



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Art. 1 - Principi generali

Art. 2 - Standard di qualità dell'area didattica

Art. 3 - Standard di qualità dell'area dei servizi amministrativi

Art. 4 - Standard di qualità dell'area delle condizioni ambientali della scuola

Art. 5 - Standard di qualità dell'area della comunicazione, dei reclami e della valutazione del servizio

Art. 6 - Adozione ed efficacia

Art. 1 - Principi generali

La progettualità dell'istituzione:

- a) è funzionale al successo formativo dello studente, ne promuove le potenzialità affinché acquisisca tutte le caratteristiche del cittadino attivo e responsabile e sviluppi le competenze per entrare nel mondo del lavoro di oggi e di domani;
- b) assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte.

Art. 2 - Standard di qualità dell'area didattica

1. L'istituzione, con l'apporto professionale di tutto il personale, con la collaborazione delle famiglie e il concorso delle istituzioni con cui interagisce, è responsabile della qualità delle proprie attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali, professionali e formative degli studenti.
2. L'istituzione offre attualmente:
 - ✓ il biennio economico;
 - ✓ il biennio tecnologico;
 - ✓ il triennio Amministrazione, Finanza e Marketing;
 - ✓ il triennio Turismo;
 - ✓ il triennio Meccanica, Meccatronica ed Energia;
 - ✓ il triennio Costruzioni, Ambiente e Territorio;
 - ✓ il triennio Informatica e Telecomunicazioni;
 - ✓ il triennio Elettronica e Elettrotecnica;
 - ✓ il Corso serale per studenti lavoratori.
3. L'istituzione elabora, adotta e successivamente pubblica sul sito WEB www.istitutopilati.it i seguenti documenti e le eventuali variazioni:
 - a) Statuto che costituisce il documento fondamentale dell'istituzione dotata di autonomia costituzionalmente garantita;
 - b) Progetto d'istituto che ne definisce l'identità culturale e progettuale e contiene le scelte formative, disciplinari e organizzative. Esso è costituito:
 - ✓ da una parte pluriennale, che descrive gli impegni professionali degli operatori, i profili formativi in uscita e la programmazione relativa alle competenze di cittadinanza e tecnico-professionali riguardanti gli studenti;
 - ✓ da una parte a carattere annuale che esplicita i contenuti e le attività dei singoli progetti.
 - c) Piani di studio per il primo biennio, il secondo biennio e quinto anno;
 - d) Documento sulla valutazione;
 - e) Calendario delle attività e degli eventi;
 - f) Regolamento interno con le disposizioni che normano il funzionamento dell'istituzione prevalentemente sul piano organizzativo;
 - g) Regolamento sui diritti e doveri degli studenti e dei comportamenti che configurano mancanze disciplinari;
 - h) Codice disciplinare dei docenti
4. L'istituzione sceglie libri di testo e strumentazioni didattiche atte al conseguimento delle competenze prefissate.
5. L'istituzione mette a disposizione degli studenti una rete informatica interna, laboratori e aule speciali:
 - ✓ n. 35 aule didattiche
 - ✓ n. 3 laboratori di informatica
 - ✓ n. 1 laboratorio di topografia

- ✓ n. 2 aule da disegno
 - ✓ n. 1 laboratorio meccanica
 - ✓ n. 1 laboratorio di elettronica
 - ✓ n. 1 laboratorio di chimica
 - ✓ n. 1 laboratorio di fisica
 - ✓ n. 1 laboratorio di tecnologia
 - ✓ n. 1 aula di scienze
 - ✓ n. 1 laboratorio con centro di lavoro CNC – fresa a controllo verticale
 - ✓ n. 1 laboratorio di saldatura (presso CFP ENAIP Cles)
 - ✓ n. 1 palestra a tre compartimenti (in comune con Liceo Russell)
 - ✓ n. 1 auditorium da 500 posti (in comune con Liceo Russell)
 - ✓ n. 1 aula magna da 90 posti
 - ✓ n. 1 biblioteca
 - ✓ n. 1 ambulatorio (in comune con Liceo Russell)
 - ✓ n. 1 aula udienze
6. Il docente:
- ✓ opera in conformità al Progetto di Istituto, ai piani di studio e alla programmazione didattica e formativa del consiglio di classe;
 - ✓ esplicita le abilità, le conoscenze e le competenze da acquisire attraverso un percorso organizzato, le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione;
 - ✓ in qualità di coordinatore comunica ai genitori l'offerta formativa, raccoglie pareri e proposte da parte delle famiglie.

Art. 3 - Standard di qualità dell'area dei servizi amministrativi

1. L'istituzione garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, progressiva informatizzazione, tempi ridotti di attesa agli sportelli, orari di apertura al pubblico funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.
2. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e adeguatamente pubblicizzato.
3. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
4. Il rilascio di certificati è effettuato entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di due giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.
7. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00, il sabato 08.30 – 12.00; il giovedì e il venerdì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30.
8. La segreteria è inoltre a disposizione durante gli scrutini e gli esami.
9. Il dirigente scolastico riceve preferibilmente su appuntamento telefonico, di norma dalle 08.00 alle 16.00, salvo impegni istituzionali.
10. 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.
11. L'istituzione assicura visibilità all'informazione rivolta a studenti, genitori e docenti tramite la pubblicazione di comunicazioni e documenti sul sito WEB www.istitutopilati.it.

12. All'ingresso sono affissi l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali. Sono inoltre resi disponibili l'albo sindacale, l'albo studenti e l'albo genitori.
13. All'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici riconoscibili 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.

Art. 4 - Standard di qualità dell'area delle condizioni ambientali della scuola

1. Le condizioni ambientali in cui la scuola opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.
2. L'istituzione si impegna a garantire adeguate condizioni di igiene, di accoglienza e sicurezza dei locali e dei servizi, facendo rispettare le norme di convivenza civile e segnalando agli organi competenti eventuali fattori di rischio o pericolo presenti all'interno dell'edificio o nelle sue pertinenze.
3. L'istituzione garantisce "a norma", anche attraverso regolari sopralluoghi da parte della proprietà dell'edificio (Provincia Autonoma di Trento), il numero, la dimensione e le dotazioni, le strumentazioni, gli impianti delle aule, dei laboratori, della palestra, della biblioteca, degli uffici e degli spazi comuni.
4. La scuola si impegna a garantire agli studenti ed al personale la massima sicurezza negli spazi interni ed esterni di pertinenza attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti.
5. Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, la scuola costruisce una mappa dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di essi il Dirigente Scolastico fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.
6. L'istituzione espone in ogni locale il piano di emergenza.
7. L'istituzione inserisce nella programmazione ordinaria tutte le attività da svolgersi in collaborazione con i Vigili del Fuoco, attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli studenti.

Art. 5 - Standard di qualità dell'area della comunicazione, dei reclami e della valutazione del servizio

1. L'istituzione si impegna a ricercare la coerenza fra il dichiarato e l'agito, consapevole che attraverso le pratiche ed i comportamenti adottati passano implicitamente dei contenuti etici ad alto valore educativo.
2. Gli operatori si impegnano ad assumere un atteggiamento di apertura e disponibilità in merito ai problemi che possono emergere in ambito scolastico.
3. L'istituzione facilita il rapporto scuola famiglia tramite: sistema elettronico di prenotazione delle udienze individuali, rilevazione assenze con procedura elettronica e possibilità di informazione con sms, adozione del registro elettronico e possibilità di consultare le valutazioni via WEB.
4. L'istituzione predispone inoltre questionari o altri strumenti per monitorare e valutare l'attività svolta e il servizio erogato, anche al fine di apportare correttivi.
5. 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 devono, successivamente, essere sottoscritti**; i reclami anonimi non sono presi in considerazione.
6. Il dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, **(in forma scritta)**, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi eventualmente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

7. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, sono effettuate rilevazioni sul gradimento dell'offerta formativa mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti; i questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Art. 6 – Adozione ed efficacia

Questa Carta dei servizi, approvata con deliberazione n. 8 nella seduta del Consiglio dell'istituzione del 16/11/2012, annulla e sostituisce a tutti gli effetti quella precedentemente in vigore.