



Istituto di Istruzione Superiore **Benvenuto Cellini**

Via Masaccio 8, 50136 Firenze - Tel.055 2476833 Fax 055 2478997
web: <http://www.cellini.fi.it> email: FIIS00600X@istruzione.it
Cod.Mecc. FIIS00600X C.F. 94076400483 PEC: FIIS00600X@pec.istruzione.it

ISTITUTO PROFESSIONALE
Industria e Artigianato per il Made in Italy
Manutenzione e Assistenza Tecnica
Servizi Commerciali (Grafica Pubblicitaria)
Servizi Culturali e dello spettacolo

ISTITUTO TECNICO
Settore Tecnologico
Sistema Moda



CARTA DEI SERVIZI

0 PREMESSA, DEFINIZIONI ED ESCLUSIONI

- 0.1 Questo documento, di seguito definito Carta, è redatto ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, del DPCM 7 giugno 1995 e del D. Lgs. 286/99 e contiene gli impegni sulla qualità del servizio che l'Istituto di Istruzione Superiore B. Cellini, di seguito denominato Istituto, dichiara di prendere nei confronti dei propri utenti, identificati negli alunni e nelle loro famiglie.
- 0.2 La carta dei servizi non regola i rapporti fra l'istituto e i lavoratori (docenti, personale amministrativo ed ausiliario), che sono invece disciplinati dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro. Parimenti la carta dei servizi non regola i rapporti con i fornitori di beni e servizi, compresi gli esperti esterni chiamati a svolgere particolari attività didattiche, che sono regolati secondo il diritto comunitario e nazionale, nonché secondo i regolamenti che l'Istituto adotta nelle materie su cui ha potestà regolamentare.
- 0.3 I servizi erogati dall'Istituto si articolano in servizi didattici e servizi amministrativi. I servizi didattici sono erogati dalle scuole dell'istituto e dall'agenzia formativa, di seguito denominata Agenzia, e comprendono sia le attività svolte in orario curricolare che quelle svolte in orario extracurricolare, in favore degli alunni, delle loro famiglie e del territorio. I servizi amministrativi sono erogati dagli uffici di segreteria.
- 0.4 L'attività dell'istituto si svolge nei giorni feriali dal lunedì al sabato, pertanto nei giorni di domenica e di festività sia le scuole che gli uffici di segreteria sono ordinariamente chiusi.
- 0.5 Le attività di supporto agli alunni disabili, assistenza scolastica, certificazione dei disturbi specifici degli apprendimenti e delle disabilità, assistenza sociale, trasporto pubblico locale sono di competenza degli enti preposti per legge, pertanto i livelli di qualità relativi a tali servizi non sono disciplinati dalla Carta.

1 PRINCIPI FONDAMENTALI:

- 1.1 DICHIARAZIONE DI PRINCIPIO - La presente Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3/21/30/33/34 della Costituzione della Repubblica Italiana; si fonda sulla consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato dall'art. n° 117/n della

Carta sei Servizi

Costituzione della Repubblica Italiana; fa propria la Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo; si ispira agli art. 126/127/128 del Trattato di Maastricht.

1.2 UGUAGLIANZA

1.2.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

1.3 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

1.3.2 L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, ha l'obiettivo di garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale o in situazioni di criticità, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

1.3.3 In caso di conflitto sindacale (sciopero o assemblea in orario di servizio) il dirigente scolastico potrà ridurre il servizio scolastico nella misura strettamente necessaria all'assolvimento dell'obbligo di vigilanza sugli alunni. Stante la volontarietà della comunicazione da parte dei lavoratori dell'intenzione di aderire o non aderire allo sciopero, la determinazione del dirigente scolastico sarà necessariamente conservativa e volta ad escludere i rischi di interruzione della vigilanza sugli alunni. Della possibilità di riduzioni del servizio le famiglie saranno informate con almeno due giorni di anticipo. In caso di sciopero le riduzioni del servizio possono essere disposte anche il giorno stesso.

1.3.4 In caso di pericolo determinato da eventi naturali, guasti, atti di sabotaggio o qualunque altra condizione che renda impossibile assicurare la sicurezza o la vigilanza degli alunni il Dirigente scolastico potrà ridurre il servizio con provvedimento di urgenza. In tale caso l'Istituto, compatibilmente con le proprie residue capacità operative, metterà in campo tutte le attività finalizzate a tutelare la salute e la sicurezza degli alunni e a raccordarsi con le famiglie.

1.3.5 Altre riduzioni del servizio possono essere disposte dalle autorità competenti nei casi previsti dalla legge (ad es. elezioni e calamità naturali).

1.4 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

1.4.1 L'Istituto ha come proprio obiettivo fondamentale quello di assicurare ai cittadini utenti l'essenziale servizio dell'istruzione impegnandosi a determinare per ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

1.4.2 La scuola 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 ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la

Carta sei Servizi

soluzione delle problematiche relative agli alunni con Bisogni Educativi Speciali (portatori di Handicap ai sensi della legge 104/1992, alunni con Disturbo Specifico dell'Apprendimento ai sensi della legge 170/2010, alunni in condizioni mediche particolari, alunni ricoverati in ospedale o in day hospital, alunni in situazione di disagio sociale, alunni con disagio linguistico, alunni con disagio psicologico, alunni recentemente adottati o in affido).

1.4.3 Il comportamento in servizio del personale dell'Istituto è conforme al codice di comportamento dei dipendenti pubblici, di cui al D. P. R. 62/2013.

1.4.4 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno. Nel rapporto con gli alunni docenti colloquiano in modo pacato e corretto, non ricorrendo ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti (cfr. D. P. C. M. 7 giugno 1995).

1.5 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

1.5.1 L'utenza ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande l'accoglimento delle stesse viene determinato secondo il criterio della territorialità, tenendo conto delle scelte di programmazione territoriale degli enti locali competenti, sulla base dei criteri definiti dal consiglio di istituto.

1.5.2 L'obbligo scolastico 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. Ferme restando le misure previste nei confronti delle famiglie inadempienti riguardo all'obbligo scolastico, l'Istituto promuove iniziative volte alla prevenzione dell'abbandono e della dispersione scolastica, coinvolgendo le famiglie e, all'occorrenza, i servizi e le autorità sanitarie competenti per territorio.

1.6 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

1.6.1 Scuola, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. I loro comportamenti favoriscono la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

1.6.2 La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della stessa come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nel rispetto delle norme di sicurezza e delle competenze dell'ente locale proprietario. L'Istituto si riserva la facoltà di negare l'utilizzo degli spazi quando l'attività richiesta sia in contrasto con gli obiettivi generali del Piano dell'offerta Formativa o quando ragioni di sicurezza o organizzative lo sconsigliano. Per l'utilizzo dei locali l'istituto può chiedere al concessionario un rimborso per le spese. Le attività, anche extracurricolari, dell'istituto hanno comunque la precedenza su quelle organizzate da soggetti terzi nell'utilizzo delle strutture.

Carta sei Servizi

1.6.3 L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'Istituto si impegna, compatibilmente con la propria disponibilità di bilancio e nel rispetto delle norme di legge, ad implementare sistemi di comunicazione elettronici e a dematerializzare la documentazione.

1.6.4 L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità e di trasparenza.

1.7 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE

1.7.1 La programmazione assicura il rispetto della 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 studio.

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

2 AREA DIDATTICA

2.1 I servizi didattici dell'Istituto sono contenuti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, redatto ai sensi dell'art. 3 del D. P. R 275/99, come modificato dall'art.1 comma 14 della legge 107/2015.

2.2 L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni 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 degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2.3 L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire un sistema di orientamento e continuità educativa con le altre scuole del territorio, con l'Università e con la formazione superiore, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, ridurre l'insuccesso e la dispersione scolastica e migliorare l'acquisizione delle competenze, migliorare i risultati a distanza.

2.4 L'Istituto individua ed elabora altresì gli strumenti per garantire un sistema di orientamento al lavoro e promozione dell'occupabilità, in collaborazione con le istituzioni competenti, le aziende del territorio e le associazioni di categoria.

2.5 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Compatibilmente con la disponibilità di testi adeguati, la scuola promuove le iniziative volte all'introduzione di libri e sussidi didattici in formato elettronico.

Carta sei Servizi

- 2.6 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.
- 2.7 La valutazione degli alunni è trasparente e tempestiva (cfr. DPR 249/1998). La valutazione delle prove orali è comunicata verbalmente all'alunno. La valutazione delle prove scritte è comunicata quanto prima e comunque non oltre i venti giorni dalla data di effettuazione, salvo casi di forza maggiore (es. Malattia del docente). Le valutazioni a carattere osservativo sono comunicate al momento in cui sono perfezionate. Dell'esito di ciascuna valutazione è data immediata comunicazione alla famiglia utilizzando gli strumenti elettronici in uso. E' facoltà del docente non attribuire una valutazione a specifiche prove svolte in classe, nonché attribuire un voto complessivo ad un insieme di prove, secondo le modalità previste dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa e dai documenti annuali di programmazione.
- 2.8 La valutazione sommativa di fine periodo o di fine anno per ciascuna disciplina è effettuata dal docente su un congruo numero di prove, di norma non inferiore a tre. Sono ammesse eccezioni per cause di forza maggiore (es. iscrizione dell'alunno in corso d'anno o lunghi periodi di malattia).
- 2.9 L'integrazione degli alunni portatori di handicap ai sensi della legge n° 104/1992 si realizza per mezzo del Piano Educativo Individualizzato, di seguito denominato PEI, redatto sulla base del Profilo Dinamico Funzionale. Il consiglio di classe allargato ai genitori, agli specialisti dell'azienda sanitaria, agli educatori e agli altri professionisti che seguono l'alunno ed integrato dalla partecipazione dell'assistente sociale di riferimento se presente, redige il PEI entro il 30 novembre di ciascun anno scolastico e lo verifica almeno una volta, prima della conclusione delle attività didattiche. Il termine del 30 novembre può essere derogato per esigenze eccezionali (es. iscrizione dell'alunno in corso di anno scolastico) o a causa della comprovata indisponibilità del neuropsichiatra di riferimento.
- 2.10 Per garantire pari opportunità di successo formativo agli alunni con Disturbi Specifici dell'Apprendimento, di seguito indicati con DSA, ai sensi della legge n° 170/2010 è prevista la predisposizione di un Piano Didattico Personalizzato, di seguito denominato PdP. Il PdP viene redatto dal dal consiglio di classe sulla base di una diagnosi redatta dal servizio sanitario pubblico o da strutture riconosciute dalla Regione Toscana. Se la diagnosi perviene alla scuola entro l'inizio delle lezioni il PdP è redatto entro il 30 novembre, altrimenti entro sessanta giorni dalla presentazione della diagnosi. Le diagnosi presentate dopo il 31 marzo saranno esaminate nell'anno scolastico successivo.
- 2.11 Per garantire pari opportunità di successo formativo agli altri alunni con altri Bisogni Educativi Speciali la scuola formula un PdP, con modalità analoghe a quelle previste per gli alunni con DSA, o, se opportuno, anche con modalità semplificate e con riferimento a tutti gli alunni BES della stessa classe, purché il piano sia articolato (Cfr. Direttiva 27 dicembre 2012 par. 1.5).
- 2.12 Ai sensi del D. P. R. n° 263/2012, gli alunni iscritti ai corsi afferenti al sistema di istruzione degli adulti sottoscrivono con la scuola un patto formativo personalizzato, che tiene conto dei crediti formali, informali e non formali acquisiti, nonché dei tempi di apprendimento

Carta sei Servizi

caratteristici di ciascuno, anche in base agli impegni lavorativi e familiari. I patti formativi sono sottoscritti di norma entro il 30 settembre dell'anno scolastico di riferimento e verificati almeno una volta prima dello scrutinio finale.

- 2.13 Ai fini di protezione della salute pubblica e della tutela della salute individuale degli studenti e dei lavoratori l'attività didattica può essere svolta in tutto o in parte con modalità di didattica a distanza.
- 2.14 I docenti sono disponibili per il ricevimento del pubblico sulla base del piano annuale delle attività approvato dal collegio dei docenti con le modalità che sono annualmente comunicate alle famiglie. Per motivi organizzativi e di salute pubblica il ricevimento dei docenti potrà essere effettuato in modalità telematica.

3 SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 UFFICI

- 3.1.1 Il pubblico accede agli uffici solo su appuntamento e di norma presso l'URP. Solo in casi eccezionali è consenti l'accesso del pubblico all'area di back-office.
- 3.1.2 Il back-office è situato al primo piano, ma è accessibile con percorso privo di barriere architettoniche (ascensore e rampe). L'URP è situato al piano terra ed è accessibile con percorso privo di barriere architettoniche.

3.2 ISCRIZIONI

- 3.2.1 Le domande di iscrizione alle classi prime dell'istituto tecnico e dell'istituto professionale, nonché alle classi terze dell'istituto tecnico sono presentate con le modalità previste dal Ministero dell'Università, Istruzione e Ricerca. L'Istituto informa tempestivamente la famiglia in caso di non accoglimento della domanda e la aiuta a trovare soluzioni alternative. Le domande di iscrizione presentate dopo i termini fissati dal Ministero dell'Università, Istruzione e Ricerca sono valutate successivamente a: 1 - le domande presentate nei termini presso l'Istituto; 2 - le domande presentate nei termini presso altre istituzioni scolastiche pubbliche che e smistate verso l'Istituto.
- 3.2.2 Le domande di iscrizione ai percorsi di secondo livello dei corsi per l'istruzione degli adulti sono presentate con le modalità definite annualmente dal MIUR. L'istituto accetta inoltre le domande di iscrizione per i percorsi di primo livello – secondo periodo didattico, inoltrandole al Centro per l'Istruzione degli Adulti competente per territorio.
- 3.2.3 Le iscrizioni sono valutate caso per caso quando ricorra una delle seguenti condizioni: 1 - l'iscrizione avviene durante il corso dell'anno scolastico e al di fuori dei tempi previsti dal MIUR; 2- l'iscrizione avviene durante l'interruzione estiva (dal termine delle lezioni al 31 agosto);

Carta sei Servizi

- 3.2.4 Ai fini dell'accoglimento delle domande presentate nelle condizioni di cui al precedente punto 3.2.3 si terrà conto della possibilità di un proficuo inserimento.
- 3.2.5 Il termine massimo per l'accettazione o il rifiuto di una domanda di iscrizione in corso d'anno è fissato in trenta giorni. A domanda della famiglia, in caso di diniego dell'iscrizione, sarà possibile l'inserimento in lista di attesa, solo nel caso in cui l'alunno possieda il titolo di accesso all'indirizzo e classe richiesti.
- 3.2.6 Le iscrizioni dei candidati privatisti agli esami di Stato, di idoneità o integrativi sono accettate nei tempi e nei modi previsti dall'ordinamento vigente.

3.3 RILASCIO DI CERTIFICATI

- 3.3.1 Il rilascio di certificati per gli alunni è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni lavorativi per quelli con indicazione delle valutazioni. I certificati richiesti dal personale in servizio o già in servizio nell'istituto, qualora dipendano da ricerche di archivio o controlli approfonditi, potranno essere rilasciati nel termine massimo di trenta giorni. Negli altri casi saranno rilasciati ordinariamente entro cinque giorni. Le certificazioni potranno essere firmate dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi o dal un assistente amministrativo delegato, oltre che dal Dirigente Scolastico.
- 3.3.2 Ai sensi del D. P. R. n°445/200, dell'articolo 15, della legge 12 novembre 2011, n. 183 le certificazioni rilasciate dalle pubbliche amministrazioni sono valide solo nei rapporti fra privati e non possono essere prodotte ad altre pubbliche amministrazioni.
- 3.3.3 Il nulla osta al trasferimento è trasmesso direttamente alla scuola di destinazione entro cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta. Il nulla osta non è concesso durante gli esami di Stato. Il nulla osta verso altra scuola pubblica o paritaria è negato se la scuola di accoglienza non conferma la disponibilità. Nel caso di trasferimento all'estero dell'alunno in obbligo scolastico l'Istituto notifica al Comune di Firenze la concessione del nulla osta, a fini di contrasto all'evasione dell'obbligo scolastico.
- 3.3.4 Gli attestati ed i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati su appuntamento, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 3.3.5 I diplomi sono rilasciati su appuntamento , a partire dal momento in cui sono disponibili.
- 3.3.6 I documenti di valutazione degli alunni sono disponibili sul portale dell'istituto entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Le famiglie che non dispongono di una connessione alla rete potranno ottenere una stampa a vista presentandosi agli uffici di segreteria su appuntamento.

3.4 COMUNICAZIONE

Carta sei Servizi

- 3.4.1 La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico; ciascun operatore scolastico è tenuto a declinare il proprio nome e qualifica ed a fornire ogni utile indicazione sulla persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 3.4.2 La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti: 1 - Albi di Istituto; 2 - Tabella dell'orario di lavoro del personale; 3 - Organigramma degli uffici; 4 - Organigramma degli Organi Collegiali; 5- Organici del personale docente, amministrativo ed ausiliario; 6 - Bacheca dei genitori; 7 - Bacheca degli alunni; 8- Sito web
- 3.4.3 Presso l'ingresso un operatore scolastico fornisce le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
- 3.4.4 Il regolamento d'Istituto è affisso è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

3.5 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

- 3.6 Le richieste di accesso agli atti ai sensi del capo V della legge n° 241/1990 sono accolte o negate entro il termine di trenta giorni. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta l'accesso di intende negato. L'accesso può altresì essere differito nei casi previsti dalla legge. L'esame dei documenti è gratuito, l'estrazione di copia è soggetta ai diritti di riproduzione e ricerca, nonché all'imposta di bollo ove prevista.

3.7 RESPONSABILI DEI PROCEDIMENTI

- 3.7.1 Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi (DSGA) è individuato come responsabile di tutti i procedimenti amministrativi, fatta eccezione per quelli riservati al Dirigente Scolastico ed elencati al punto successivo. E' facoltà del DSGA nominare dei referenti dei singoli procedimenti al fine di favorire la partecipazione degli utenti e migliorare l'organizzazione interna del servizio.
- 3.7.2 Il Dirigente Scolastico è direttamente responsabile dei procedimenti relativi a: 1 - procedimenti disciplinari nei confronti degli alunni; 2 – valutazione periodica e finale degli alunni; 3 – iscrizione o trasferimento di alunni in corso d'anno scolastico o al di fuori delle date stabilite dal MIUR; 4 – accoglienza di alunni disabili ai sensi della legge n° 104/1992 o con Disturbi Specifici dell'Apprendimento ai sensi della legge n°170/2010; 5 – istanze di accesso agli atti per documenti acquisiti al proprio protocollo riservato; 6 – formazione delle classi; 7 – assegnazione dei docenti alle classi. Il Dirigente Scolastico ha inoltre la facoltà di esercitare in prima persona la responsabilità di particolari procedimenti dandone informazione agli interessati e al DSGA.

4 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 4.1 L'Istituto si impegna ad assicurare l'igiene e la sicurezza dei locali e dei servizi allo scopo di garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto delle normative sugli organici e delle competenze dell'ente locale proprietario.

Carta sei Servizi

- 4.2 La manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici è responsabilità della Città Metropolitana di Firenze, così come la fornitura degli arredi. L'Istituto si impegna a segnalare tempestivamente le carenze riscontrate e a richiedere le opportune migliorie.
- 4.3 La normativa nazionale sugli organici definisce i limiti minimi e massimi per il numero di alunni in ciascuna classe. Gli organici sono assegnati annualmente all'Istituto dal MIUR.
- 4.4 L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.
- 4.5 Sul sito web dell'istituto sono pubblicati, per ciascuna scuola, il numero e la tipologia di aule speciali e laboratori, nonché il numero di classi per ciascun anno di corso e il numero complessivo di alunni.

5 PROCEDURA DEI RECLAMI

- 5.1 I reclami possono essere espressi in forma scritta o via fax e devono contenere generalità ed indirizzo del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- 5.2 Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta e con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- 5.3 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 5.4 Annualmente, il Preside formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita in quella del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

6 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 6.1 Ai sensi del D. P. R. n° 80/2013 presso l'Istituto è costituito un Nucleo Interno di Autovalutazione, di seguito denominato Nucleo. Il Nucleo redige annualmente un Rapporto di Autovalutazione, di seguito denominato RAV, che è reso pubblico entro il mese di luglio di ciascun anno.
- 6.2 Per la redazione del RAV il nucleo si avvale di indici di percezione, desunti da questionari somministrati ad alunni, genitori, docenti, personale ausiliario e personale amministrativo e di indicatori oggettivi rilevati da INVALSI, dal sistema Scuola in Chiaro e dal Dirigente Scolastico. Sulla base del RAV il Dirigente Scolastico redige un piano di miglioramento triennale, che è verificato e aggiornato annualmente.

7 ATTUAZIONE E MODIFICHE

Carta sei Servizi

- 7.1 La carta dei servizi è approvata dal Consiglio di Istituto, su proposta del Dirigente Scolastico. I paragrafi 1.4, 1.5, 1.7 e la sezione 2 sono preliminarmente approvate dal Collegio dei Docenti. Con la stessa procedura la carta dei servizi può essere aggiornata annualmente, sulle base delle risultanze del RAV e delle proposte degli organi collegiali, del comitato dei genitori e del comitato studentesco. Eventuali ulteriori paragrafi o sezioni che riguardino l'organizzazione didattica dell'Istituto saranno sottoposte alla preventiva approvazione del Collegio dei Docenti.
- 7.2 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.

Il Dirigente scolastico

(Gianni Camici)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 39/93

APPENDICE – SINTESI DEGLI STANDARD QUANTITATIVI DI SERVIZIO

INDICE	VALORE
Preavviso per riduzione del servizio a seguito di contenzioso sindacale	2 giorni
Adozione dei libri di testo	Tempistica dettata dal MIUR
Accoglimento delle domande di iscrizione alle classi iniziali	Tempistica dettata da MIUR
Comunicazione dell'esito delle prove scritte	Entro venti giorni
Numero di valutazioni per periodo (trimestre o quadrimestre)	Di norma almeno tre in ogni disciplina
Redazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI)	30 novembre
Verifica del PEI	Almeno una volta entro la fine dell'anno scolastico
Redazione del PdP per gli alunni con DSA	30 novembre o 60 giorni dalla presentazione della diagnosi
Termine ultimo per le diagnosi di DSA	31 marzo di ciascuna anno scolastico
Accettazione o rifiuto della domanda di iscrizione	Entro 30 giorni
Rilascio diplomi	A vista
Rilascio certificazioni di iscrizione e frequenza	3 giorni lavorativi
Rilascio certificazioni con valutazioni Rilascio nulla osta al trasferimento degli alunni	5 giorni lavorativi
Rilascio nulla osta al trasferimento degli alunni	5 giorni lavorativi
Documenti di valutazione degli alunni	5 giorni lavorativi dalla conclusione delle operazioni generali di scrutinio
Accesso agli atti amministrativi	30 giorni
Reclami	30 giorni