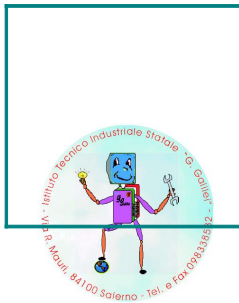


ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



CARTA DEI SERVIZI



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

2.2 L'Istituto, 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

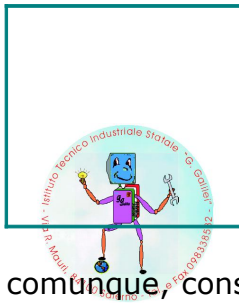
3.1 L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni 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 sarà,



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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.

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

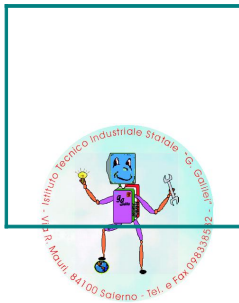
5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola 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.

6. LIBERTÀ DI 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.



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



PARTE I

7 AREA DIDATTICA

7.1 L'Istituto, 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'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi 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'Istituto 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 adottano, 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 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 tenderà ad assicurare ai giovani, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

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

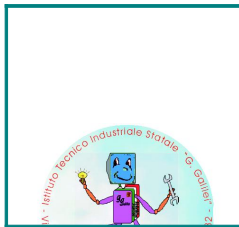
7.6 Progetto educativo e programmazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F. è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività dell'Istituto e delle scelte generali di gestione e di amministrazione



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



definiti dal consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal consiglio di istituto.

Il POF è integrato dal regolamento d'istituto, che comprende, in particolare, le norme relative a:

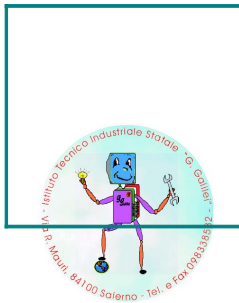
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Informazione all'utenza sul P.O.F.

**Publicizzazione mediante sito Internet
Copia depositata presso la Segreteria**



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



B. Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo allievo, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

La programmazione didattica ingloba la programmazione specifica di ogni disciplina, nella quale ciascun docente

- esprime la propria offerta formativa
- motiva il proprio intervento didattico
- esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

Le linee della programmazione didattica sono comunicate in modo che

a. l'allievo conosca:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

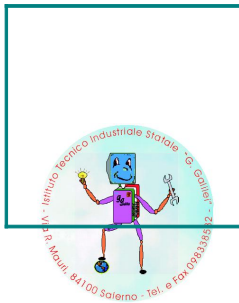
b. il genitore possa:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica

Pubblicizzazione mediante incontri collegiali con le famiglie

Copia depositata presso la Segreteria



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 L'Istituto ha individuato, fissandone 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.

Standard specifici delle procedure

8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

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

8.4 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.

8.5 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 Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7 Gli uffici di Segreteria 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.

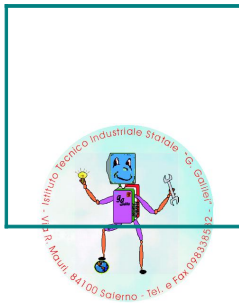
8.8 L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico avendo stabilito le modalità di risposta che nello specifico comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.9 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- 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.
- albi d'Istituto.

Sono inoltre disponibili appositi spazi per:



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**

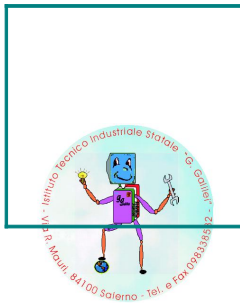


- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

8.10 Presso l'ingresso 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 ha adeguata pubblicità mediante affissione.



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**

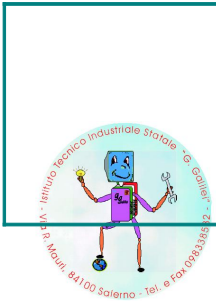


PARTE III

9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

9.1 L'Istituto ha individuato i seguenti obiettivi di miglioramento delle prestazioni dei processi ed i relativi indicatori:

OBIETTIVI	INDICATORI	standard
A. incremento dei nuovi iscritti	n° nuovi iscritti alle prime classi	-Garantire il mantenimento del numero di classi del I anno
B. garantire la soddisfazione del personale docente e non docente	- soddisfazione del personale	-70% del personale soddisfatto
C. migliorare il successo scolastico e la capacità di apprendimento	- % assenze (totale assenze/n° alunni)/n° gg. di lezione - % di bocciati (n° bocciati/tot. frequentanti) - % di abbandoni (trasferimenti e ritiri/iscritti) - tasso di dispersione (ritirati + bocciati)/frequentanti	- mantenere la percentuale di assenze al 20% - mantenere la percentuale di bocciati al 18% - mantenere la percentuale di abbandoni all'8% - mantenere il tasso di dispersione al 20%
D. garantire l'efficienza ed efficacia delle strutture materiali presenti nell'istituto	- n° ore di lezione non effettuate per indisponibilità di attrezzature/ strutture/ impianti	-Garantire il pieno utilizzo dei laboratori
E. conoscere e soddisfare (nel miglior modo possibile) le esigenze e le aspettative di studenti e famiglie	- soddisfazione studenti	-Garantire un giudizio positivo pari almeno all'80%



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**



PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

Ogni utente (studente o familiare) del servizio scolastico può formulare, telefonicamente, verbalmente o per iscritto reclamo.

Il reclamo può essere raccolto da ciascun operatore della scuola (docente e non), che, dopo aver individuato il soggetto che ha esposto reclamo e riportato nell'apposito modulo una descrizione dettagliata del reclamo, provvede a consegnarlo a seconda dell'area di competenza al Dirigente scolastico, al Direttore dei Servizi generali e amministrativi o al Responsabile del Sistema Gestione Qualità, i quali attiveranno le azioni opportune per l'analisi della situazione, la verifica del reclamo, la sua gestione e risoluzione, l'eventuale necessità di azioni correttive, il tutto coinvolgendo il responsabile dell'area o ufficio.

Tutte le azioni intraprese saranno comunicate per iscritto all'utente.

10.2 Valutazione del servizio

Sono svolte attività rivolte alla gestione del rapporto con gli studenti e le loro famiglie orientati all'ottenimento della soddisfazione delle loro esigenze, allo scopo di acquisire informazioni oggettive sulla base delle quali valutare l'opportunità di attuare interventi di vario tipo, quali ad esempio:

- Modifiche e Miglioramento del Servizio erogato
- Adeguamenti strutturali e tecnologici
- Azioni Preventive sul Sistema Gestione Qualità.

La pianificazione, esecuzione e verifica di efficacia di Verifiche Ispettive Interne è attività rilevante allo scopo di garantire che il Sistema Gestione Qualità:

- sia conforme a quanto pianificato nel Manuale di Gestione della Qualità;
- sia conforme alla Norma di riferimento applicabile;

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.



ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE

**"GALILEO GALILEI" - SALERNO -
istituto certificato ISO 9001:2000**

