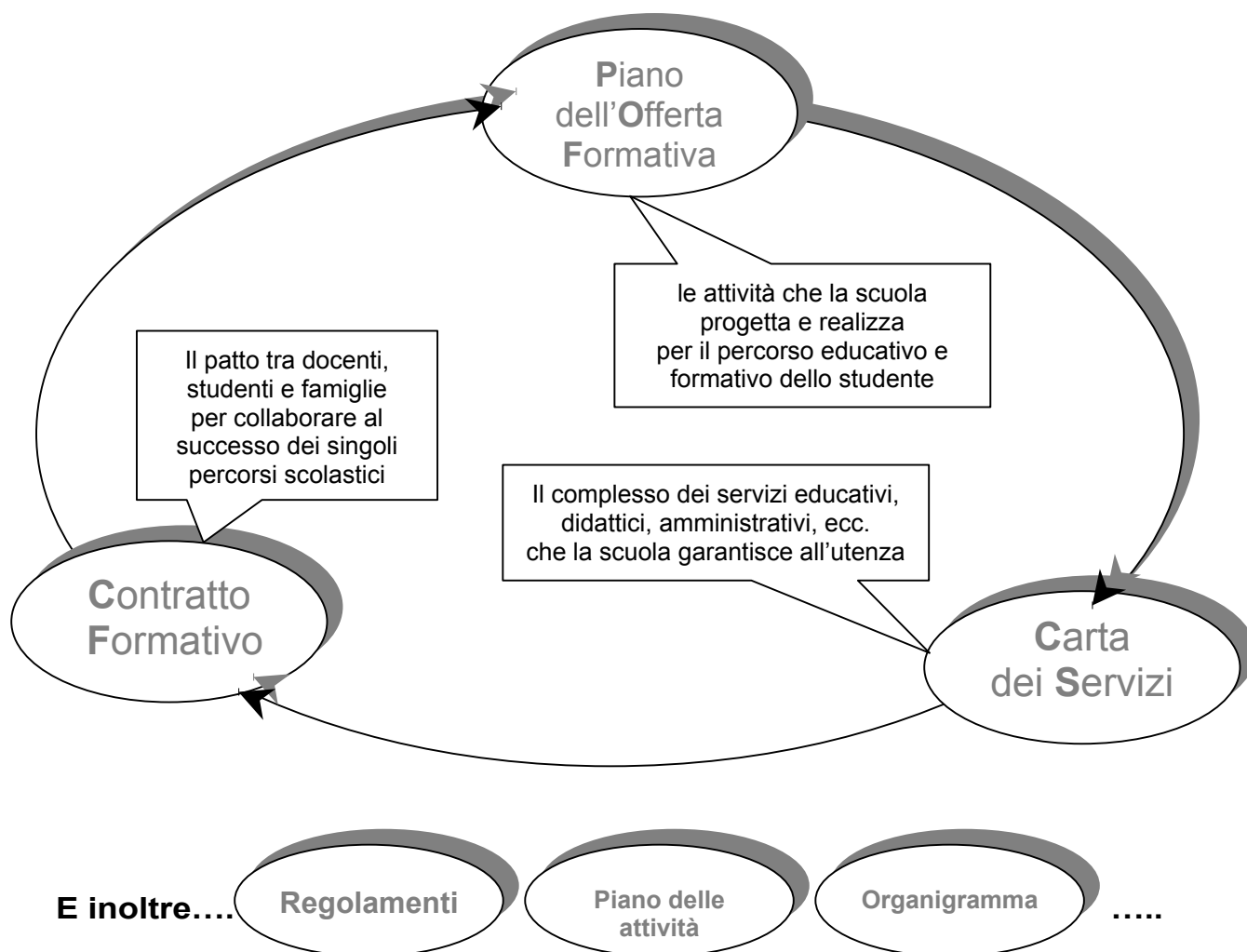
Tel. 041/5350505 - E-mail: [segreteria@istitutogritti.it](mailto:segreteria@istitutogritti.it)

<http://www.istitutogritti.it>

# CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

0. PER COMINCIARE: LA MAPPA DEI DOCUMENTI DELL'ISTITUTO	1
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2. AREA DELL'EDUCAZIONE E DELLA DIDATTICA	2
3. AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI	4
4. AREA DELLA SICUREZZA E DELL'AMBIENTE	5
5. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	6
6. ATTUAZIONE	6

## 0. Per cominciare: la mappa dei documenti dell'istituto



# 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi scolastici dell' I T S T "Andrea Gritti" ha come fonti di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e i principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995.

**1.1. UGUAGLIANZA.** L'erogazione dei servizi prescinde da ogni discriminazione basata su elementi quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, ideologia, opinioni politiche, condizioni sociali o sanitarie. Tutti i componenti del personale operante nell'Istituto sono impegnati, pertanto, ciascuno secondo le proprie competenze, a rimuovere le cause dell'insuccesso scolastico.

**1.2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'.** Il servizio scolastico viene erogato secondo criteri di obiettività ed equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo e di faziosità e tendenti al conseguimento degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dall'Istituto. Il GRITTI garantisce altresì la regolarità e la continuità del proprio servizio.

**1.3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.** L'Istituto si impegna con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti i componenti del personale docente e A.T.A. a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali e agli studenti di nazionalità straniera. Nel convincimento che la scuola è prima di tutto istituita per gli studenti, tutti coloro che operano nell'Istituto ispirano la loro azione al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri.

**1.4. REGOLARITA' DELLA FREQUENZA.** L'Istituto prende ogni misura utile ad evitare la dispersione, i fallimenti scolastici, le difficoltà emergenti nella fase di passaggio al livello superiore dell'istruzione o di inserimento nel mondo del lavoro. Il controllo della regolarità della frequenza non si limita ad una meccanica registrazione delle assenze e dei ritardi ed all'esame fiscale delle motivazioni addotte dagli allievi, ma si esplica attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione. In tale azione ci si avvale della cooperazione dei genitori.

**1.5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.** Nel perseguire i fini educativi e culturali previsti dal presente Piano, l'Istituto sollecita la partecipazione effettiva di tutte le componenti della comunità scolastica.

Nel rispetto delle disposizioni vigenti, sarà favorita l'adesione a manifestazioni e gare sportive studentesche, ad eventi e manifestazioni culturali di valore formativo o professionalizzante.

Le attrezzature scolastiche e sportive della scuola potranno essere messe a disposizione di Enti ed associazioni operanti sul territorio alle condizioni che saranno di volta in volta concordate e al di fuori dell'orario di utilizzo del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di trasparenza, l'Istituto GRITTI garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

**1.6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.** Nell'Istituto GRITTI la libertà di insegnamento si esercita attraverso il rispetto della personalità e del diritto ad un'equilibrata formazione culturale dell'alunno, si realizza all'interno di progetti educativi e didattici elaborati dai docenti nel quadro più ampio dei progetti di istituto e della programmazione generale del Collegio docenti e messa definitivamente a punto dai Consigli di classe.

L'Istituto GRITTI favorisce e promuove l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale.

## 2. Area dell'educazione e della didattica

### 2.1. P.O.F. - Piano dell'offerta formativa

Le scelte educative, didattiche e organizzative, attraverso le quali l'ITST "Andrea Gritti" attua i principi ispiratori di questa carta, sono contenute nel **POF**,. In esso sono descritte:

- l'offerta formativa curricolare (prevista obbligatoriamente dal profilo istituzionale del corso di studi)
- l'offerta formativa integrativa (attività messe in atto dall'istituto per realizzarne al meglio gli obiettivi)
- una serie di servizi di supporto alla persona dell'allievo tra cui si evidenziano:
 

⇒ orientamento in entrata, itinere, uscita	⇒ educazione alla salute
⇒ riorientamento	⇒ preparazione all'esame di stato
⇒ accoglienza classi prime	⇒ preparazione per le certificazioni esterne in lingua straniera
⇒ accoglienza studenti stranieri	
⇒ corsi propedeutici di matematica e inglese	⇒ accesso individuale ai laboratori
⇒ punto d'ascolto (CIC)	

Il POF viene aggiornato annualmente dal Collegio dei Docenti, deliberato dagli Organi Collegiali ed esposto all'albo d'istituto.<sup>1</sup> La scuola si impegna a darne la massima pubblicità. (v. sotto, Trasparenza)

## **2.2. Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica di istituto**

Ad integrazione del POF, il Collegio dei docenti elabora all'inizio di ciascun a. s. la programmazione d'istituto attraverso la propria articolazione in Dipartimenti o coordinamenti per materia. In essa sono definiti i percorsi formativi e gli standard minimi di ciascuna disciplina cui fa riferimento ciascun docente nella sua programmazione individuale. (cfr. POF, p. ...)

## **2.3. Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica del consiglio di classe**

Ciascun Consiglio di Classe elabora entro la prima convocazione aperta alle componenti di genitori e allievi, un documento di programmazione in cui sono definiti il percorso formativo della singola classe, le modalità di verifica e criteri di valutazione didattica dello studente e le attività didattiche ed educative individuate per l'anno in corso tra quelle incluse nel POF. Tale programmazione è sottoposta a momenti periodici di verifica dei risultati e di eventuale adeguamento nel corso dell'anno.

Il documento viene illustrato dal Coordinatore del CDC e consegnato ai rappresentanti degli studenti e dei genitori. Una copia è depositata nell'aula.

Il Coordinatore del CDC provvede inoltre ad illustrare il **Contratto formativo** (allegato alla presente Carta) nel quale sono dichiarati esplicitamente i compiti, in termini di diritti e di doveri, di allievi, docenti e genitori.

## **2.4. Comunicazione tra docenti e famiglie**

L'istituto favorisce e garantisce la **comunicazione tra docenti e famiglie** nelle sedi e negli orari prefissati. In particolare si garantiscono incontri con i docenti secondo un orario di ricevimento settimanale (comunicato agli studenti e consultabile on-line sul sito della scuola) o, in caso di necessità, previo appuntamento concordato con il singolo docente. Un ulteriore momento di comunicazione dell'andamento didattico dello studente è garantito dalla valutazione infraquadrimestrale, la cosiddetta "pagellina".

<sup>1</sup> **Procedura di elaborazione del POF.** Sulla base degli indirizzi generali fissati dal Consiglio d'Istituto e del regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, il Dirigente Scolastico ed il suo staff definiscono le politiche e le strategie dell'Istituto che vengono recepite dal POF, documento di pianificazione strategica, predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche, rappresentate attraverso gli Organi Collegiali.

Un ruolo precipuo nella sua concreta elaborazione è svolto dal Collegio dei Docenti, il quale individua una specifica figura obiettivo (oggi figura strumentale per l'area "supporto e attuazione del POF") che può essere affiancata da una commissione di docenti cui è demandata la materiale stesura del documento e il suo annuale aggiornamento. La Fig. strum. (e/o la commissione) presenta al Collegio una bozza del POF, che viene quindi sottoposta all'approvazione dello stesso Collegio entro l'ultima convocazione nel mese di giugno.

L'approvazione del documento nella sua forma definitiva, sempre da parte del Collegio, avviene nella prima fase del nuovo anno scolastico. Successivamente il POF è adottato dal Consiglio d'Istituto, previa approvazione del documento di assegnazione delle risorse economiche necessarie al raggiungimento degli obiettivi espressi. La verifica del POF si realizza annualmente attraverso il monitoraggio dei progetti erogati, l'analisi e le proposte dei Consigli di Classe e dei Dipartimenti di materia e la misura del grado di soddisfazione degli studenti e delle famiglie.

### 3. Area dei servizi amministrativi

#### 3.1. Celerità delle procedure

- L'ITST "A. Griotti" garantisce i seguenti servizi amministrativi:

- la **distribuzione dei moduli di iscrizione** è effettuata a vista nel periodo previsto, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. I moduli sono scaricabili anche dal sito internet della scuola.
- la segreteria garantisce lo svolgimento delle **procedure di iscrizione** alle classi contestualmente alla consegna delle domande.
- il **rilascio di certificati** è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico nei seguenti tempi:
  - ⇒ iscrizione e frequenza: 3 giorni lavorativi
  - ⇒ Organi Collegiali: 5 giorni lavorativi
  - ⇒ attestati o documenti sostitutivi del diploma: su richiesta a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali
- Le pagelle del 1° quadrimestre sono consegnate agli alunni dal Preside o dai docenti incaricati entro 5 giorni lavorativi dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli esiti finali sono esposti su tabelloni al piano terra entro 5 giorni lavorativi dalla fine delle operazioni di scrutinio.
- sportello di segreteria: orario di apertura al pubblico  
La segreteria didattica è aperta tutti i giorni feriali dalle ore 7.50 alle 8.10 e dalle ore 10.30 alle 12.00.
- L'ufficio di presidenza riceve previo appuntamento telefonico.
- La scuola è raggiungibile anche via posta elettronica all'E-mail : [segreteria@istitutogriotti.it](mailto:segreteria@istitutogriotti.it) .

#### 3.2. Trasparenza - Spazi di informazione

- Il personale responsabile s'impegna a fornire la massima informazione sullo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi.
- Si garantisce la tempestività del contatto telefonico nell'orario di apertura della scuola. L'utente riceverà dall'addetto al centralino le seguenti informazioni: nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde, persona o ufficio in grado di soddisfare le richieste.
- Nella sede centrale sono esposti all'Albo o consultabili presso spazi informativi accessibili al pubblico:
  - ⇒ orario docenti
  - ⇒ orario del personale amministrativo e dislocazione degli uffici
  - ⇒ la documentazione d'istituto: Carta dei Servizi , POF, Piano annuale delle attività, Contratto Formativo; Regolamenti (di istituto, dei viaggi, di disciplina), Organigramma d'istituto, Piano Evacuazione, le delibere degli Organi Collegiali.
- Sempre presso la sede centrale sono altresì a disposizione tre bacheche per gli organi sindacali, gli studenti e i genitori.
- A richiesta, può essere fornita copia degli elaborati corretti; sono altresì accessibili per visura i verbali delle riunioni degli Organi Collegiali.
- Presso l'ingresso e negli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici che indossano un cartellino di identificazione, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- All'atto dell'iscrizione viene consegnato ad alunni e famiglie il Piano dell'Offerta Formativa (un ampio estratto), la Carta dei Servizi, il Contratto Formativo e il Regolamento d'Istituto (estratto), consultabili in forma integrale presso la Segreteria e presso il sito Web del "Gritti" e disponibili in copia con un contributo spese.
  - Il sito Internet dell'ITST "Andrea Gritti" offre ampia informazione sulla vita e le attività della scuola ed inoltre consente di accedere o scaricare on -line la documentazione d'istituto: POF, Carta dei Servizi, regolamenti, modulistica per l'iscrizione, orari didattici, di ricevimento dei docenti, della segreteria, dei laboratori, calendario delle attività (riunioni degli OOCC)
- L'indirizzo è il seguente: <http://www.istitutogritti.it>

## 4. Area della sicurezza e dell'ambiente

### 4.1. Igiene

Il personale ausiliario dell'Istituto si adopera per garantire la costante igiene di locali e servizi, al fine di garantire una permanenza confortevole e priva di rischi per i lavoratori e l'utenza.

Nel caso si sospetti la presenza focolai di malattie infettive o parassitarie, l'Istituto si impegna ad avvertire tempestivamente le famiglie degli alunni e gli Enti competenti per le opportune misure di disinfezione, disinfestazione e profilassi.

Per quanto riguarda le condizioni architettoniche di vivibilità dei locali, valgono i seguenti dati:

◆ Numero classi istituto	42
◆ Totale iscritti a.s. 2003/2004	956
◆ Numero medio studenti per classe	22
◆ Numero medio studenti per classe sede	22
◆ Numero medio studenti per classe succursale	22
◆ Numero medio studenti per classe biennio	24
◆ Numero medio studenti per classe triennio	21
◆ Numero medio studenti Iter	21
◆ Numero medio studenti Turistico	23
◆ Numero classi sede	26
◆ Numero classi succursale	16
◆ Numero laboratori e aule speciali sede	11
◆ Numero laboratori e aule speciali succursale	2
◆ Numero palestre	2

### 4.2. Sicurezza

Ciascun locale che preveda la presenza stabile di persone è dotato delle indicazioni necessarie ad evacuare lo stesso nel caso di necessità'.

Laddove all'interno dei locali vi siano dei rischi potenziali la loro presenza è sempre segnalata.

In caso di incendio o di calamità naturali è stato predisposto ed adottato un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici. Il piano è oggetto di due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per consentire agli studenti e al personale di apprendere anche operativamente le disposizioni.

E' stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi, depositato presso la sede dell'Istituto. Ogni studente ed ogni lavoratore ha l'obbligo di osservare le disposizioni ivi contenute.

Parte del personale è addestrata per fronteggiare le eventuali situazioni di rischio.

### 4.3. Accessibilità

L'Istituto, vista la recente costruzione, consente un facile accesso ai locali anche a chi ha problemi di deambulazione, sono presenti infatti appositi scivoli per l'accesso dall'esterno ed è presente l'ascensore interno le cui chiavi sono presso il personale ausiliario.

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

### **5.1. Procedura dei reclami**

In caso di inosservanza delle disposizioni contenute in questa Carta dei Servizi da parte di qualsiasi componente dell'Istituto, chiunque ne abbia interesse può inoltrare al dirigente scolastico reclami

- in forma orale, anche telefonica, da sottoscrivere successivamente;
- in forma scritta, anche via fax o via e-mail;
- utilizzando la cassetta dei reclami, compilando gli appositi moduli, presente nell'atrio dell'Istituto.

I reclami, per i quali è garantita la massima riservatezza, non possono essere anonimi e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il dirigente scolastico risponde in forma scritta entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il dirigente scolastico invia al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

### **5.2. Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di circolo o di istituto.

## **6. Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.