



ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E PER GEOMETRI  
E PER PERITI AZIENDALI CORRISPONDENTI IN LINGUE ESTERE

**“G.MAGGIOLINI”**

Via Spagliardi, 19 - 20015 PARABIAGO (MI)

Tel. +39 0331 552001 / +39 0331 557995 - Fax +39 0331 490444

Cod. Fisc. 84003910159 - Cod. Meccanogr. : MITD 240001

e-mail: [maggiolini@itcgmaggiolini.it](mailto:maggiolini@itcgmaggiolini.it) - web: [www.itcgmaggiolini.it](http://www.itcgmaggiolini.it)



# CARTA DEI SERVIZI

A cura di:

- Gruppo di lavoro Carta dei servizi;
- Gruppo Autonomia;
- Responsabile POF;
- Gruppo Qualità.

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	08/10/1996	Prima emissione
1	07/09/2001	Modifica dei percorsi formativi riguardo l'area linguistica
2		
3		
4		
5		
6		

Codice	Verifica	Approvazione	Revisione
CS	Responsabile Gestione Qualità Data: 26/06/2003	Delibera Cdl del: 07/09/2001	Numero: 01 Data: 07/09/2001

## Indice

### Premessa

#### **Parte prima: principi fondamentali ai quali la nostra scuola si ispira:**

- art. 1 Uguaglianza e imparzialità
- art. 2 Accoglienza e integrazione di alunni e genitori
- art. 3 Partecipazione, trasparenza e efficienza
- art. 4 Diritto di scelta, frequenza e condizioni per raggiungere il successo formativo
- art. 5 Libertà d'insegnamento e aggiornamento
- art. 6 Regolarità del servizio

#### **Parte seconda:**

Art.7 Area didattica

#### **Parte terza:**

Art. 8 Servizi amministrativi, fattori di qualità in ordine alle attese dell'utenza

#### **Parte quarta:**

Art. 9 Condizioni ambientali della scuola

#### **Parte quinta:**

Art. 10 Procedure dei reclami e valutazione del servizio erogato

#### **Parte sesta:**

Art. 11 Attuazione

## LA CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

**La Carta dei servizi della scuola** si affianca ad analoghe iniziative introdotte con decreto del 19 maggio 1995 altri settori della Pubblica Amministrazione (assistenza, previdenza sociale, comunicazione, trasporti, energia elettrica, acqua e gas). La Carta dei Servizi nel settore dell'istruzione si propone di favorire il rinnovamento della scuola, di responsabilizzare i soggetti erogatori e di tutelare il cittadino fruitore.

La scuola presenta una sua **specificità** che la distingue dagli altri comparti della Pubblica Amministrazione in quanto nella scuola lo studente, anziché essere utente sostanzialmente passivo, è destinatario diretto del processo educativo. L'allievo inoltre concorre in modo determinante attraverso una proficua interazione tra insegnamento e apprendimento al raggiungimento del successo formativo; in altre parole, ai doveri e ai compiti dei docenti, si affiancano i doveri e i compiti degli studenti.

### **Parte Prima: principi fondamentali ai quali la nostra scuola si ispira.**

#### **Art. 1 Uguaglianza e imparzialità**

L'ITCG Maggiolini si impegna a dare a tutti gli alunni le stesse opportunità e si impegna ad operare per ridurre gli svantaggi di partenza.

Per questo, nella formazione delle classi prime si terranno presenti i seguenti criteri:

- presenza di livelli di partenza diversi all'interno di ciascuna classe
- le lingue straniere
- il luogo di provenienza
- le indicazioni dei genitori
- le indicazioni degli studenti e dei genitori

Nella formazione delle classi intermedie si cercherà di garantire a tutti la continuità didattica privilegiando il gruppo classe più numeroso ed il consiglio di classe più stabile.

#### **Art. 2 Accoglienza ed integrazione di studenti e genitori**

##### **• Progetto accoglienza studenti**

Per creare le condizioni ottimali nel passaggio dalla Scuola media inferiore alla Scuola superiore è stato elaborato e attivato il Progetto Accoglienza rivolto a tutte le classi prime dell'Istituto Maggiolini.

Esso esprime la volontà di favorire l'inserimento degli studenti, rendendoli consapevoli di far parte di una struttura complessa caratterizzata da componenti diverse con differenti funzioni e ruoli, spazi e servizi. Nel contempo ha lo scopo di migliorare la conoscenza reciproca di alunni e docenti creando relazioni positive nel gruppo classe.

##### **• Incontro con i genitori**

Nell'ambito dell'attività di presentazione dell'Istituto vengono organizzati - nei mesi di Dicembre e Gennaio - tre incontri aperti ai genitori e studenti della III media, effettuati il Sabato pomeriggio e la Domenica mattina, che prevedono la partecipazione di insegnanti e studenti di ogni indirizzo.

Essi illustrano gli elementi fondamentali caratterizzanti ogni singolo corso e poi, successivamente, accompagnano nelle aule e nei laboratori, per una visita, i ragazzi e i loro genitori.

- **Raccordo scuola dell'obbligo e ITCG Maggiolini** finalizzato ad una adeguata conoscenza dei nuovi iscritti.

I singoli docenti delle classi prime possono accedere alle informazioni trasmesse dalla scuola di provenienza relativamente a giudizio orientativo, attestato con giudizio di uscita e foglio notizie che riporta il percorso scolastico relativo ad ogni anno di frequenza della scuola dell'obbligo, con indicazioni degli esiti scolastici ed eventuali trasferimenti.

- **Raccordo scuola e territorio**

Per migliorare la qualità della scuola risultano indispensabili sia la collaborazione delle famiglie sia l'espletamento dei compiti che sono di pertinenza degli Enti Locali e dell'Amministrazione centrale dello Stato.

### **Art. 3 Partecipazione, Trasparenza ed Efficienza**

- **Partecipazione**

Nel riconoscere il ruolo significativo delle diverse componenti all'attività della scuola, l'ITCG Maggiolini intende favorire la maggiore partecipazione di genitori e studenti agli Organi Collegiali attraverso:

- un incontro con le famiglie, ad inizio anno, nel quale il Dirigente scolastico illustra i contenuti più significativi del POF.
- un incontro con gli studenti nel quale il Dirigente scolastico informa sugli aspetti più rilevanti dello Statuto dei Diritti delle Studentesse e degli Studenti e sulle novità introdotte dal nuovo Esame di Stato.
- una serie di incontri volti a fornire precise informazioni sugli OO.CC., per farne conoscere la diversa tipologia, gli aspetti normativi ed organizzativi.
- l'apertura dei Consigli di Classe a tutti i genitori e gli studenti interessati, preceduto da un momento di confronto fra rappresentanti degli studenti e dei genitori e gli allievi ed i genitori della classe stessa.
- uno stretto rapporto tra scuola e genitori per comunicazioni della Dirigenza riferite ad assenze, interventi disciplinari, viaggi e uscite d'istruzione, risultati infraquadrimestrali, IDI. Nel corso dell'anno scolastico, fatta eccezione per alcuni periodi preventivamente esplicitati, si effettuano con frequenza settimanale incontri tra docenti e le famiglie; il relativo orario viene comunicato agli studenti e su apposita bacheca, in occasione dell'entrata in vigore dell'orario completo delle lezioni. La scuola comunque prevede la possibilità di un colloquio su appuntamento, qualora il genitore evidenzia particolari difficoltà rispetto all'orario convenuto.

A conferma del concetto di “scuola come risorsa del territorio” e ribadendo la “centralità della scuola nella formazione culturale, sociale e civile del contesto in cui è inserita”, l'ITCG organizza corsi di alfabetizzazione di informatica e corsi di lingua straniera rivolti ai cittadini del Distretto e corsi di lingua italiana rivolti a stranieri extra-comunitari residenti in Parabiago.

Per l'uso dell'edificio, delle sue attrezzature e delle palestre in orario extrascolastico, nel rispetto delle sopradette motivazioni e delle condizioni di sicurezza e di integrità, si potrà avanzare domanda agli organi competenti (Dirigenza, Consiglio d'Istituto, Provincia). Le richieste dovranno essere presentate con congruo anticipo al fine di consentire l'effettuazione e l'attuazione dell'eventuale delibera.

- **Trasparenza**

Per quanto riguarda le modalità di accesso alla documentazione della scuola:

- Nell'atrio viene predisposto uno spazio apposito per comunicazioni rivolte ai genitori degli alunni nuovi iscritti, che così potranno facilmente conoscere alcuni aspetti organizzativi della scuola, come ad esempio: elenco degli alunni delle classi prime e nominativi dei docenti, orario di ricevimento dei docenti e della Dirigenza, elenco componenti il Consiglio di Istituto e mappa degli spazi informativi indirizzati agli utenti.

- Per la pubblicizzazione delle informazioni si farà ricorso a bacheche tematiche, lettere, raccoglitori, rete SIR e Internet. ([www.itcgmaggiolini.it](http://www.itcgmaggiolini.it))

- I docenti sono tenuti a consegnare le verifiche, corrette e valutate, agli allievi che si impegnano a restituirle entro la lezione successiva. All'inizio le famiglie sottoscriveranno una dichiarazione con la quale, in caso di smarrimento di un compito in classe da parte del loro figlio/della loro figlia, firmeranno il foglio sostitutivo della verifica da conservare in archivio.

- è possibile avere copia di elaborati e stralci di verbali del Consiglio di Classe, facendone apposita richiesta scritta al Dirigente scolastico e dietro pagamento dei relativi oneri.

- i verbali del Consiglio di Istituto sono esposti al pubblico.

- **Efficienza**

L'Istituto cerca di articolare l'orario del personale e l'organizzazione del servizio scolastico in modo funzionale all'attuazione delle iniziative scolastiche programmate e deliberate dagli OO.CC. competenti.

#### **Art. 4 Diritto di scelta, di frequenza e condizioni per il raggiungimento del successo formativo**

- L'utente è libero di scegliere tra gli istituti dello stesso tipo, senza il vincolo del Distretto di appartenenza, purché inoltri la domanda entro i termini previsti dalla normativa e confermi l'iscrizione nella settimana a cavallo tra Giugno e Luglio.
- Le modalità di verifica della frequenza scolastica sono previste dal Regolamento di Istituto - titolo V. Gli studenti sono tenuti a registrare le assenze, i ritardi, le uscite anticipate sull'apposito libretto personale dell'allievo. Per favorire il clima di collaborazione con le famiglie, la Vicedirigenza o il Coordinatore di classe cercheranno, nei limiti delle loro possibilità, di segnalare telefonicamente assenze e ritardi in qualunque momento dell'anno scolastico. Dopo 10 assenze, anche non consecutive la famiglia viene avvisata tramite comunicazione telefonica o lettera.
- L'Istituto adotta particolari iniziative volte al raggiungimento del successo formativo. Esistono numerosi progetti destinati allo scopo e indicati analiticamente nel POF.

## Art. 5. Libertà di insegnamento e Aggiornamento

La **libertà di insegnamento** trova la propria **esplicazione** nel diritto di: manifestare liberamente il proprio pensiero, scegliere il metodo ritenuto più idoneo, sperimentare nuove formule didattiche. Questa libertà ha precisi **fondamenti giuridici** nella Costituzione Italiana (Art. 33), nella Legge Delega 477/ 1973 e nel DPR 417/1974 il cui Art. 1. recita testualmente: "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali la piena formazione della personalità degli alunni. Tale azione di promozione è attuata nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni stessi".

Da questa formulazione si deduce che la libertà d'insegnamento incontra precisi limiti:

- **giuridici**, in quanto tale libertà non deve entrare in contrasto con le norme sancite dalla Costituzione e dagli Ordinamenti della Scuola stabiliti dalle leggi dello Stato;
- **morali**, in quanto tale libertà deve essere rispettosa della coscienza morale e civile degli alunni evitando ogni forma di indottrinamento;
- **professionali**, in quanto tale libertà, soprattutto la discrezionalità del docente nella scelta dei metodi, deve comunque produrre un insegnamento efficace e quindi assicurare la formazione e l'istruzione degli alunni.

Rispetto a quest'ultimo punto, va sottolineato che, oggi, la formazione degli alunni non può prescindere da un confronto e da un'apertura verso altre culture in modo da sviluppare una maggiore consapevolezza delle proprie radici in un quadro di rispetto e di collaborazione con le altre culture.

E', altresì, evidente che la libertà d'insegnamento va inserita all'interno sia delle finalità educative stabilite dal Collegio Docenti e recepite dal POE, sia degli obiettivi di formazione e d'istruzione concordati dal Consiglio di Classe, dove possono trovare il proprio spazio le proposte di genitori e studenti.

Alla libertà d'insegnamento è necessario collegare anche **l'aggiornamento, la ricerca e la sperimentazione**.

Il Collegio dell'ITCG Maggiolini si impegna, secondo le modalità stabilite dalle Circolari Ministeriali, a predisporre ogni anno un **Piano d'aggiornamento** che, pur nella sua flessibilità, preveda un aggiornamento dei docenti:

- sui contenuti disciplinari per ristrutturare le proprie conoscenze sulla base delle più recenti ricerche;
- sulle possibili strategie interdisciplinari per far emergere le connessioni tra varie parti del sapere;
- su nuove modalità di insegnamento-apprendimento finalizzate al recupero in itinere e alla riduzione della dispersione evitando nel contempo un pericoloso abbassamento degli obiettivi.

## Art. 6 Regolarità del servizio

Tutte le componenti sono tenute, per quanto di loro competenza, a garantire continuità ed efficacia al servizio scolastico.

- Gli alunni hanno l'obbligo della frequenza. Le assenze devono essere attribuite a problemi non altrimenti risolvibili e dovranno essere motivate per iscritto e firmate da un genitore o da chi ne fa le veci o dallo studente stesso se maggiorenne.

- In caso di assenza del docente - prevista per un periodo superiore ai 10 giorni - verrà chiamato un docente supplente. Se l'assenza è prevista per un periodo inferiore ai 10 giorni il servizio sarà garantito dai docenti della scuola.

In caso di sciopero del personale le famiglie vengono avvisate per iscritto, con congruo anticipo, sulle eventuali variazioni nell'orario delle lezioni. Qualora non fosse possibile garantire né il regolare svolgimento dell'attività didattica, né la sorveglianza dei minori, le classi verranno dimesse anticipatamente.

- In caso di assemblee sindacali, esse avranno luogo nelle prime o nelle ultime ore di lezione e le famiglie saranno avvisate almeno un giorno prima dell'eventuale uscita anticipata o entrata posticipata.

## **Parte Seconda**

### **Art. 7 Area didattica**

- All'inizio di ogni anno scolastico entro il mese di settembre il Collegio Docenti dell'ITCG Maggiolini definisce, durante un'apposita seduta, le aree di intervento educativo-didattico entro le quali si intende operare. "Per la realizzazione delle finalità istituzionali della scuola in regime di autonomia, la risorsa fondamentale è costituita dal patrimonio professionale dei docenti, da valorizzare per l'espletamento di specifiche funzioni-obiettivo riferite alle seguenti aree: la gestione del piano dell'offerta formativa, il sostegno al lavoro dei docenti, interventi e servizi per gli studenti, realizzazioni di progetti formativi d'intesa con enti ed istituzioni esterni alla scuola." (art.28 comma 1 ccnl 1998-2001)
- L'istituto, nell'ambito della sua autonomia e nella direzione di un'apertura al territorio, persegue una politica di raccordo continuo con altri istituti di provenienze dei propri alunni attraverso la realizzazione di progetti atti a ridurre il disagio del passaggio ad un ordine di scuola superiore. Per mezzo dei test d'ingresso i Consigli di Classe hanno l'opportunità di valutare i livelli di partenza dei singoli allievi e di predisporre eventuali piani di recupero.
- Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici per gli allievi i Consigli di Classe seguono i criteri della chiarezza espositiva, dell'utilizzo anche autonomo da parte dell'allievo, privilegiando a parità di condizioni, il testo il cui prezzo sia più favorevole e il peso contenuto.  
La scelta degli stessi non può prescindere dal reale coinvolgimento delle famiglie e degli allievi cui devono essere sottoposte in tempo utile le eventuali proposte di nuove adozioni, corredata dalla relazione del docente che propone il testo.
- Nell'assegnazione dei compiti 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.  
Il Consiglio di classe deve programmare il proprio lavoro in modo che non coincidano periodi particolarmente densi di verifiche.  
Il Consiglio stesso deve equilibrare il lavoro quotidiano in modo che l'allievo abbia il tempo di sviluppare interessi extrascolastici che possano contribuire alla sua crescita psico-fisica armoniosa.  
Il Dirigente scolastico designa, all'inizio dell'anno scolastico, il Coordinatore che assume le seguenti funzioni:
  - tenere i contatti con le famiglie a nome del Consiglio di Classe;

- gestire i rapporti tra allievi e docenti;
  - ricevere gli studenti su indicazione del Consiglio di Classe per delineare eventuali interventi
  - verificare assenze, ritardi, uscite anticipate, giustificazioni e trasmettere alle famiglie e al Dirigente scolastico eventuali irregolarità;
  - tenere sotto controllo l'andamento generale degli allievi e renderne conto alle famiglie e al Consiglio di Classe;
  - segnalare ai responsabili C.I.C. (dispersione, orientamento) eventuali casi di insuccesso, disagio, demotivazione degli studenti;
  - presiedere (su delega della Dirigenza) i Consigli di Classe;
  - predisporre il materiale preparatorio per gli scrutini finali ed intermedi e stendere brevi giudizi sul progresso e sull'andamento generale degli studenti;
  - richiedere (con circolare del Dirigente scolastico) Consigli di Classe straordinari;
  - essere referente del piano di lavoro annuale del Consiglio di Classe;
  - garantire corretta gestione dei dossier del Consiglio di Classe contenente la programmazione educativa e didattica.
- Il rapporto docente-discente deve essere animato da trasparenza, chiarezza e relazionalità positiva. Il docente deve privilegiare un rapporto che punti alla crescita della reciproca stima, non deve far rientrare considerazioni di tipo disciplinare nella valutazione delle singole prestazioni, deve esplicitare i criteri di valutazione delle verifiche e delle valutazioni finali, deve consegnare le verifiche corrette scritte al massimo entro 15 gg. dalla data di realizzazione della verifica stessa.
- Il Consiglio di Classe deve inoltre - di fronte a difficoltà di apprendimento - chiarire le ragioni delle stesse ed eventualmente orientare l'intervento didattico - soprattutto nelle classi del biennio - verso stili di apprendimento più congeniali agli allievi.

I seguenti documenti costituiscono gli allegati esplicativi della presente carta dei servizi:

- **Regolamento d'Istituto**, che regola le attività e la collaborazione tra le varie componenti della scuola e l'uso delle risorse e degli strumenti in un'ottica di reciproco rispetto.
- **Piano dell'Offerta Formativa (POF)**, che descrive le finalità generali verso le quali il nostro istituto si muove, le modalità che intende usare per raggiungerle; inoltre intende offrire a studenti e genitori un **quadro chiaro, certo ed esauriente della reale proposta formativa del nostro Istituto, delle iniziative integrative e di accoglienza.**
- **Programmazione educativa (Pe)**, parte integrante del POF, elaborata ogni anno dal Collegio Docenti e contenente i percorsi formativi, gli strumenti di verifica e valutazione, le attività di orientamento, i corsi di recupero e gli interventi di sostegno, le attività di integrazione (dagli scambi culturali alle esperienze di lavoro, dai seminari di approfondimento interdisciplinare ai progetti del Consiglio di Classe).
- **Programmazione didattica (Pd)**, che viene elaborata da ogni singolo Consiglio di Classe, declina in modo operativo quanto espresso nella Programmazione educativa del Collegio Docenti e individua: obiettivi in termini di saperi fondamentali e competenze trasversali; il percorso formativo della classe, articolato anche in rapporto a situazioni e casi specifici; tempi e criteri di verifica sistematica dell'adeguatezza dei risultati rispetto agli obiettivi del percorso per eventuali interventi correttivi.
- **Contratto formativo (Cf)**, che viene stipulato tra Consiglio di Classe ed allievi, in cui sono esplicitati gli obiettivi attesi alla fine del percorso scolastico di un anno, le modalità per il raggiungimento degli stessi, gli strumenti a disposizione nonché i criteri di verifica e



valutazione. E' un documento che sottolinea l'assunzione di responsabilità da parte dell'allievo, che dovrebbe realmente diventare protagonista del suo operare scolastico.

La Pe, la Pd e il Cf di classe verranno conservati in apposito dossier di classe, pubblicizzato attraverso il Consiglio di classe entro i primi mesi dell'anno scolastico. In ogni caso una copia di ciascun documento potrà essere richiesta alla segreteria didattica.

## **Parte Terza**

### **Art. 8 Servizi amministrativi, fattori di qualità in ordine alle attese dell'utenza**

L'Istituto fissa e garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti standard e fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- CELERITA' DELLE PROCEDURE
- TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI,
- FLESSIBILITA' DEGLI ORARI DEGLI UFFICI
- TRASPARENZA E INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI.

Il ricevimento del pubblico viene effettuato negli orari stabiliti e viene assicurato, salvo casi di eccezionale affluenza, un tempo minimo di attesa e di espletamento delle richieste tranne che per la trattazione di particolari pratiche che richiedono tempi più lunghi per le quali si potrà predisporre un ricevimento su appuntamento.

Il personale allo sportello garantisce la risposta ai quesiti posti indirizzando l'utenza a seconda delle tipologie degli stessi all' istruttore di segreteria preposto.

Tutte le certificazioni/attestati/dichiarazioni inerenti il servizio prestato dai docenti saranno rilasciate agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta scritta, di norma nel normale orario degli uffici.

Le certificazioni di iscrizione e frequenza degli studenti vengono rilasciate all'atto della richiesta da parte degli interessati o dei genitori, salvo particolari eventi, in orario di sportello; le certificazioni con votazioni e giudizi vengono rilasciate entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta. Parimenti verranno rilasciati entro 3 giorni lavorativi dalla pubblicazione dei risultati finali degli esami di Stato gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma.

La distribuzione dei moduli di iscrizione e le iscrizioni stesse avverranno nei giorni e negli orari previsti che verranno pubblicizzati in modo efficace.

Le iscrizioni stesse verranno effettuate in tempi brevi con normale affluenza di pubblico. In caso di particolari punte di affluenza è previsto un potenziamento del servizio al fine di ridurre al minimo i tempi di attesa dell'utenza.

#### **Orario apertura sportelli Uffici di Segreteria Amministrativa:**

- dal Lunedì al Sabato                   dalle ore 10 alle ore 12
- Martedì, Giovedì e Venerdì       dalle ore 13 alle ore 14

#### **Orario apertura sportelli Uffici di Segreteria Didattica:**

- dal Lunedì al Sabato                   dalle ore 10 alle ore 12

Per particolari comprovate esigenze e per la trattazione di pratiche particolari il personale degli uffici di Segreteria assicura la disponibilità oltre l'orario di sportello per specifici appuntamenti.

**Orario apertura Istituto:**

L'Istituto è aperto di norma dalle ore 7.45 alle ore 16.30.

Per riunioni e attività programmate ed autorizzate tali orari potranno essere modificati.

**Orario apertura Centro Stampa:**

Il Centro stampa dell'Istituto è aperto per consegna e ritiro del materiale autorizzato dalla Vicepresidenza tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 12.00.

Il **Dirigente scolastico** riceve i docenti ogni mattina dalle ore 9 alle ore 11 previo appuntamento da fissarsi in Vicepresidenza; gli alunni dalle ore 11 alle ore 13 del Martedì e Giovedì sempre previo appuntamento in Vicepresidenza ed i genitori unicamente con appuntamento da fissarsi in Segreteria Didattica.

La **Vicedirigenza** osserva il normale orario di apertura tutte le mattine dalle ore 8.00 alle ore 13.30.

Il **Direttore dei servizi generali e amministrativi** riceve normalmente negli orari di Segreteria o su appuntamento per particolari esigenze.

Tali disposizioni ed orari potranno essere variati per particolari esigenze interne degli uffici; in qualunque caso si provvederà ad informare l'utenza con appositi avvisi.

Qualsiasi comunicazione all'utenza potrà avvenire tramite affissione di avvisi ai vari Albi di Istituto, agli albi dei docenti, non docenti, studenti e genitori, agli albi sindacali; tramite circolari a docenti, studenti e genitori e, per particolari esigenze, con mezzo postale e/o telefonico.

L'Istituto assicura agli utenti, per tramite degli operatori scolastici in servizio al centralino/portineria e riconoscibili agli stessi da divisa e cartellino di identificazione, la tempestività delle risposte su richieste di informazioni (telefoniche e non) anche con l'indicazione dell'ufficio o della persona preposta.

Il personale tutto è dotato di cartellini identificativi che vengono indossati in evidenza durante l'orario di servizio.

In appositi spazi ben visibili sono predisposte le seguenti tabelle:

- orario di servizio del personale docente e non docente, con l'indicazione delle funzioni e dislocazioni del personale amministrativo, aiutante tecnico e operatore;
- organigramma degli uffici e servizi, del personale docente e non docente;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e non docente;
- ogni altra informazione utile all'utenza.

L'informatizzazione dei servizi amministrativi riveste particolare importanza al fine di accelerare e migliorare l'espletamento dei servizi all'utenza ed agli uffici corrispondenti.

In relazione alle risorse economiche disponibili si procede annualmente al potenziamento delle attrezzature informatiche in dotazione agli uffici ed all'acquisizione da parte del personale di nuove procedure con corsi periodici organizzati dagli Enti competenti.

## Parte Quarta

### Art. 9 Condizioni ambientali e strutture

L'Istituto ha sede a Parabiago, in via Spagliardi 19, in un edificio di tre piani circondato da un vasto parco, all'interno del quale si trovano tre palestre e un palazzetto sportivo dove è possibile per gli studenti parcheggiare le biciclette e i motorini, e previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto, le autovetture.

Oltre alle aule per le classi, nell'edificio si trovano gli uffici del Dirigente scolastico, della Vicedirigenza, del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e delle Segreterie didattica ed amministrativa, un'Aula Consiglio e un'Aula RAI-SAT.

Sono presenti inoltre:

N.	Nome laboratorio	Utenti	numero elaboratori
1	Laboratorio di Fisica (1° piano)	Biennio – terza geometri	1
2	Laboratorio di Chimica (2° piano)	Biennio – terza geometri	-
3	2 laboratori di scienze con microscopio a scansione	Biennio e triennio Geometri	-
4	6 Laboratori ad uso curricolare (ai piani)	Tutti gli allievi	88
5	Laboratorio di Internet “Marconi ” (piano terra)	Tutti gli allievi	10
6	Aula multifunzioni: FSE, RGQ (piano terra)	Utenti corsi regionali, cittadini, allievi, docenti qualità	1
7	Laboratorio multimediale “Fellini” (2° piano)	Tutti gli allievi	17
8	Laboratorio di autoapprendimento (piano terra)	Tutti gli allievi	9
9	Aula SIR (piano terra)	Docenti	4
10	3 aule video (1°, 2°, 3° piano)	Docenti e allievi	-
11	4 Sale lavoro docenti (piano terra, 1°, 2°, 3° piano)	Docenti	3
12	1 Aula topografia e costruzioni(piano terra)	Triennio geometri	3
13	2 Aule disegno (1°, 3° piano)	Biennio e triennio geometri	-
14	1 Aula geografia (1° piano)	Tutti gli allievi	-
15	3 laboratori linguistici (1°, 2° piano)	Tutti gli allievi	16
16	1 Biblioteca (piano terra)	Docenti e allievi	2
17	3 palestre + un palazzetto sportivo	Docenti e allievi	-
18	3 campi esterni	Docenti e allievi	-
19	Magazzino (piano terra)	Docenti	1
20	3 Macchine fotocopiatrici (ai piani)	Docenti, allievi e pers. ATA	-
21	Centro stampa (2° piano)	Docenti	-
22	Bar-Ristoro (piano terra)	Tutti	-

23	Aula teatro (piano terra)	Docenti e allievi	1
24	Aula F.O. (piano terra)	Docenti	1
25	Aula R.S.U. (1° piano)	Docenti	1
26	Aula CIC (piano terra)	Docenti e allievi	1
27	Dispersione (piano terra)	Docenti e allievi	2
28	Aula H (1° piano)	Docenti e allievi	1

Le risorse di cui oggi la scuola dispone in termini di laboratori e di altri spazi attrezzati sono state adeguate a norma di legge 626/94 “sulla sicurezza dei luoghi pubblici”. Attualmente l'Istituto dispone di circa 181 computer, molti dei quali connessi in rete SIR ed Internet.

L'Istituto è attualmente nei piani di ristrutturazione degli edifici scolastici a cura dell'Amministrazione Provinciale di Milano. Il progetto prevede l'adeguamento di tutta la struttura alle vigenti disposizioni in materia di disabili, di igiene e di sicurezza.

E' stato predisposto un piano d'evacuazione in caso d'incendio o d'altra emergenza, che è stato affisso in ogni locale della scuola. Ogni anno vengono effettuate simulazioni per l'evacuazione dell'edificio.

In un'ottica di rispetto reciproco e di funzionalità va anche richiamato il dovere degli utenti di mantenere efficienti locali e attrezzature e di assumersi gli eventuali oneri derivanti da abusi in questa materia.

## **Parte Quinta**

### **Art. 10**

#### **1. Procedura dei reclami**

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 debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto una sintesi significativa dei reclami e dei successivi eventuali interventi correttivi, che farà parte della Relazione Annuale del Consiglio di Dirigenza.

#### **2. Valutazione dei servizi**

I docenti si impegnano a predisporre un sistema di valutazione dei servizi erogati sulla base del dialogo con le componenti interessate, in particolare:

- a. si predisporrà una relazione da parte del Consiglio di Dirigenza e del Collegio dei Docenti sull'annuale attività dell'Istituto;
- b. si elaboreranno questionari di verifica di tipo quantitativo e qualitativo da sottoporre all'utenza;

c. si organizzeranno momenti di confronto nel corso dell'anno tra docenti, studenti e genitori per valutare l'attuazione del servizio.

## **Parte VI**

### **Art. 11 Attuazione**

La Carta dei Servizi, deliberata dal Consiglio d'Istituto del 08/10/1996 e approvata dal Collegio dei Docenti del 10/09/1996 entrerà in vigore a partire dall'anno scolastico 1996/97.

Tale Carta sarà soggetta a verifica e ad eventuale revisione sulla base di quanto indicato all'art. 10 punto due.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi e in norme di legge.