



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA.....	3
PARTE I.....	3
PARTE II.....	4
2 AREA DIDATTICA	4
PREMESSA.....	4
2.1 PIANO DEGLI STUDI	5
2.1.2 FINALITA E OBIETTIVI	5
2.2 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA.....	5
2.3 CONTESTO RELAZIONALE.....	6
NORME COMPORTAMENTALI	6
2.3.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI INSEGNANTI.....	6
2.3.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI.....	7
2.3.3 DIRITTI E DOVERI DEI GENITORI	7
2.4 NORME DI VITA SCOLASTICA	8
2.5 FUNZIONAMENTO E GESTIONE DELLA SCUOLA.....	8
LIBRI DI TESTO	9
PARTE III.....	10
PROCEDURA DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L'ESTERNO	10
SERVIZI AMMINISTRATIVI	10
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	12
ORGANICO	12
UFFICI.....	12
ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA UFFICI.....	13
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	14
PROCEDURA DEI RECLAMI	14
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	14

PREMESSA

La scuola si propone di offrire un sistema di istruzione e formazione in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative degli studenti, nella consapevolezza della sua responsabilità nei confronti della società: formare persone capaci e competenti da un punto di vista professionale, con una cultura che le metta in grado di inserirsi costruttivamente in una realtà in continua evoluzione.

La Carta dei Servizi ha il compito di esplicitare:

- gli indirizzi generali a cui si ispira l'attività didattica - educativa, amministrativa e gestionale
- le caratteristiche di qualità delle diverse attività
- i meccanismi di valutazione del servizio
- le modalità di segnalazione delle disfunzioni

Essa attiva un processo di ricerca teso a rendere sempre più trasparenti le scelte e le modalità dell'offerta formativa, più efficaci i risultati sul piano degli apprendimenti, più efficienti le procedure seguite nell'erogazione dei servizi.

PARTE I

1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Carta ha come riferimento gli art. 3, 30, 33, 34 della Costituzione.

1.1 UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche.

1.2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I docenti e tutto il personale scolastico devono agire secondo criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di tutti gli studenti.

La scuola, per quanto è in proprio potere e di propria competenza, garantisce la regolarità e continuità dell'attività didattica-educativa e favorisce le iniziative tese a rimuovere eventuali ostacoli a tale regolarità.

1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Si fa esplicito riferimento al Progetto "Accoglienza" del PTOF.

1.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola riconosce la possibilità di iscrizione e frequenza a tutti coloro che ne facciano richiesta compatibilmente con la struttura scolastica e il numero degli alunni previsto per classe e secondo i criteri esplicitati nel P.T.O.F.

La stessa libertà di scelta viene garantita anche per l'opzione tra i vari indirizzi presenti nella scuola.

I passaggi da altre scuole sono accettati nei limiti della vigente normativa. Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola con interventi di prevenzione e di controllo che coinvolgono l'impegno comune di docenti, studenti e genitori.

1.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzione, personale, genitori e alunni hanno la responsabilità di attuare la presente Carta, anche attraverso la gestione partecipata della scuola nell'ambito delle competenze di ognuno, degli organismi di rappresentanza e delle procedure previste per legge.

La scuola come centro territoriale di promozione culturale, civile e professionale mette a disposizione locali e strutture fuori dall'orario scolastico, in forme e modi compatibili con la

regolarità del servizio scolastico.

Gli studenti possono usufruire degli spazi e delle attrezzature scolastiche, a condizione che ci sia adeguata assistenza.

La scuola garantisce un'informazione completa e trasparente sulla sua attività con la formulazione della presente Carta, del RAV, del PTOF e del Regolamento di Istituto. E' garantita, infatti, la trasparenza di ogni attività svolta e di ogni decisione assunta, anche al fine di favorire una partecipazione quanto più attiva e costante possibile da parte delle componenti direttamente o indirettamente interessate alla gestione del servizio scolastico.

L'orario di servizio di tutto il personale della scuola si ispirerà, sempre comunque nei limiti stabiliti dai contratti collettivi di lavoro, a criteri di efficienza ed efficacia.

1.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La scuola assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente nel quadro della programmazione didattico-educativa approvata dagli organi competenti, in relazione agli obiettivi formativi generali e specifici recepiti dai piani di studio dei singoli indirizzi.

La scuola promuove le attività didattiche volte a migliorare il servizio offerto, in particolare tutte quelle attività didattiche che servono per coordinare il lavoro pluridisciplinare (sia all'interno che all'esterno dei Consigli di Classe) o il lavoro didattico interno ai singoli Dipartimenti.

Promuove e organizza l'aggiornamento e la formazione dei docenti e del personale non docente, con un piano triennale, in collaborazione con la rete di scopo per la Formazione, la Rete regionale degli istituti agrari, istituzioni o enti culturali, oppure avvalendosi di esperti in specifici settori.

PARTE II

2 AREA DIDATTICA

PREMESSA

La scuola, attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e delle Istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative, garantisce che esse siano adeguate alle esigenze culturali e formative degli alunni, sempre nel rispetto di obiettivi culturali validi per il raggiungimento delle sue finalità istituzionali.

Nella scelta dei libri di testo la scuola assume come criteri di riferimento la loro validità culturale, la rispondenza alla programmazione educativo-didattica degli insegnanti e alle reali esigenze dell'utenza, tenendo conto anche dell'opportunità che il costo di tali testi risulti il più contenuto possibile, nel rispetto delle norme.

Nella scelta delle strumentazioni e attrezzature didattiche la scuola si attiva affinché esse siano corrispondenti alle esigenze di conoscenza degli studenti, utili per la loro formazione culturale e professionale, in linea con le esigenze e gli apporti delle attuali tecnologie.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

RAV: riguarda l'autovalutazione della scuola

PTOF: contiene le scelte educative, organizzative e progettuali dell'Istituto;

REGOLAMENTO D'ISTITUTO: comprende le norme che regolano la vita scolastica;

CARTA DEI SERVIZI: contiene le caratteristiche di qualità del servizio.

2.1 PIANO DEGLI STUDI

Il piano degli studi dei vari indirizzi è presentato nel P.T.O.F. e ad esso si rimanda.

2.1.2 FINALITÀ E OBIETTIVI

Le finalità e gli obiettivi dell'azione didattica sono chiaramente indicati nel P.T.O.F. Esso sintetizza l'offerta formativa in relazione alle finalità e agli obiettivi ivi delineati e, di conseguenza, ad esso si rimanda.

2.2 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA

La programmazione è la dichiarazione esplicita dell'operato della scuola. Essa coinvolge, nell'ambito delle rispettive competenze, l'intero C.d.C, i dipartimenti disciplinari, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Essa si basa su quanto indicato nel P.T.O.F., nello " Statuto delle Studentesse e degli Studenti" e nel Regolamento d'Istituto.

La programmazione educativo-didattica viene declinata a livelli diversi, da quella generale dell'Istituto a quella delle varie discipline, nei Dipartimenti, a quella dei Consigli di Classe e del singolo insegnante.

La programmazione didattico-educativa si esplicita all'utenza nel primo C.d.C. con la partecipazione della componente rappresentanti studenti e genitori. In questa occasione viene presentata agli stessi la programmazione delle singole discipline con i criteri di valutazione, la tipologia e il numero delle prove previste. In questa sede si ricorda che la scuola attiva iniziative rivolte al recupero e al sostegno per gli alunni in difficoltà nel raggiungere gli obiettivi cognitivi minimi previsti per ogni disciplina. Il documento è a disposizione della classe per essere consultato nell'intero anno scolastico.

I docenti devono esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, ed esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Gli studenti hanno il diritto di conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del loro curriculum e il percorso per raggiungerli; hanno il diritto di esprimere pareri e proposte.

Lo studente ha il dovere di frequentare con regolarità, di svolgere con costanza i compiti assegnati e di collaborare nelle attività.

Il genitore ha il diritto di conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte e collaborare nelle attività.

2.3 CONTESTO RELAZIONALE

La scuola è una comunità educante in cui svolgono un ruolo specifico, in particolare, insegnanti, studenti e genitori. Il rapporto prioritario è quello tra docente e discente, ma pure i genitori concorrono, con un ruolo attivo, alla realizzazione del processo educativo.

NORME COMPORTAMENTALI

2.3.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI INSEGNANTI

E' competenza degli insegnanti tutto quanto concerne la sfera della didattica e quindi la programmazione che fissa:

- metodologie ed obiettivi cognitivi (intendendo come tali il livello di conoscenze che l'alunno deve raggiungere di anno in anno, nel ciclo di studi);

- gli strumenti per raggiungerli;

- il numero e tipo di verifiche, per accertarne il conseguimento;

- la scala di valutazione delle stesse, di esclusiva competenza dei docenti (e per i criteri che le ispirano ci si rifà al PTOF e ai vari documenti approvati del Collegio Docenti, dai Dipartimenti e dai singoli Consigli di Classe), in quanto espressione peculiare della loro professionalità.

Gli insegnanti devono, d'altra parte, incoraggiare la partecipazione attiva degli studenti al dialogo educativo consentendo e rispettando l'espressione di opinioni diverse. Evidenzieranno l'errore senza umiliare lo studente, aiutandolo ad aver fiducia nelle sue possibilità, trattandolo sempre con rispetto.

Devono inoltre, come già detto, far conoscere ad alunni e genitori le linee della loro programmazione didattico-educativa ed esplicitare sempre le valutazioni con adeguata motivazione, cercando di consegnare i compiti in tempi brevi o, in ogni caso, prima del compito successivo.

2.3.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI

Gli alunni hanno diritto di conoscere gli obiettivi educativi e cognitivi che l'attività didattica si propone.

Hanno diritto di chiedere spiegazioni su quanto non hanno capito, di conoscere i criteri e la scala di valutazione per ogni singola materia.

Hanno diritto a prove congruenti all'attività svolta.

Hanno diritto di conoscere le votazioni di verifiche orali e scritte e, in particolare di queste ultime, sempre prima della verifica seguente.

Hanno, inoltre, diritto a momenti di libera discussione, su problemi di loro interesse, nelle assemblee di classe e/o di Istituto. Hanno diritto di esprimere il loro parere consultivo su argomenti che li riguardano.

Gli studenti sono tenuti a partecipare all'attività didattica con costanza e attenzione, rispettando il calendario e l'orario scolastico, progettando il proprio apprendimento e gestendo le proprie capacità di organizzazione dello studio in ordine ai tempi e alle scadenze delle consegne loro assegnate, con un atteggiamento di disponibilità di fronte al metodo dell'insegnante e positività nei confronti delle difficoltà che emergono.

Hanno il dovere di rispettare i docenti e tutto il personale della scuola.

Hanno il dovere di rispettare l'ambiente in cui studiano e gli arredi che ne fanno parte, facendo attenzione alla pulizia delle aule.

Hanno il dovere di tenere un comportamento corretto a scuola e di utilizzare un abbigliamento adeguato.

Per quel che riguarda il comportamento da tenere nei laboratori, si fa riferimento alla parte del Regolamento relativa.

2.3.3 DIRITTI E DOVERI DEI GENITORI

I genitori hanno diritto di conoscere gli obiettivi educativi, didattici, professionali che costituiscono l'offerta formativa della scuola.

Hanno diritto di essere informati sull'andamento scolastico dei loro figli nelle forme e nei tempi previsti.

Hanno diritto di riunirsi in assemblea nei locali della scuola e in tali assemblee hanno diritto di avanzare proposte in ordine ad aspetti organizzativi della vita scolastica e di segnalare eventuali disguidi che vi si verificassero.

Hanno il diritto di essere informati tempestivamente in caso di comportamenti scorretti dei propri figli (es. Saltuaria presenza alle lezioni). Hanno da parte loro il dovere di controllare settimanalmente il libretto delle giustificazioni e il registro elettronico per le assenze e di tenersi al corrente dell'andamento scolastico dei propri figli.

Hanno il dovere di collaborare con gli insegnanti, pur con ruolo chiaramente diverso, nel processo educativo dei figli, che non può essere demandato esclusivamente alla scuola e per realizzare un corretto orientamento scolastico degli studenti.

Hanno, inoltre, il dovere di mettere al corrente l'insegnante Coordinatore di classe su situazioni particolari (di salute), che possono in qualche modo influire sulla vita scolastica dei figli, nella certezza che tali informazioni, di cui si terrà conto, saranno considerate riservate.

2.4 NORME DI VITA SCOLASTICA

2.4.1. DOCENTI – vigilanza degli alunni

La vigilanza degli alunni, ai sensi della normativa vigente, è compito del personale docente, fin da 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni.

Durante l'intervallo delle lezioni, tutti i docenti sono tenuti a sorvegliare gli spazi adiacenti alle aule e il D.S. predispone i turni di sorveglianza per alcune aree specifiche.

1) Per il trasferimento degli alunni all'interno dell'istituto, gli insegnanti, la cui materia comporta lo spostamento della classe accompagnano gli alunni nei trasferimenti verso le aule speciali e nel ritorno in aula, che deve avvenire nel rispetto dell'orario delle lezioni.

2) Presenza alle assemblee di classe e di istituto

Ciascun docente in servizio nelle ore destinate all'assemblea di classe è delegato dal D.S. ad assistere all'assemblea stessa al fine di garantirne l'ordinato svolgimento.

Qualora, però, gli studenti lo richiedano, l'insegnante può delegare i rappresentanti degli studenti a presiedere e lasciare l'aula, rimanendo però in prossimità.

All'assemblea di Istituto possono assistere, oltre al D.S. o ad un suo delegato, gli insegnanti che lo desiderino.

2.4.2 STUDENTI

L'iscrizione alla scuola comporta per gli studenti il rispetto della frequenza, dell'orario delle lezioni, delle modalità relative all'ingresso e all'uscita ed eventuali altre indicazioni. Si fa riferimento al Regolamento d'Istituto per ulteriori precisazioni.

Gli studenti non possono allontanarsi per nessun motivo dall'Istituto durante l'orario di lezione (compreso l'intervallo). Nel corso delle iniziative didattiche esterne all'Istituto (compresi i viaggi di studio) gli alunni sono tenuti a seguire le prescrizioni del Docente accompagnatore e non possono allontanarsi senza sua autorizzazione.

In casi di assenze preventivate di docenti il D.S. potrà stabilire entrate posticipate ed uscite anticipate delle classi interessate, avvertendo le famiglie.

2.4.3 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Ogni alunno ha diritto alla propria riservatezza. Ogni informazione sulla famiglia, sulle condizioni socio-economiche e su ogni altro elemento di carattere personale può essere chiesta dal personale docente esclusivamente per comprovate ragioni di ordine didattico - educativo.

I docenti sono tenuti alla riservatezza circa lo svolgimento degli scrutini.

2.5 FUNZIONAMENTO E GESTIONE DELLA SCUOLA

2.5.1 CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE CLASSI

In conformità con quanto deliberato dal Consiglio d'Istituto le classi prime verranno formate con criteri di:

Equa distribuzione degli allievi nelle classi in base al giudizio conseguito all'esame di terza media.

Distribuzione di almeno due allieve per classe.

Distribuzione di un allievo disabile per classe, se i disabili dovessero essere due, uno potrà essere grave, mentre l'altro dovrà presentare una gravità minore.

Equa distribuzione nelle classi degli allievi con DSA.

Nei limiti posti dalle condizioni precedenti, verranno prese in considerazione le richieste espresse dalle famiglie.

Eventuali richieste personali di cambiamento di corso saranno valutate direttamente dal Dirigente sentito il parere del Coordinatore di classe.

Gli alunni respinti in linea di massima vengono riscritti nella sezione dell'anno precedente al massimo in numero di tre, in caso di numero di ripetenze superiori vengono ripartiti in modo da pareggiare il numero degli allievi per classe.

Eventuali alunni ripetenti provenienti da altri Istituti saranno inseriti in modo omogeneo nelle classi.

Nel caso in cui si dovesse costituire un numero di classi inferiore rispetto a quello dell'anno precedente (es. da tre prime, due seconde), si avrà cura di sentire il coordinatore di ciascuna classe per cercare di formare dei gruppi nei quali possa crearsi una buona integrazione.

LIBRI DI TESTO

La scelta dei libri di testo costituisce esercizio professionale della libertà di insegnamento. Tale scelta va effettuata nel pieno rispetto del diritto inviolabile alla libertà di apprendimento degli alunni, della continuità di esso e del livello di potenzialità di apprendimento accertate nei confronti dei medesimi in rapporto alla classe frequentata. Il contenuto e l'esposizione della disciplina di ciascun libro di testo devono corrispondere alle prescrizioni didattiche e alle esigenze educative degli alunni, quali risultano dai programmi di studio e dal progetto d'istituto. L'onere per l'acquisto dei libri di testo deve risultare il meno gravoso possibile per le famiglie. Restano salve tutte le altre disposizioni in materia emanate dal MIUR.

PARTE III

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE RELAZIONI CON L'ESTERNO

Le relazioni con l'esterno sono facilitate da:

- pubblicazione sul sito web degli orari di apertura al pubblico degli uffici, degli orari di ricevimento dei genitori e delle attività promosse dall'Istituto
- uso del registro elettronico per verificare presenze e andamento scolastico degli alunni e per prenotazioni dei colloqui individuali

La scuola gestisce un database con le informazioni sulle aziende coinvolte nell'attività di alternanza scuola lavoro che contiene il riferimento telefonico e l'indirizzo e-mail.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone 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 in occasione di specifiche scadenze.

L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione ed in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario del lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli uffici (Presidenza, vice-Presidenza, Servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA;
- Albi d'istituto.

E' inoltre presente la bacheca sindacale.

Presso l'ingresso e nei diversi locali dell'istituto sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

4. Doveri del dipendente:

Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Repubblica con impegno e responsabilità, di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della Legge e l'interesse pubblico agli interessi privati. Il dipendente, inoltre, si comporta in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

Il dipendente:

- esercita con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicazioni del profilo professionale di titolarità;
- nei rapporti con l'utente, fornisce tutte le informazioni cui abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso ai dati previsti dalla legge e dai regolamenti e dalla legge sulla tutela della privacy.

- favorisce ogni forma di informazione e di collaborazione con le famiglie e gli alunni;
- rispetta l'orario di lavoro, adempie alle formalità previste e non si assenta dal luogo di lavoro senza l'autorizzazione del D.S.G.A. e del D.S.;
- durante l'orario di lavoro, mantiene i rapporti interpersonali e con gli utenti una condotta uniformata non solo ai principi generali di correttezza ma, altresì, all'esigenza di coerenza con le specifiche finalità educative dell'intera comunità scolastica, astenendosi da comportamenti lesivi della dignità degli altri dipendenti, degli studenti e degli utenti;
- ha cura dei locali, mobili, oggetti, attrezzi e macchinari a lui affidati.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

ORGANICO

D.S.G.A.

Il D.S.G.A. svolge attività lavorativa di rilevante complessità, sovrintende con autonomia operativa ai servizi amministrativi-contabili svolgendo funzioni di coordinamento; propone attività e verifica i risultati rispetto agli obiettivi assegnati e agli indirizzi impartiti al personale ATA.

Assistenti Amministrativi

L'assistente amministrativo svolge attività lavorativa complessa con autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo anche mediante l'utilizzazione di procedure informatiche.

Assistenti Tecnici

L'assistente tecnico svolge attività lavorativa complessa con autonomia operativa e responsabilità diretta, anche mediante l'utilizzazione di procedure informatiche nello svolgimento dei servizi tecnici nell'area di riferimento assegnata.

Collaboratori scolastici

Il collaboratore scolastico è addetto ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione; è addetto alla pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi.

Addetti all'azienda agraria

Gli addetti all'azienda svolgono attività lavorativa secondo quanto predisposto dal Direttore dell'azienda, collaborando con i docenti per lo svolgimento dell'attività didattica laboratoriale.

UFFICI

L'istituto, con riferimento alle attività di segreteria, è così organizzato:

UFFICIO DIDATTICO: gestisce le iscrizioni degli studenti, il rilascio dei documenti, il ritiro e la consegna della documentazione; predispone gli atti relativi agli scrutini ed esami, ai corsi di recupero e approfondimento.

Con riferimento alle procedure specifiche, l'ufficio

- Garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi.
- Distribuisce i moduli di iscrizione nei giorni previsti e debitamente pubblicizzati.
- Rilascia i certificati nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.
- Segue le pratiche dell'alternanza scuola lavoro.
- Istruisce le pratiche riguardanti le visite didattiche e i viaggi d'istruzione

UFFICIO PROTOCOLLO: gestisce e tiene sotto controllo il protocollo, l'archivio e la posta

elettronica.

UFFICIO CONTABILITA' E FINANZIARIO/ MAGAZZINO /AZIENDA: si occupa della gestione tecnico-contabile, delle riscossioni e dei pagamenti della retribuzione del personale. Funge da supporto per la predisposizione del Bilancio Preventivo/Consuntivo e per le variazioni di bilancio. Si occupa delle indennità di missione, della liquidazione e dei compensi accessori. gestisce lo scarico – carico dei materiali e delle attrezzature utilizzate in istituto. Esegue le operazioni di inventario: beni mobili e biblioteca. Gestisce preventivi e acquisti con relativi buoni d'ordine. Lavora in stretta collaborazione con l'ufficio tecnico. Gestisce il deposito e la distribuzione dei materiali in collaborazione con l'ufficio tecnico e gli assistenti tecnici.

UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE DOCENTE E NON DOCENTE: gestisce il fascicolo del personale. Gestisce le nomine e le supplenze, i congedi e le aspettative. Si occupa delle graduatorie e degli organici del personale.

UFFICIO TECNICO: sostiene la funzionalità e l'organizzazione dei laboratori a fini didattici. Si occupa dell'adeguamento dei laboratori per l'innovazione tecnologica e la sicurezza delle persone e dell'ambiente. Individua lo sviluppo e il funzionamento ottimale delle attrezzature tecnologiche e delle strumentazioni necessarie a supporto della didattica. Svolge azione consultiva per le valutazioni tecnico-amministrative in collaborazione con l'ufficio Magazzino. Collabora all'organizzazione dell'ASL.

STAMPA: prepara i materiali didattici di interesse generale ed esegue fotocopie su richiesta dei docenti o degli allievi.

CENTRALINO: gestisce le comunicazioni con l'esterno e regola quelle interne. Gestisce la bacheca d'istituto e conserva le chiavi dell'Istituto.

ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA UFFICI

Dirigente Scolastico	Rivolgersi all'Ufficio Didattica2 per fissare appuntamento
Direttore Servizi Generali e Amministrativi	Preferibilmente con preavviso dal Lunedì al Venerdì 08.30-09.00 12.00-13.30
Uff. Didattica1	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30 (in alternanza con Uff.Didattica2)
Uff. Didattica2	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30 (in alternanza con Uff.Didattica1)
Uff. Personale	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30
Uff. Stipendi	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30
Uff. Ragioneria	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30
Uff. Azienda	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30
Uff. Protocollo	dal Lunedì al Venerdì 11.30-13.30 il Sabato 09.00-13.30

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

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

Non si terrà conto di reclami anonimi sia perché tra le finalità educative che si propone la scuola c'è l'assunzione delle proprie responsabilità da parte di ognuno, sia perché nella scuola l'utenza ha già a disposizione tempi e spazi per esprimere liberamente idee e proposte in ordine al servizio erogato sia nel Consiglio d'Istituto che nei Consigli di Classe.

L'esame dei reclami, aventi per oggetto comportamenti non conformi agli obblighi del personale docente, esperto o ATA, viene fatto dal D.S. che darà risposta entro trenta giorni. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, sono fornite indicazioni al reclamante circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La fase di monitoraggio e valutazione è di rilevanza strategica per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi.

Il RAV e il PDM con la valutazione dei dati sugli esiti e sui processi attivati sono finalizzati ad acquisire un giudizio più corretto sulle scelte progettuali e organizzative dell'Istituto.

Il Bilancio sociale, pubblicato sul sito della scuola, rende conto delle scelte effettuate e dell'utilizzo delle risorse.

L'istituto attiva periodiche verifiche sulla soddisfazione degli utenti e del personale.