



# Istituto Tecnico Tecnologico San Zeno

Paritario D.D.G. 03/03/2005 - Via don Minzoni, 50 - 37138 Verona

Elettronica ed Elettrotecnica; Grafica e Comunicazione; Meccanica, Meccatronica ed Energia

## **Carta dei servizi** **ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO SAN ZENO**

### **INDICE**

1. *Premessa*
2. *Chi siamo*
3. *Uguaglianza*
4. *Imparzialità e regolarità*
5. *Accoglienza ed integrazione*
6. *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*
7. *Partecipazione, efficienza e trasparenza*
8. *Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale*
9. *Area didattica*
10. *Sevizi amministrativi*
11. *Condizioni ambientali della scuola*
12. *Procedura dei reclami – valutazione del servizio*

### **1. PREMESSA**

La presente Carta dei servizi scolastici è stata elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici" riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95 adeguandolo ai bisogni dell'utenza scolastica e alle offerte formative che l'Istituzione scolastica rivolge ai suoi giovani studenti. Si dà la massima diffusione alla presente carta in quanto costituisce il documento primario di riferimento sia per gli operatori che per l'utenza. La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche).

### **2. CHI SIAMO**

Nel 1964 nasce l'Istituto salesiano «San Zeno» (ISSZ), su un'area di 81.000 m<sup>2</sup> di superficie, per ospitare il Centro di formazione professionale e l'Istituto Tecnico Industriale - Ispettorica Salesiana San Zeno.

Con il 01/01/2012 la sede locale dell'Istituto Salesiano San Zeno ha cambiato ragione sociale: è diventata Ispettorica Salesiana San Zeno, e continua ad ospitare l'Istituto Tecnologico Tecnico e iniziative di formazione continua.

La scuola secondaria di secondo grado è presente nel territorio veronese da 50 anni. La sede operativa denominata Istituto Salesiano San Zeno di via Don Minzoni, 50 a Verona, si propone di:

- a) formare allievi di scuola secondaria superiore – Istituto tecnico Tecnologico, con particolare riferimento alla formazione superiore nei settori: Meccanico, Elettrico/Automazione, Grafico/Cartario;
- b) promuovere iniziative con enti pubblici, privati, comunitari e con le forze sociali per l'orientamento scolastico e professionale, nell'intento di favorire l'inserimento partecipativo dei giovani nella società



### **3. UGUAGLIANZA**

Nell' erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, né in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica.

Nel rispetto delle peculiarità individuali a scuola opera con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno per valorizzare le potenzialità degli utenti;
- evidenziare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari o laboratoriali ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

### **4. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- attività dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini, delle valutazioni finali e dello svolgimento degli esami;
- vigilanza sugli studenti presenti a scuola.

### **5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. Per facilitare il passaggio tra ordini diversi di scuole sono previste attività di orientamento individuali o di gruppo, in rete con le scuole secondarie di primo e secondo grado.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza. E, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione. La Scuola infatti accoglie ragazzi che seguono un Percorso Educativo Individualizzato (PEI) dovuto a ritardo cognitivo tale da non consentire il raggiungimento dei requisiti minimi richiesti.

Inoltre la nostra offerta è rivolta anche a ragazzi che presentano disturbi specifici dell'apprendimento fornendo una didattica personalizzata e finalizzata comunque al raggiungimento della qualifica.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di richieste si applicano i criteri decisi dallo staff di direzione e resi noti sul sito scolastico.

L'Istituto si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono, sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare. La regolarità della frequenza, come riportato anche dal contratto formativo, sarà costantemente controllata e condivisa con le famiglie.

### **7. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.



Documentazione messa a disposizione dei genitori e degli studenti maggiorenni su richiesta degli stessi:

- Carta dei Servizi
- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno
- Fascicolo personale dell'alunno

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono, inoltre, disponibili su appuntamento.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

#### Publicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA
- REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

Il Progetto educativo, la Carta dei Servizi, il Codice Etico e i regolamenti sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

## **8. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti interni, leggi nazionali e regionali. I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

## **9. AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie e delle istituzioni concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

Nell'istruzione tecnica-tecnologica le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati gli studenti utilizzeranno laboratori dotati di apparecchiature aggiornate con l'evoluzione tecnologica.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):



- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo ed individuale
- Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF.

## **10. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi la celerità delle procedure, la trasparenza l'efficienza dei servizi di segreteria e gli orari di fruizione.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, nell'orario indicato;
- il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria.

Il Dirigente e i docenti possono ricevere il pubblico tutti i giorni lavorativi su appuntamento. Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste. Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti Organigramma degli uffici, Organigramma degli Organi Collegiali, Organigramma del personale docente e amministrativo.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

## **11. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici e amministrativi.

Secondo le modalità e i tempi indicati dal D.LGS n. 81/2008 è stato predisposto un piano di valutazione dei rischi e di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio.

Ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

## **12. PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione. Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva come da procedura del sistema qualità, al fine di risolvere la non conformità ed attuare le azioni correttive. Agli utenti (allievi, genitori e dipendenti) verranno somministrati questionari per la conoscenza del grado di soddisfazione della qualità percepita del servizio erogato.