



**Istituto Tecnico Statale “G.Mazzotti” - Treviso**  
**Turistico – Aziendale**  
Via A.Tronconi,1 - I-31100 TREVISO

Tel. (+39) 0422.43.12.21 / 43.12.66 / 43.16.46  
Fax (+39) 0422.43.18.75

Codice Meccanografico M.P.I. TVTN01000N  
Codice Fiscale 94 00 33 60 26 3

E – mail:mazzotti@ittmazzotti.it  
Web-site: www.ittmazzotti.it

# CARTA DEI SERVIZI

**CSV00.01**

REV	DATA	MOTIVAZIONE	Verifica		Approvazione	
1	20/11/06	I revisione Carta dei Servizi	UD		DS	
2	15/10/2011	Rinnovo certificazione	UD		DS	



## Principi fondamentali

La CARTA DEI SERVIZI dell'Istituto "G. Mazzotti" ha come fonte di ispirazione gli artt.3,33,34 della Costituzione italiana ed è individuato come il Documento dal quale hanno origine tutti i documenti dell'Istituto.

### **Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso,religione,etnia,lingua ,opinioni politiche,condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **Imparzialità e regolarità**

La scuola attraverso tutte le sue componenti,garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative,nel rispetto delle norme di legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Accoglienza ed integrazione**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni,l'inserimento e l'integrazione degli allievi con particolare riguardo alle fasi di ingresso delle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri ed agli allievi in situazione di handicap .

Nello svolgimento della propria attività didattica,di sorveglianza ed amministrativa,ogni operatore dell'Istituto ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

L'Istituto, in risposta alle esigenze culturali e formative del territorio, si impegna inoltre a favorire l'istruzione e la formazione permanente della popolazione giovane e adulta, anche immigrata con particolare riferimento alla conoscenza della lingua italiana.

La sua presenza nel territorio è sempre stata caratterizzata da un'apertura verso il mondo del lavoro e verso le altre istituzioni, ritenendo prioritario realizzare delle partnership significative in relazione alla sua mission. Inoltre l'Istituto dà la sua disponibilità per l'uso dei locali e laboratori ad Enti ed Organizzazioni per formazione, seminari e convegni.

### **Obbligo scolastico e frequenza**

L'obbligo scolastico,il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte del personale tutto, ciascuno secondo il proprio specifico compito, in modo funzionale ed organico.

### **Partecipazione,efficienza,trasparenza**

L'Istituto,il personale tutto,i genitori e gli alunni,sono responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso la funzionalità degli organi collegiali e della gestione partecipata della scuola.

L'Istituto assicura la funzionalità della propria organizzazione predisponendo a settembre di ciascun anno scolastico il Piano delle attività funzionali all'insegnamento contenente la Pianificazione dell'organizzazione didattica.



L'Istituto si impegna 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 anche al di fuori dell'orario curricolare.

L'Istituto, al fine di promuovere la partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica si informa ai criteri di efficienza, efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

L'Istituto ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ha ottenuto la relativa certificazione. L'applicazione di questo sistema prevede un approccio per processi.

L'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in autonomia e/o in collaborazione con enti, in coerenza con gli indirizzi di studio, gli obiettivi organizzativi dell'Istituto, le innovazioni normative.  
L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale ed un compito per l'Istituto.

### **Libertà di insegnamento**

La programmazione assicura la 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, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

La componente docente dell'Istituto ha approvato un suo "Codice Deontologico" come strumento di valorizzazione della funzione docente, intesa come prestazione professionale.

## **PARTE PRIMA**

### **AREA DIDATTICA**

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa con la scuola media, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

L'Istituto nella scelta dei libri di testo, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi di ciascuna classe e l'attenzione al costo complessivo annuale per ciascuna classe.



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 per gli allievi.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti ed il personale tutto, colloquiano in modo pacato e teso alla condivisione, non dovendo mai ricorrere ad alcuna forma di intimidazione. All'interno dell'Istituto il personale tutto e gli allievi, mantengono un adeguato decoro nell'abbigliamento.

- L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione (anche attraverso la rete intranet e il proprio sito web) dei seguenti documenti:

**Piano dell'offerta formativa**, articolato in tre sezioni:

- 1) **Linee Guida** – parte contenente le scelte metodologiche, educative ed organizzative, nonché gli impianti curriculari degli indirizzi presenti nell'Istituto ed il processo di autovalutazione di Istituto, da cui l'impegno per il miglioramento continuo da parte dell'intera comunità scolastica.
  - 2) **Il Regolamento d'Istituto**, che definisce in modo razionale e produttivo le norme, i criteri che sorreggono l'organizzazione dell'Istituto.
  - 3) **I Progetti** – parte contenente di anno in anno i progetti di indirizzo ad integrazione del profilo professionale del diplomato, i progetti formativi, i corsi di arricchimento del curriculum e di eccellenza, i progetti di Educazione Permanente (Educazione per gli adulti)
- **La programmazione educativa e didattica** elaborata dal Consiglio di classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esso gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi delle finalità educative indicate nel POF; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.
  - **Patto formativo** è il legame esplicito e partecipato che si instaura tra l'Istituto ed il cliente coinvolgendo l'operato del Consiglio di classe, del Collegio dei docenti e del Consiglio d'Istituto e che si concretizza ai diversi livelli:

**l'allievo deve conoscere:**

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

**il docente deve:**

-esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

**il genitore deve:**

-conoscere l'offerta formativa, esprimere parere e proposte, collaborare nelle attività, essere presente e costante nelle relazioni scuola-famiglia.



## PARTE SECONDA

### Servizi Amministrativi

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità nei servizi amministrativi: celerità e trasparenza nelle procedure; informatizzazione dei servizi di segreteria; controllo dei tempi di attesa agli sportelli; puntualità degli orari degli uffici .

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata " a vista" nei giorni previsti ed in tutto l'arco dell'anno; i moduli sono a disposizione anche nel sito dell'Istituto e vengono distribuiti anche attraverso le Scuole Medie.

L'ufficio alunni garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un tempo massimo di quindici minuti dalla consegna della domanda.

Copia della programmazione per disciplina è rilasciata entro tre giorni dalla richiesta ed è comunque disponibile nella rete Intranet dell'Istituto.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale tempo di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno lavorativo per i certificati di iscrizione e frequenza e per i certificati con votazioni.

Gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati " a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente scolastico o dal Coordinatore di classe oppure esposti al pubblico entro cinque giorni lavorativi dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Le comunicazioni alle famiglie ed agli allievi riferite agli aspetti organizzativi, ad attività, alla sospensione delle lezioni, ad agitazioni per sciopero, ad assemblee sindacali e per le convocazioni di incontri scuola-famiglia, sono effettuate con non meno di cinque giorni di anticipo.

Le comunicazioni al personale docente e non docente dell'Istituto, saranno inoltrate con non meno di cinque giorni di anticipo.

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

- Piano di evacuazione
- Contrattazione Integrativa di Istituto
- Programma annuale esercizio corrente/Consuntivo di bilancio/Relazione Giunta esecutiva
- DPS/Trattamento dei dati personali.

### Gli uffici di segreteria

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica assegnata, garantisce l'apertura al pubblico, interno ed esterno, tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e per tre giorni alla settimana. L'ufficio di direzione riceve il pubblico,



prevalentemente su appuntamento o per orario comunicato, dalle ore 10.30 alle ore 13.30, dal lunedì al sabato.

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, attraverso la postazione del centralino che assicura una modalità di risposta che comprende: il nome dell'Istituto e l'informazione dell'ufficio e/o persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione all'interno dell'Istituto vengono assicurati in spazi ben visibili :

- ✓ -orario delle lezioni e del ricevimento dei docenti
- ✓ -organigramma del personale in servizio
- ✓ -risultati degli Esami finali
- ✓ -composizione degli organi collegiali
- ✓ -Piano offerta formativa
- ✓ -Regolamento d'Istituto
- ✓ -Manuale della qualità /Politica della Qualità

Sono inoltre disponibili appositi spazi per :

- ✓ Sicurezza nel luogo di lavoro
- ✓ Bachecca sindacale
- ✓ Bachecca RSU
- ✓ Albo dell'istituto
- ✓ Albo personale ATA
- ✓ Albo studenti
- ✓ Sala docenti

Presso l'ingresso è sempre presente un operatore riconoscibile in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano durante il servizio, il cartellino di riconoscimento

I documenti dell'Istituto ed i verbali del Consiglio d'Istituto devono avere adeguata pubblicità mediante affissione.



## PARTE TERZA

### Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico è mantenuto pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I fattori riferiti alla sicurezza dei locali sono rinvenibili nel Documento di rilevazione dei rischi e nel Documento di evacuazione dall'edificio secondo quanto previsto dal DL. 81 del 2008 e seguenti modificazioni.

## PARTE QUARTA

### Procedura dei reclami e valutazione dei servizi

a) I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta utilizzando gli appositi moduli disponibili presso l'ufficio Protocollo e il Centralino e devono contenere generalità e reperibilità del proponente.

L'Istituto mette a disposizione una cassetta per la raccolta periodica dei reclami.

I reclami anonimi non possono essere presi in considerazione, se non circostanziati.

b) Il capo d'Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde anche in forma scritta, con celerità e comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

c) Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite informazioni circa il corretto destinatario.

d) Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari di soddisfazione, rivolti al personale, ai genitori ed agli allievi.

I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

c) Alla fine di ciascuno anno scolastico e/o nel primo Collegio di settembre, il collegio dei docenti presenta una valutazione del servizio utilizzando anche i dati raccolti nelle rilevazioni e interviene con adattamenti e proposte per la programmazione dell'attività successiva.

## PARTE QUINTA

### *Diritto di accesso ai documenti amministrativi*



Il diritto di accesso ai Documenti amministrativi è esercitato nei confronti dell'Istituto da chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela delle situazioni giuridicamente rilevanti.

- ✓ Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta anche verbale all'ufficio di segreteria; l'interessato deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta e comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta. La copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi dovuti per il numero delle copie; su richiesta dell'interessato le copie possono essere autenticate.
- ✓ Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, il richiedente è invitato a presentare istanza formale.

Al procedimento di accesso formale si applicano le disposizioni della L. 7.08.1990 n. 241. e del DPR 27.06.1992 n. 352.

## PARTE SESTA

### Trattamento dei dati personali

L'istituto per l'espletamento delle sue funzioni didattiche e formative, raccoglie e tratta i dati personali dei soggetti coinvolti e destinatari dell'offerta formativa.

L'Istituto mette in atto le norme per il trattamento dei dati personali, a norma del Dlgs n. 196 del 30 giugno 2003 e ha redatto il DPS e dispone gli incarichi e la distribuzione dei compiti e responsabilità nell'ambito degli uffici.

I dati trattati sono conservati su supporti informatici e/o cartacei e sono noti all'istituzione e trattati dalla stessa in ragione del proprio scopo istituzionale.

L'istituto vieta la circolazione delle immagini dei minori ;persegue la riservatezza dei dati personali del personale in servizio e degli allievi .

Per i propri fini istituzionali, in caso di trasmissione di elenchi e nominativi dei diplomati, l'Istituto procede solo in presenza di nulla osta degli interessati.

## PARTE SETTIMA

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano in materia, disposizioni modificative

Il Dirigente Scolastico  
Anna Durigon