



Istituto di Istruzione Superiore "Alessandro Volta"

via Alessandro Volta 15 – PESCARA

www.itispe.it – PEC peis00600b@pec.istruzione.it

tel 085 4313848 – fax 085 4316159 – email

peis00600b@istruzione.it

La **Carta dei Servizi Scolastici**, redatta ai sensi del **D.P.C.M. 07/06/1995** e aggiornata in base alla normativa sull'autonomia scolastica (avvenuta con **Legge 59/1997**, art. 21, e con il Regolamento attuativo contenuto nel **D.P.R. 275/1999**) si ispira ai principi affermati dalla *Costituzione della Repubblica Italiana* (artt. 3-21- 30-33 -34):

art. 3

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. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

art. 21

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

La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure.

Si può procedere a sequestro soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria nel caso di delitti, per i quali la legge sulla stampa espressamente lo autorizzi, o nel caso di violazione delle norme che la legge stessa prescriva per l'indicazione dei responsabili.

In tali casi, quando vi sia assoluta urgenza e non sia possibile il tempestivo intervento dell'autorità giudiziaria, il sequestro della stampa periodica può essere eseguito da ufficiali di polizia giudiziaria, che devono immediatamente, e non mai oltre ventiquattro ore, fare denuncia all'autorità giudiziaria. Se questa non lo convalida nelle ventiquattro ore successive, il sequestro s'intende revocato e privo di ogni effetto.

La legge può stabilire, con norme di carattere generale, che siano resi noti i mezzi di finanziamento della stampa periodica.

Sono vietate le pubblicazioni a stampa, gli spettacoli e tutte le altre manifestazioni contrarie al buon costume. La legge stabilisce provvedimenti adeguati a prevenire e reprimere le violazioni.

art. 30

E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.

Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

La legge assicura ai figli nati fuori del matrimonio ogni tutela giuridica e sociale, compatibile con i diritti dei membri della famiglia legittima.

La legge detta le norme e i limiti della ricerca della paternità.

Art 33

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

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art 34

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei servizi, approvata dal Consiglio d'Istituto, descrive i servizi che la scuola offre alla propria utenza: ne sono destinatari principalmente gli alunni e le loro famiglie ed è articolata nei seguenti punti:

PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE I : AREA DIDATTICA

PARTE II : SERVIZI AMMINISTRATIVI

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE V: NORME ATTUATIVE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

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

Imparzialità e regolarità

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali. In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico-educative per chi intenda avvalersene

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza e l'integrazione degli studenti con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi prime. L'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere ambiente educativo di apprendimento.

Pertanto si favoriscono le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, territorio) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità.

L'organizzazione dell'accoglienza viene curata mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Rispetto da parte di tutto il personale della scuola dello statuto degli studenti e delle studentesse.
- Programmazione di incontri periodici con le famiglie.
- Iniziative atte a favorire il raccordo con le scuole secondarie di primo grado, con l'Università e con il mondo del lavoro.
- Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti con B.E.S. (Protocollo Bes allegato)

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

Diritto di scelta e frequenza

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli standard qualitativi e il raggiungimento degli obiettivi nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, promuovendo le misure idonee a tale scopo.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'istituzione scolastica, inoltre, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione:

- garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dall'istituto stesso e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.
- si impegna a promuovere le attività extra-scolastiche per favorire la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, previa richiesta al Dirigente Scolastico e autorizzazioni agli organi competenti.

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento dei docenti consente l'adozione di metodologie didattiche e strategie innovative che valorizzino le identità personali e le inclinazioni di ciascuno studente. La formazione contribuisce allo sviluppo armonico della persona nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e territoriali recepiti dalla scuola.

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

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

PARTE I- AREA DIDATTICA

L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ SCOLASTICA

L'IIS A. VOLTA garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **PTOF**
- **Piani di studio**
- **Piano orario**
- **Regolamento di Istituto**
- **Patto Educativo di Corresponsabilità**
- **Piano di Miglioramento**
- **PAI**
- **Protocollo di accoglienza**
- **Piano viaggi di istruzione**

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

In esso sono riportate le linee generali, le opzioni educative, culturali, organizzative e strategiche, relative alla più ampia espressione dell'autonomia della istituzione scolastica per il triennio 2016-2019, in conformità con l'Art. 3 del DPR 275/1999 (regolamento recante norme in materia di autonomia delle Istituzioni Scolastiche) come modificato dall'Art. 1, comma 14 della legge 107/2015 recante la "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti". Al fine della predisposizione del PTOF il Dirigente Scolastico ha promosso i necessari rapporti con gli enti locali, con le diverse realtà istituzionali, culturali ed economiche operanti nel territorio, tenendo conto altresì delle proposte formulate dai genitori e dagli studenti.

PIANI DI STUDI

Al piano triennale dell'offerta formativa sono allegati i piani di studi nei quali viene declinata e specificata, per anno di frequenza e per indirizzo, l'offerta formativa curriculare del nostro istituto, con l'indicazione del numero di ore per disciplina e il profilo di uscita di ciascun indirizzo.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nell'ottica del miglioramento continuo, la scuola elabora il Piano di Miglioramento, cioè un percorso di pianificazione e sviluppo di azioni ed interventi prioritari che essa intende perseguire annualmente, prendendo le mosse dagli obiettivi di processo e dai traguardi indicati nel RAV (Rapporto di autovalutazione).

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il regolamento d'istituto è l'attuazione dello Statuto in ogni scuola: dichiara dunque le modalità, gli spazi i tempi di azione degli studenti, stabilisce le regole che garantiscano il rispetto dei diritti e dei doveri da parte di tutte le componenti scolastiche e prevedere eventuali sanzioni. Le norme sono formulate in collaborazione tra le diverse componenti della scuola, in modo che siano chiare, comprensibili, realistiche, rispondenti agli obiettivi di autocontrollo, di rispetto delle persone e delle cose, di collaborazione reciproca di organizzazione razionale e articolata delle risorse dell'istituto.

Il regolamento può essere modificato - in base alle osservazioni e ai suggerimenti degli operatori scolastici, dei genitori e degli alunni e con le stesse procedure previste per l'approvazione - al fine di migliorare la funzionalità (efficacia ed efficienza) della scuola.

Ogni componente della scuola - alunni, genitori, insegnanti, personale direttivo, ausiliario e amministrativo - è tenuta a conoscere il regolamento e a rispettarne le norme e deve collaborare, ciascuno secondo le sue funzioni e competenze, in modo sereno e costruttivo alla realizzazione degli obiettivi educativi e didattici.

Il regolamento è pubblicato sul sito web della scuola.

PATTO DI CORRESPONSABILITÀ EDUCATIVA

All'atto dell'iscrizione, viene sottoscritto il patto di corresponsabilità educativa, con il quale scuola, studente e genitori si impegnano a collaborare, nell'ambito dei rispettivi compiti e funzioni, per la realizzazione delle attività educative e formative e a rispettare diritti e doveri nei rapporti reciproci fra scuola, studenti e famiglie.

DISCIPLINA DEGLI STUDENTI

Le famiglie dei singoli alunni vengono informate tempestivamente telefonicamente e per iscritto di ogni provvedimento disciplinare, e di ogni problema particolarmente grave attinente al comportamento e alla situazione didattica dell'alunno. In ogni caso, quando si apre un procedimento disciplinare, l'alunno, nelle sedi individuate dalla normativa, ha diritto di essere sentito per esporre le proprie ragioni.

PIANO VIAGGI DI ISTRUZIONE

Ogni anno viene redatto un piano per i viaggi di istruzione degli alunni su indicazioni di programmazione didattico-educativa dei Consigli di classe e della Figura strumentale, al fine di realizzare momenti di esperienza formativa degli studenti. Esso viene così predisposto.

Viaggi di un giorno per le classi del primo biennio; viaggi con un pernottamento per le classi terze, viaggi con due pernottamenti per le classi quarte; viaggio di cinque o più giorni, se possibile all'estero in una capitale o città europea per le classi quinte.

POTENZIAMENTO E RECUPERO

L'istituto attua nel corso dell'anno scolastico interventi didattici finalizzati al recupero attraverso attività sia curricolari che extra-curricolari (corsi di recupero pomeridiani, sportelli didattici) e interventi volti all'approfondimento di materie curricolari in vista degli esami di stato, per le quinte classi. I corsi di recupero per tutte le classi vengono avviati nei mesi di febbraio-marzo. Al termine del primo quadrimestre si effettua una pausa didattica per dare modo agli alunni in difficoltà di recuperare e consentire alle classi di ripartire con un nuovo livello di omogeneità. Inoltre vengono premiate le eccellenze con dei progetti ad hoc.

PAI

L'istituto redige al termine di ogni anno scolastico il Piano Annuale per l'Inclusività riferito a tutti gli alunni con **BES**, (entro il mese di Giugno).

A tale scopo, il Gruppo GLI procede ad un'analisi delle criticità e dei punti di forza degli interventi di inclusione scolastica operati nell'anno appena trascorso e formula un'ipotesi globale di utilizzo funzionale delle risorse specifiche, istituzionali e non, per incrementare il livello di inclusività generale della scuola nell'anno successivo. Il Piano sarà quindi discusso e deliberato in Collegio dei Docenti e inviato ai competenti Uffici degli UUSSRR, nonché ai GLIP e al GLIR, per la richiesta di organico di sostegno, e alle altre istituzioni territoriali come proposta di assegnazione delle risorse di competenza, considerando anche gli Accordi di Programma in vigore o altre specifiche intese sull'integrazione scolastica sottoscritte con gli Enti Locali. A seguito di ciò, gli Uffici Scolastici regionali assegnano alle singole scuole globalmente le risorse di sostegno secondo quanto stabilito dall'art 19 comma 11 della Legge n. 111/2011.

PROTOCOLLO ACCOGLIENZA

L'IIS VOLTA redige il **Protocollo di Accoglienza**: una guida dettagliata d'informazione riguardante l'integrazione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali all'interno del nostro Istituto. Contiene principi, criteri ed indicazioni riguardanti le procedure e le pratiche per un inserimento ottimale degli alunni con bisogni speciali, definisce i compiti ed i ruoli delle figure operanti all'interno dell'istituzione scolastica, traccia le linee delle possibili fasi dell'accoglienza e delle attività di facilitazione per l'apprendimento. Il protocollo costituisce uno strumento di lavoro e pertanto viene integrato e rivisto periodicamente, sulla base delle esperienze realizzate. L'adozione del **Protocollo di Accoglienza** consente di attuare in modo operativo le indicazioni normative contenute nella Legge Quadro n° 104/92, nella legge provinciale 7 agosto 2006 n. 5 e nel decreto provinciale 8 maggio 2008 n° 17-124/Leg (regolamento BES).

ISTRUZIONE DOMICILIARE

La scuola fornisce un servizio di istruzione domiciliare per gli alunni che si trovano nell'impossibilità di frequentare le lezioni a scuola per lungo tempo a causa di gravi motivi di salute. Il Consiglio di classe programma le attività e stabilisce il quadro orario settimanale con lezioni mattutine e pomeridiane nel periodo di intervento.

VALORIZZAZIONE ECCELLENZE

L'IIS Volta, al fine di valorizzare le potenzialità dei ragazzi, organizza attività rivolte a studenti particolarmente brillanti sia per gratificarli per l'impegno sia per far sì che gli stessi diventino un riferimento positivo per gli altri con il Progetto "Eccellenze" che ha l'obiettivo di:

- fornire spunti di riflessione critica ad ampio raggio sulle discipline;
- individuare applicazioni e collegamenti fra i diversi ambiti disciplinari,
- sviluppare negli studenti il gusto per la scoperta
- Rafforzare il rapporto ed il dialogo fra studenti di classi diverse e di specializzazioni diverse
- Far emergere gli aspetti creativi degli studenti,
- mettere gli studenti in condizione di sperimentare tecniche di problem solving in attività diverse da quelle usuali.

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Con la Legge 107 del 2015 l'alternanza diventa un percorso obbligatorio per tutti gli allievi.

Il programma è rivolto alle classi terze, quarte e quinte dell'Istituto, con percorsi differenziati in base all'indirizzo di studio. Il percorso in alternanza svolto nei contesti aziendali del territorio, prevede periodi di formazione in aula e periodi di apprendimento mediante esperienze di lavoro nelle aziende selezionate. Nell'attività di alternanza vengono coinvolte moltissime imprese del territorio. Il Comitato tecnico-scientifico dell'IIS VOLTA propone, nello specifico, programmi anche pluriennali di ricerca e sviluppo didattico/formativo in rapporto al sapere, al mondo del lavoro e all'impresa, sia per gli studenti, sia per i docenti dell'Istituto e ne propone l'attuazione al Consiglio di Istituto e al Collegio Docenti. Tutte le attività svolte saranno oggetto di valutazione condivisa tra i soggetti coinvolti nel percorso formativo dello studente (tutor esterno, tutor interno e docenti del Consiglio di classe) e concorreranno alla valutazione finale al termine dell'anno scolastico. Tale valutazione farà parte integrante del curriculum scolastico dello studente e sarà poi sintetizzata nella certificazione delle competenze acquisite al termine del corso di studi.

Nell'ambito di tale attività sono previsti, per gli studenti, corsi di formazione in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

ORIENTAMENTO IN USCITA

La scuola organizza seminari informativi sui diversi indirizzi universitari e attività laboratoriali di specializzazione con docenti universitari la cui finalità principale è quella di guidare gli studenti all'interno di temi non affrontati nello studio e di aiutarli nelle scelte universitarie.

CONTINUITÀ

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni attraverso i progetti continuità e orientamento.

VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO

I livelli di apprendimento rispettano gli standard stabiliti dalle leggi vigenti e sono annualmente accertati e verificati attraverso azioni di monitoraggio, autovalutazione e valutazione.

I criteri di valutazione sono esplicitati alla classe, unitamente agli obiettivi, in modo che l'allievo partecipi più consapevolmente ed attivamente al processo educativo.

Le valutazioni scritte sono adeguatamente motivate ed indicano gli aspetti positivi e negativi delle prove, anche al fine di attivare adeguate strategie di recupero per eliminare le carenze evidenziate.

La scelta del tipo di verifica (questionari a risposta multipla, Vero/Falso, test a corrispondenza e a completamento, interrogazione- colloquio, svolgimento del tema, prove grafiche, prove pratiche applicate a procedure tecnologiche e analitiche) è effettuata liberamente dal docente in base ai parametri di conoscenza, competenza e capacità che vuole verificare. Tutti i docenti attuano tipologie di prove di verifica coerenti anche con quelle previste dalla normativa sugli esami di stato.

Tutte le valutazioni sono trascritte nel registro elettronico.

Le valutazioni quadrimestrali tengono conto sia degli esiti degli apprendimenti espressi nelle singole verifiche o interrogazioni orali, sia dei processi di maturazione degli allievi (atteggiamento, metodo, impegno, modalità di esecuzione). Pertanto la classificazione valutativa utilizzata nella scheda quadrimestrale indica non tanto una media dei prodotti scolastici in una singola materia, quanto piuttosto una più ampia considerazione degli aspetti di sviluppo della personalità dell'alunno.

CARICO DI LAVORO

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera coerentemente con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti e un equilibrato carico di lavoro.

LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la Scuola assume come criteri di

riferimento la validità didattica, la funzionalità educativa, l'economicità, tenendo conto delle esigenze dell'utenza, nonché la rispondenza alle esigenze dell'aggiornamento.

ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI

Gli insegnanti vengono, di norma, assegnati alle classi dal Dirigente Scolastico sulla base dei seguenti criteri, in ordine di priorità:

- continuità nell'interesse della qualità del servizio offerto all'utenza
- competenze ed esperienze pregresse (titoli o quant'altro)
- anzianità di servizio di ruolo nella scuola

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E INFORMAZIONE

I rapporti con le famiglie si sviluppano attraverso comunicazioni scritte recapitate tramite gli alunni o per posta ordinaria, comunicazioni telefoniche, sms inviati mediante registro elettronico on-line, ricevimento settimanale dei genitori da parte dei docenti delle singole materie, secondo un apposito calendario, due ricevimenti generali pomeridiani a dicembre ed aprile.

I servizi d'informazioni riguardano principalmente l'andamento scolastico degli alunni e ogni altro tipo di aggiornamento informativo che favorisca la conoscenza delle attività scolastiche e la conseguente possibilità di scelta da parte dell'alunno e dei genitori. La scuola a tale scopo predispone spazi ben visibili adibiti all'**informazione**, in particolare:

- **Il Sito Internet:** <http://www.iivoltapescara.org>

Attraverso il sito è possibile prendere visione delle Programmazioni dei vari Indirizzi, dei progetti curricolari ed extra-curricolari e delle iniziative didattiche attivate nell'Istituto, dell'orario scolastico dei docenti e delle classi, nonché di tutta la modulistica, degli orari di apertura degli uffici e dell'orario generale di ricevimento di tutti gli insegnanti,

- **Il Registro elettronico** consente ai genitori di visualizzare del proprio figlio/a:
 - i voti, le assenze, gli ingressi posticipati e le uscite anticipate, le note disciplinari;
 - gli argomenti svolti dalle singole discipline, i compiti assegnati tramite registro;
 - l'agenda delle verifiche programmate.
 - le comunicazioni da parte del coordinatore e/o degli altri docenti;
 - due pagelle consultabili online

Tramite registro si prenotano i colloqui individuali e gli appuntamenti per il Ricevimento generale dei genitori.

Le comunicazioni scritte alla famiglia dell'alunno, fatte tramite Registro Elettronico, riguardano:

- la comunicazione dei debiti e degli esiti degli esami di recupero;
- la comunicazione di particolari problematiche di disciplina e/o di profitto;
- la comunicazione di note e/o sanzioni disciplinari.

Dopo gli scrutini di fine anno i coordinatori sono a disposizione per incontrare genitori e alunni.

PARTE II- SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa ragionevoli agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico; Standard specifici delle procedure.

ISCRIZIONI

Per l'iscrizione on-line alle classi prime la segreteria didattica è a disposizione degli utenti negli orari di apertura e nelle giornate di Open-day

A partire dall'anno scolastico 2017-18, anche le iscrizioni alle classi seconde, terze, quarte e quinte si effettueranno on line. Le domande di iscrizione on line possono essere presentate dalle ore 8:00 del 16 gennaio 2017 alle ore 20:00 del 6 febbraio 2017.

Chiunque avesse difficoltà può recarsi in segreteria alunni.

CERTIFICAZIONI

Tutti i certificati devono essere richiesti tramite "Richiesta Certificati" con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico entro il termine massimo di:

- 2 giorni lavorativi per certificati di iscrizione e frequenza;
- 3 giorni lavorativi per esoneri dalle lezioni di educazione fisica;
- 4 giorni lavorativi per certificati con votazioni e/o giudizi;
- 5 giorni lavorativi per certificati di diploma;
- 4 giorni lavorativi per rilascio Nulla Osta;
- 5 giorni lavorativi per certificati di servizio;

I certificati di diploma vengono rilasciati a partire dal mese di agosto.

L'Istituto si impegna a rendere tutte le procedure le più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità, onde favorire particolare esigenze manifestate dall'utenza.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA

È possibile ottenere brevi informazioni attinenti il servizio tramite telefono. L'operatore scolastico che risponde al centralino telefonico è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto e il proprio nome. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

L'operatore assicura tempestività nel rispondere a chiamate esterne, fornendo le informazioni richieste e mettendo in collegamento l'utente con l'ufficio desiderato.

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

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

Sul sito dell'Istituto alla voce Albo online e Amministrazione trasparente sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. 33-2013 integrato e modificato dal D.Lgs. 97-2016.

Sono pubblicati inoltre:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L'Istituto garantisce la visione o il rilascio entro trenta giorni dalla richiesta di atti e documenti ai sensi e secondo quanto previsto dalla Legge 241/90 (Regolamento d'Istituto, P.T.O.F., Carta dei Servizi, copie dei verbali e deliberazioni degli OO.CC.) su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi.

È inoltre garantito l'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) e l'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) previa richiesta e presentazione dei moduli appositamente predisposti.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI con la richiesta (art. 13 D. Lgs. 196/2003)

Finalità del trattamento

I dati personali forniti verranno trattati dall'I.I.S. A. Volta per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti l'istanza di accesso civico presentata.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma in mancanza di esso non potrà esser dato corso al procedimento né provvedere al provvedimento conclusivo dello stesso.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità di cui sopra, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 11 del d.lgs. n. 196/2003, sia su supporto cartaceo, informatico che telematico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla normativa vigente. I dati personali non sono soggetti a diffusione; potranno essere trattati in forma anonima per finalità statistiche. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i

quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati

I dati personali potranno essere conosciuti dai Responsabili e/o Incaricati del servizio protocollo dell'Ente (cioè quella che ha formato o detiene i dati/documenti richiesti) nonché dagli altri Responsabili/incaricati di trattamento che, essendo affidatari di attività o servizi, connessi alle funzioni istituzionali dello stesso, debbano conoscerli per l'espletamento dei compiti assegnati. I dati personali potranno essere comunicati ai seguenti soggetti esterni all'I.I.S. A. Volta: eventuali controinteressati, eventuale altro soggetto che ha formato e/o detiene i dati/documenti richiesti. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici se previsto da una norma di legge o di regolamento; in mancanza di tale norma la comunicazione è ammessa quando è comunque necessaria per lo svolgimento di funzioni istituzionali e sentito il Garante per la protezione dei dati personali. La comunicazione di dati personali a soggetti privati è ammessa unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

Diritti dell'interessato

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Responsabile del trattamento dei dati.

Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico dell'I.I.S. A. Volta presso il quale sono detenuti i dati e/o i documenti oggetto della richiesta di accesso. Al suddetto Titolare ci si potrà rivolgere per esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del d.lgs. citato e/o per conoscere l'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento dei dati

SPORTELLO DI APERTURA AL PUBBLICO

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

in orario antimeridiano: 1. 8.30-09.30 e 11.30-13.00 dal lunedì al sabato (ufficio alunni); 11.30-13.30 dal lunedì al sabato (uffici: protocollo, personale, contabilità e patrimonio) e,

in orario pomeridiano: a) dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì (uffici: alunni, personale e contabilità).

Il **Dirigente Scolastico** riceve, previo appuntamento da fissare con la Sig.ra **Zulli Antonella**, il **lun/mer/ven** dalle ore **12.30** alle **14.00**

PARTE III-CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto è situato in un unico complesso di circa 33mila metri quadri con ingresso vigilato e strutturato in vari edifici che oggi ospitano 62 aule, 26 laboratori (5 di chimica, 3 di elettronica e telecomunicazioni, 3 di elettrotecnica, 6 di meccanica, 2 di fisica, 3 aule multimediali, 1 aula linguistica, 3 di disegno tecnico), un'ampia palestra attrezzata, una piscina coperta a cinque corsie, 4 campetti esterni, ampi parcheggi ed aree verdi.

La scuola è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (treno-autobus) in orari compatibili con le attività didattiche.

L'ambiente scolastico garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale. L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite la vigilanza degli alunni da parte degli operatori della scuola;
- l'igiene dei locali e dei servizi, con interventi ripetuti da parte del personale ausiliario, durante la giornata scolastica oltre che a fine delle attività scolastiche;
- la presenza in ogni ambiente del Piano di evacuazione in caso di calamità;
- l'applicazione del D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

L'Ente Locale Provincia è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro:

- eliminazione delle barriere architettoniche;
- adeguatezza delle strutture, dei servizi e degli arredi alla realizzazione delle attività didattiche.

ACCESSIBILITA' ARCHITETTONICA

In assenza di strumenti di trasporto assistito per alunni con disabilità temporanea o permanente, per la mobilità all'interno delle palazzine, sono previsti spostamenti delle classi al piano terra.

PARTE IV- RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura di reclami - non conformità - che oltre a segnalare eventuali disfunzioni, può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie. Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma scritta (utilizzando modulo richiedibile in segreteria o scaricabile in formato PDF dal sito dell'Istituto) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni problema sollevato avrà una risposta immediata o dopo accertamenti. Saranno coinvolti gli organi di competenza o i responsabili del settore interessati al reclamo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

In particolare viene effettuato un monitoraggio sulla soddisfazione degli alunni del primo anno e sull'orientamento in entrata.

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

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

PARTE V – NORME ATTUATIVE

Norme attuative

La carta dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto.

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