



**I.I.S.**  
"E. Ferrari"

**I.I.S. "E. FERRARI" - BATTIPAGLIA (SA)**

**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

*approvata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 45 del 24 Novembre 2021*



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi dell'“I.I.S.”Enzo Ferrari” ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana:

### **Art. 3.**

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È 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. 33.**

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

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed 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.

È 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.**

La scuola è aperta a tutti.

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.

## **1. UGUAGLIANZA**

1.1 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.

## **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

2.2 L'I.I.S. "Enzo Ferrari", 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.

## **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 L'I.I.S. "Enzo Ferrari" s'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.

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

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

## **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1. 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.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

### **TETTO MASSIMO ISCRIZIONE ALUNNI CON DISABILITÀ IN RELAZIONE AL NUMERO DELLE CLASSI AUTORIZZATE E NUMERO DI ALUNNI PER CLASSE**

Con Delibera n°121 del 29 Luglio 2019 il CDI stabilisce di non accettare ulteriori iscrizioni di alunni con disabilità successivamente alla comunicazione dell'organico di fatto e relativamente al numero massimo sceglie come criterio di selezione, nel caso di superamento del tetto massimo, la tempistica della data di iscrizione

## 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.4 Per le stesse finalità, l'I.I.S. "Enzo Ferrari" 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 intervento definite dall'amministrazione.

5.5 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'Istituto "Ferrari" considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali .



Organi collegiali : Le sedute del Consiglio di Istituto sono aperte al pubblico



Albo pretorio e Amministrazione Trasparente (Sul sito dell'Istituto ): nei link relativi sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi.



Possibilità, ai sensi della Legge 241/ 90, previa domanda motivata, di ottenimento di copie delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio. Si ricorda che , ai sensi della vigente legislazione sulla Tutela della Privacy, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato.



Sito Web dell'Istituto:Consultandolo, è possibile prendere visione dei link relativi ai seguenti argomenti:

- Organigramma
- Funzionigramma nominativo
- Orario delle lezioni e dei docenti
- Piano Gestione Emergenza
- Piano annuale attività
- PTOF
- Piano Annuale Inclusione
- RAV
- Rendicontazione Sociale
- Regolamento e Carta dei Servizi
- Comitato Tecnico Scientifico
- Modulistica per l'utenza, al cui interno sono consultabili i programmi svolti, le adozioni dei libri di testo

- Modulistica per gli operatori
- Modulistica per la didattica
- Delibere Consiglio di Istituto
- Bandi di gara e Contratti
- Bachecca sindacale
- Area riservata Docenti
- Area COVID-19, al cui interno sono pubblicati: l'Informativa covid 19; il Regolamento per la didattica digitale integrata, le indicazioni operative per la gestione di casi e di focolai SARS-coV2

## **6. LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

6.1 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.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

### **PARTE I**

## **7 AREA DIDATTICA**

7.1 L'**I.I.S. "Enzo Ferrari"**, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 L'**I.I.S. "Enzo Ferrari"** 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.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'**I.I.S. "Enzo Ferrari"** 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

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

7.6 Progetto educativo e programmazione

**L'I.I.S."Enzo Ferrari"** garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA:** approvato dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico sul sito web dell'Istituto

- **REGOLAMENTO D'ISTITUTO:** comprensivo dei vari regolamenti previsti dalla normativa, adottato dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico sul sito web dell'Istituto

- **CURRICOLO d'istituto:** elaborato sulla base delle Linee Guida per definire le conoscenze ed abilità di base da sviluppare nelle varie discipline

- **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA:** il Consiglio di classe elabora la parte comune degli obiettivi educativi trasversali e i singoli docenti sulla base del curricolo adattano il percorso educativo e didattico alla classe; è comunicata alle parti interessate (genitori e alunni).

- **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ:** elaborato e revisionato dal Consiglio d'Istituto, definisce in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglie ed è sottoscritto da parte dei genitori e degli studenti all'atto dell'iscrizione.

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

8.1 **L'I.I.S."Enzo Ferrari"** individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

8.3 Per le classi prime il Ministero ha attivato l'iscrizione on line; è attivato sul sito dell'Istituto il link per l'iscrizione on line. La distribuzione dei moduli di iscrizione per le classi successive alla prima è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.6 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. (per via telematica tramite programma argo famiglia)

8.7 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

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

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.8 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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.

### **8.9 Modalità generali di ingresso nei locali della scuola – Misure per la prevenzione ed il contenimento della diffusione del SARS-CoV-2**

- L'accesso agli edifici scolastici e alle loro pertinenze è vietato in presenza di febbre oltre 37.5°C o altri sintomi influenzali riconducibili al COVID-19.
- L'accesso agli edifici scolastici e alle loro pertinenze è altresì vietato a chiunque, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti stretti con soggetti risultati positivi al SARS-CoV-2 o provenga da zone a rischio.
- È istituito e tenuto presso la reception dell'Istituto un Registro degli accessi agli edifici scolastici da parte dei genitori delle studentesse e degli studenti, con indicazione, per ciascuno di essi, dei dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, luogo di residenza), dei relativi recapiti telefonici, nonché della data di accesso e del tempo di permanenza.
- L'accesso dei visitatori o di richiedenti di documentazioni è consentito solamente nei casi di effettiva necessità amministrativo-gestionale ed operativa, previa prenotazione e calendarizzazione, ed è subordinato alla registrazione dei dati di cui all'articolo precedente e alla sottoscrizione di una dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000,

È comunque obbligatorio

- Rivolgersi preventivamente agli uffici di segreteria via mail o tramite contatto telefonico al fine di evitare tutti gli accessi non strettamente necessari;
- Utilizzare, in tutti i casi in cui ciò è possibile, gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, posta elettronica, PEC, etc.).

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

8.11 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.12 Il Regolamento d'Istituto è adeguatamente pubblicizzato mediante affissione.

### **8.13: Regolamentazione custodia chiavi locali scolastici:**

Sede Centrale:

Presso gli Uffici della Vicepresidenza nella sede Centrale è collocata una bacheca in cui sono custoditi gli originali delle chiavi di tutte le aule e laboratori ivi ubicate.

L'accesso a tale bacheca è consentito solo in caso di emergenza, ad esempio per smarrimento delle copie in dotazione ai piani, e previa autorizzazione del DS o suo delegato.

I collaboratori in servizio ai piani dispongono di apposita bacheca in cui sono custodite le copie delle chiavi di laboratori ed aule ubicate negli spazi di propria competenza, come da piano delle attività. Essi consegnano le chiavi, su richiesta, ai docenti e/o agli assistenti tecnici per consentire l'accesso ai laboratori; consegnano le chiavi delle aule ai docenti delle classi impegnate in attività laboratoriali che, dopo il cambio per l'indosso delle divise, lasciano i propri effetti personali in aula: i docenti chiudono a chiave l'aula e riconsegnano la chiave al/alla collaboratore/collaboratrice in servizio. La chiave potrà essere riconsegnata al docente solo al termine della attività; non saranno consentiti accessi in aula da parte di singoli alunni nel corso della ora di lezione destinata alle attività laboratoriali.

Copie delle chiavi di accesso ai laboratori o agli uffici di segreteria, vicepresidenza o ufficio tecnico, delle porte di accesso all'edificio scolastico, o dei telecomandi per l'apertura dei cancelli esterni potranno essere consegnate, per motivi di comprovata necessità ed opportunità, ai responsabili dei suddetti locali. Della consegna verrà redatto apposito verbale, sottoscritto sia dal DSGA che dal consegnatario delle chiavi.

E' opportuno pertanto procedere ogni anno, in coincidenza con l'inizio dell'anno scolastico, ad una ricognizione delle copie delle chiavi effettivamente in possesso dei soggetti autorizzati, e ad una registrazione del quadro generale attraverso un elenco riepilogativo generale.

### **PARTE III**

## **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

**9.1 L'I.S. "Enzo Ferrari"** assicura un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I docenti tecnico-pratici, gli assistenti tecnici ed ai collaboratori scolastici, durante lo svolgimento dell'attività lavorativa devono utilizzare un abbigliamento che sia adatto alle attività lavorative da svolgere, soprattutto con riferimento ai dettami della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro che vanno pedissequamente eseguiti.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo educativo, docenti e non docenti, collaborano ad evitare il verificarsi di fenomeni di vandalismo, danneggiamento o deturpamento della struttura scolastica, segnalando tempestivamente eventuali comportamenti negativi, ed impegnandosi in attività di vigilanza.

I Collaboratori Scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi, e di tutti i locali scolastici, in ottemperanza del protocollo specifico delle operazioni di pulizia, sanificazione e gestione igienica, redatto in conformità con le indicazioni fornite dall'INAIL nel documento ISTRUZIONI PER L'USO: GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE NELLE STRUTTURE SCOLASTICHE, INAIL 2020, e allegato al Regolamento di Istituto (Allegato Z).



Il dirigente scolastico, nella qualità di Datore di lavoro ai sensi del d.lgs. 81/2008, definisce in tale documento istruzioni ben specifiche in merito alla modalità e alla frequenza delle operazioni di pulizia, disinfezione e sanificazione nelle diverse aree che compongono l'istituto scolastico.

Nella scuola viene effettuata la raccolta differenziata nelle aule, laboratori e uffici, come pure si pongono in atto tutte quelle accortezze utili per risparmiare energia e risorse ambientali.

E' presente nell'Istituto il Documento di Valutazione dei rischi e il Piano di evacuazione. Vengono svolte almeno 2 prove all'anno di evacuazione. È garantita l'informazione e la formazione sulla sicurezza per tutto il personale e gli studenti.

**9.2 L'I.I.S."Enzo Ferrari"** individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.). orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per diversamente abili.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

**9.3** I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte dell'I.I.S."Enzo Ferrari" .

## **PARTE IV**

### **10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

## 10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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

## 10.2 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 istituto.

## **PARTE V**

### **11. ATTUAZIONE**

11.1 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.

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

### **STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ TENDENTI AL MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Parte 1**

Ai fini di una chiara ed efficace redazione della carta dei servizi vengono individuati i sotto indicati standard e fattori di qualità tendenti al miglioramento della funzionalità dei Servizi Amministrativi

#### **CRITERI DI EFFICIENZA, EFFICACIA, FLESSIBILITÀ**

Tempi di attesa

Allo sportello: da dieci minuti a zero

Rilascio documenti: secondo normativa vigente

Individuazione immediata della persona o Ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche

**Informatizzazione** di tutte le procedure amministrative

Favorire l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale e aggiornamento del personale amministrativo

Semplificare le procedure

Linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti

All'insegna della correttezza, rispetto, cordialità e pacatezza

Rapporti con il pubblico

Approfondimento delle dinamiche relazionali

Individuare fasce orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio

**Derogare** dagli orari, tempi e modalità stabiliti onde favorire particolare esigenze manifestate dall'utenza

## **Parte 2**

La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

### **ISCRIZIONI**

FASI

1. Distribuzione moduli

1. Ritiro moduli

2. Revisione

3. Classificazione

4. Accettazione

### **CARATTERISTICHE DI ALCUNE FASI DELLE ISCRIZIONI**

Distribuzione moduli

Per le future classi dalla seconda alla quinta, la distribuzione avviene a mezzo rappresentanti di classe.

Per le future classi prime il Ministero ha attivato l'iscrizione on line; è attivato sul sito dell'Istituto il link per l'iscrizione on line.

Accettazione iscrizioni

Gli allievi interni vengono automaticamente iscritti

Agli allievi non promossi viene data facoltà di cambiare corso, compatibilmente con il numero di

alunni di ciascuna classe e dietro indicazioni della Presidenza

Per gli allievi delle future classi prime: Immediata per il territorio, senza numero chiuso (salvo limitazioni spaziali)

Ritiro moduli

Tramite i rappresentanti di classe per gli allievi interni, ma anche direttamente dalla Segreteria in caso straordinario

### **Ritiro del libretto delle giustifiche da parte del genitore**

### **CERTIFICAZIONI**

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi

### **ORARI**

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

**lunedì mercoledì venerdì ore 08,30- 10,30**

**martedì e giovedì ore 15:00-17-00**

I suddetti orari possono avere carattere di flessibilità in caso di particolari necessità e sono suscettibili di variazione in caso di esigenze diverse manifestate dall'utenza e deliberate dal C.d.I. I suddetti orari non sono da riferirsi ai docenti, i quali possono accedervi compatibilmente con il proprio orario di servizio.

L'orario di ricevimento sarà affisso all'albo degli Uffici di Segreteria. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

Vengono stabilite le seguenti modalità di **risposta telefonica**: nome dell'istituzione e dell'impiegato che risponde; individuazione del quesito. L'interessato sarà messo in contatto, nel più breve tempo possibile, con la persona o l'ufficio competente.

Tutte le pratiche relative alla **gestione del personale** sono attivata in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche. Il rilascio di **certificati di servizio** avverrà dietro presentazione di domanda scritta (ovvero inviato tramite fax) su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I **tempi di consegna** si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.

Per quanto riguarda le modalità d'**accesso alla documentazione** della scuola, esse sono regolamentate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi come indicato dall'Ordinanza ministeriale n. 266796.

Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita **l'informatizzazione** dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti, per le varie richieste, moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il

personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza in caso di difficoltà nella compilazione dei moduli.

I **rapporti con l'esterno** saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli alunni. I **rapporti con i privati** (fornitori) sono regolati dalle normative vigenti (art. 34 del D.I. 28/05/75). Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa si evidenziano i particolari accorgimenti propedeutici all'individuazione e alla scelta della ditta contraente che verranno adottati durante la gara posta in essere al fine di consentire al C.d.I. di deliberare gli acquisti secondo quanto previsto dalla normativa: nella lettera-invito, da trasmettere alle ditte ritenute idonee alla fornitura, sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata. L'apertura delle buste e la valutazione dei preventivi avranno luogo contestualmente per tutte le offerte presentate a cura della giunta esecutiva salvo diversa indicazione del C.d.I. .

I pagamenti saranno effettuati entro il termine previsto dalla normativa vigente dal ricevimento del documento contabile (fattura), previo collaudo della merce acquistata in C/Capitale e soggetta ad iscrizione in inventario.

### **GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI**

Le modalità seguite dal nostro Istituto in caso di infortunio degli studenti durante le ore di Educazione Fisica, sono regolate dalla Circolare n. 311/92 dell'Ispettorato Educazione Fisica e Sportiva

#### FASI

1. COMUNICAZIONE DA PARTE DEL DOCENTE circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE
2. CONSEGNA CERTIFICATO DEL PRONTO SOCCORSO da parte dell'infortunato o di un suo familiare o dell'operatore scolastico che ha accompagnato l'infortunato in ospedale– IMMEDIATAMENTE
3. (a) Pratica INAIL

Denuncia ai Vigili Urbani – Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)

Invio documentazione INAIL – Entro 48 ore dall'accaduto

(b) Pratica ASSICURAZIONE – Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

### **CUSTODIA E VIGILANZA**

La sorveglianza al "FERRARI" è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato; essa avviene con le seguenti modalità:

Al mattino dalle 8.10 all'inizio delle lezioni dal personale ausiliario

Dalla 1ª ora di lezione dal personale docente

Durante il cambio-ora dal personale docente e ausiliario

Nelle attività del pomeriggio dai docenti referenti di tali iniziative, dal personale ausiliario e dagli studenti, secondo la Direttiva Ministeriale n. 133 del 3.4.1996.

negli ambienti scolastici diversi dalle classi (servizi, corridoi, etc.) dal personale ausiliario

L'accesso alla struttura è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza

La recinzione esterna viene tenuta integra ed efficiente.

### **ASSISTENZA TECNICA**

L'utilizzo della aule speciali e dei laboratori durante l'attività didattica è gestito con normale prenotazione, o fissato da calendarizzazione sin dall'inizio dell'anno scolastico. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di personale qualificato (sia in organico, sia nominato annualmente)

Durante l'attività extra-curricolare ci si può avvalere di assistenza tecnica facendo richiesta scritta alla Presidenza, che provvederà eventualmente alla trasmissione della richiesta al Consiglio d'istituto, per quanto di sua competenza.

### **INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO**

Di norma la procedura è la seguente:

1. Comunicazione telefonica a un genitore e al contempo, in casi più gravi, la chiamata del 118.
2. Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)

### **NORME DI SICUREZZA E SISTEMA ANTINCENDIO**

Gli standard di adeguamento alle misure antincendio, e in generale di sicurezza, sono in via di identificazione e di completamento attraverso interventi delle Amministrazioni Locali;

L'efficienza dell'impiantistica generale è affidata all'Amministrazione Provinciale di Salerno.