



ISTITUTO STATALE ISTRUZIONE SUPERIORE
"Isaac Newton" - VARESE



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI PLURIENNALE



approvata dal Consiglio di Istituto
delibera nr. 4/24 del 27/01/2011
scadenza Novembre 2013

Sommario

PIANO ANNUALE E PLURIENNALE	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
UGUAGLIANZA, ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	3
Imparzialità e Regolarità	3
Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	4
Partecipazione, efficienza, Trasparenza e tempestività	4
Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale	4
SERVIZI FORMATIVI (area didattica)	5
PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA	5
Operatività didattica ed organizzazione	5
SERVIZI TECNICI AMMINISTRATIVI, ASSISTENZA E MANUTENZIONE	6
INTRODUZIONE METODOLOGICA	6
Principi generali dei servizi amministrativi e organizzazione	6
Servizi informativi di pubblica utilità	7
Servizi di segreteria generale	8
Servizi di supporto alla didattica	8
Segreteria Didattica	8
Counseling per studenti	8
Orientamento	8
Stage & placement	8
Centro Copie	8
Biblioteca	8
Servizi tecnici di manutenzione e assistenza	9
Servizio Tecnico di assistenza alla didattica	9
Servizio Tecnico generale	9
SERVIZI AUSILIARI	10
SERVIZI AMBIENTALI	10
Servizi di Ristoro	10
SERVIZI DI SORVEGLIANZA E SICUREZZA	10
Servizio Trasporti e parcheggio automezzi	10
PROCEDURA SEGNALAZIONI, RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	12
PROCEDURA DI ELABORAZIONE	13
ELENCO CARATTERISTICHE DEI FASCICOLI DINAMICI	14
PIANI DI MIGLIORAMENTO GENERALE	17
VALIDITÀ	18

PIANO ANNUALE E PLURIENNALE

Consiglio d'Istituto ISIS Isaac Newton (legge 142/90, D.P.C.M 27gennaio 1994, D.P.C.M. 254 07/06/1995, D.L.vo 163 11/07/1995)

Il presente documento costituisce l'atto fondamentale programmatico dell'Istituto. In esso sono indicati per il prossimo triennio, i compiti, le finalità e le strategie di gestione che s'intende attivare e sviluppare. La missione di fondo trova le sue radici nella Carta Costituzionale e nelle leggi nazionali che disciplinano la concreta realizzazione del diritto allo studio.

In sintesi l'obiettivo fondamentale dell'ISIS Isaac Newton è quello di rimuovere ogni ostacolo al libero e effettivo accesso allo studio di livello secondario, ottenibile attraverso la razionale promozione di ogni azione utile alla piena realizzazione della vita formativa attraverso un cambiamento di gestione che dal solo essere risposta burocratica ad un dovere, si trasformi in servizio pubblico rivolto all'utenza rispondente alle necessità del territorio.

Lo studente è quindi messo al centro di tutti gli interventi e di tutte le iniziative.

Nell'adottare la prima Carta dei Servizi, il 15 maggio 2008, il Consiglio d'Istituto (Cdl) ha inteso, proseguire nell'offrire un servizio scolastico capace di sviluppare nel suo interno persone tecnicamente, culturalmente e umanamente preparate per affrontare il mondo che li aspetta e a svolgere una funzione di riproposta sul territorio di sempre nuove opportunità professionali, con particolare attenzione al continuo e costante aggiornamento.

In tale prospettiva il Cdl, riunitosi in data 17 dicembre 2009 delibera di aggiornare la prima Carta avviandone la fase successiva e affidando alla Giunta Esecutiva l'incarico della nuova elaborazione.

La Giunta Esecutiva (GE) nel redigere la carta fissa obiettivi, azioni e contenuti del piano strutturato in due sezioni: la sezione pluriennale e la sezione dinamica sviluppata in fascicoli per macrotipologia di servizio.

La sezione pluriennale nel presentare il piano generale, ne descrive gli sviluppi temporali a lungo termine, gli obiettivi, le azioni e i contenuti generali.

La sezione dinamica, nel presentare il piano specifico dei singoli servizi, ne fissa di volta in volta una precisa scadenza temporale entro la quale il piano stesso dovrà essere rivalutato o realizzato.

I termini stabiliti per i contenuti, s'intendono riferiti al periodo di competenza dell'organismo amministrativo che li ha individuati e lasciati in eredità all'amministrazione successiva.

L'ISIS Isaac Newton sarà pertanto costantemente impegnato nel condividere con tutti gli stakeholders, il rispetto degli obiettivi fissati per la formazione a qualunque livello in coerente e piena collaborazione.

Saranno pertanto sviluppate intese volte alla crescita dell'offerta rivolta agli studenti e per migliorare complessivamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

Sulla base di tali presupposti è evidente la necessità di dare la possibilità di effettuare revisioni dinamiche dei fascicoli con frequenza inferiore all'anno con possibilità d' integrazione in ogni momento di nuovi servizi.

L'esecuzione del piano in considerazione dei continui cambiamenti e delle scarse disponibilità finanziarie sarà definita in termini di individuazione, valutazione, sviluppo e pertanto priva di qualunque impegno formale salvo quando richiesto dalle disposizioni normative attualmente in vigore.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza, accoglienza e integrazione

Mantenendo fede ai principi enunciati nella prima carta e con l'intento di offrire all'utenza Eguale possibilità di sviluppo utili per la rilevazione di particolari talenti, l'Istituto s'impegna a garantire l'accoglienza degli studenti, il loro inserimento e la loro integrazione con particolare attenzione per:

- alunni delle classi iniziali
- alunni che versano in situazione di rilevante necessità

Nel rispetto di tale principio vengono attivate attività di progetto mirato che trovano la loro descrizione attuativa nel rispettivo fascicolo dinamico ma soprattutto nel Piano dell'Offerta Formativa. Gli studenti stranieri vengono accolti e integrati attraverso piani d'intervento volti alla conoscenza del territorio e soprattutto al consolidamento e potenziamento delle abilità linguistiche

Agli studenti con disabilità, l'istituto attiva ogni possibile intervento di sostegno volto alla più efficace e positiva integrazione.

Imparzialità e regolarità

L'istituto attua il principio d'imparzialità attraverso l'attività svolta da ogni singolo dipendente, collaboratore o volontario che opera all'interno dell'organizzazione allo scopo di garantire il pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ogni studente.

L'impegno che è richiesto a tutte le sue componenti e alle istituzioni collegate è quello di garantire la regolarità e la continuità del servizio anche in situazione di conflitto sindacale tenuto conto del rispetto di principi e norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia,

diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha la facoltà di poter scegliere tra le varie istituzioni che erogano il servizio scolastico e tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e pertanto, sono attivate collaborazioni interne ed esterne all'Istituto stesso.

Partecipazione, efficienza, trasparenza e tempestività

Il principio di partecipazione democratica alla gestione della "cosa pubblica" è il fondamento dell'attività politica del Consiglio d'Istituto e pertanto, il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale non docente, i genitori e gli studenti, sono protagonisti responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi Scolastici. Solo attraverso la gestione partecipata della scuola, nell'ambito istituzionale degli organismi collegiali si concretizza nel rispetto delle norme e procedure vigenti un risultato capace di favorire la più ampia realizzazione degli standard tradizionali del servizio.

L'impegno attuato dall'istituto avviene anche attraverso la collaborazione con gli Enti Locali con i quali s'impegna a favorire attività extrascolastiche a sostegno della funzione formativa come centro di promozione culturale, sociale e civile anche e soprattutto, al di fuori dell'orario di servizio scolastico.

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

L'attività scolastica che costituisce il servizio offerto è costantemente monitorata così che in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti sia uniformato a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione per quanto riguarda:

- servizi amministrativi
- attività didattica
- offerta formativa integrata

libertà d'insegnamento, di apprendimento ed aggiornamento del personale

Attraverso la programmazione, l'Istituto assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione di ogni studente contribuendo allo sviluppo delle sue potenzialità evolutive. Un obiettivo concretamente realizzabile attraverso uno sviluppo armonico della personalità di ogni studente, nel rispetto degli obiettivi nazionali e comunitari generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo

Ne consegue che l'aggiornamento e la formazione rappresentano un impegno per tutto il personale dell'istituto ed un compito dell'amministrazione affinché siano assicurati interventi organici e regolari.

L'istituto garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con le istituzioni e gli enti culturali, nell'ambito delle strategie e delle linee d'indirizzo dall'Amministrazione.

SERVIZI FORMATIVI (area didattica)

Piano dell'Offerta Formativa

Il Piano dell'Offerta Formativa (POF) previsto dal vigente regolamento dell'autonomia scolastica (art. 3 DPR n. 275 08/03/1999), è il documento che definisce le linee programmatiche generali del servizio offerto dall'Istituto. Su questo piano si fonda l'impegno educativo-didattico della comunità scolastica.

La progettazione del POF, definisce i bisogni formativi del territorio locale e i bisogni dei singoli studenti ai quali l'offerta è rivolta.

Il POF offre un piano all'interno del quale si possono sviluppare competenze utili in ambito lavorativo e sociale. L'aumento delle competenze permette ad ogni singolo individuo di svilupparsi ed emergere tenuto conto delle attitudini personali verso le quali l'Istituto tenderà fornendo indicazioni utili per l'orientamento. Nel progettare l'offerta formativa, l'istituto definisce, qualifica e presenta se stesso, secondo modalità che rispondono non soltanto all'adempimento formale di un compito sociale ma piuttosto di una fondamentale necessità costruttiva dell'identità culturale e progettuale che la scuola attraverso un simile piano, esplicita nelle proprie linee guida, concretizzandolo in azioni d'intervento educativo e strategie didattiche.

Nell'attuale contesto educativo e sociale, tenuto conto dei continui cambiamenti nell'offerta, il POF diviene necessariamente uno strumento di programmazione dinamica all'interno del quale valutare e rivalutare continuamente bisogni e strategie.

Il CdI, nell'adottare il Piano, ne segue l'attuazione attraverso la Giunta Esecutiva e analizza i progetti intrapresi ed i risultati ottenuti proponendo interventi migliorativi.

Operatività didattica ed organizzazione

Per l'attuazione del POF, l'Istituto si avvale di figure professionali specializzate e in collaborazione con le famiglie e le istituzioni organizza, promuove e sviluppa ogni singola attività allo scopo di soddisfare le esigenze formative offrendo opportunità concrete, utili per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel POF.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi e finalità dei piani di studio. Il collegio, al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe in termini di programmazione didattica, individua i criteri per la rilevazione delle situazioni delle classi iniziali di inizio ciclo e per la verifica e valutazione dei percorsi formativi. Il Collegio, inoltre, elabora gli interventi didattico-educativi integrativi, di orientamento di sostegno, recupero e approfondimento.

La programmazione educativa viene presentata durante la prima riunione del Consiglio di Classe aperto a tutti i genitori. Durante questa prima riunione viene stipulato il **contratto formativo** e pertanto

lo **studente** potrà conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- i moduli didattici proposti e la scansione con cui verranno sviluppati

il **docente** potrà:

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

il **genitore** potrà:

- conoscere l'offerta formativa specifica
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nella vita scolastica offrendo anche il proprio contributo in relazione alle sue competenze

SERVIZI TECNICI AMMINISTRATIVI, ASSISTENZA e MANUTENZIONE

Introduzione metodologica

La Carta dei Servizi scolastici ha introdotto un percorso di ricerca sui caratteri del servizio effettivamente erogato che è visto nella sua integrità totale e pertanto il servizio amministrativo svolto all'interno di un istituzione formativa contribuisce alla migliore o peggiore riuscita del contesto didattico.

In questa ottica il Consiglio d'Istituto ha inteso ricercarne i caratteri principali di quanto attualmente erogato al fine di favorirne il passaggio da una logica organizzativa di tipo burocratico (*il servizio è qualitativamente valido se è corretto nell'applicare la norma*) ad una logica organizzativa di servizio all'utente (*il servizio è tale se soddisfa i bisogni e risponde alle aspettative dell'utenza esterna ed interna al sistema*).

Un'ottica che è indispensabile criterio di guida per tutte le decisioni organizzative che vadano nella direzione di un servizio rivolto alla persona.

Si è così attivato un sistema utile per conoscere meglio l'organizzazione amministrativa sia in termini di prodotti che di processo di produzione.

Lo scopo è quello di proporre all'utente un servizio che tenga conto della domanda, dei vincoli e delle risorse e che sia coerente con i fini che ci si prefigge.

In sintesi il percorso che si è svolto e che si continuerà a svolgere è quello di:

- individuare e definire i principi della carta dei servizi esaminandone la coerenza dei comportamenti ed evidenziando gli aspetti problematici
- definire il concetto di "standard"
- individuare i fattori di qualità del servizio amministrativo
- descrivere il servizio amministrativo attraverso i suoi prodotti
- definire l'organizzazione del processo individuando ruoli e funzioni
- operare un'indagine attraverso l'utenza interna ed esterna per verificare il grado di adeguatezza del servizio rispetto ai bisogni
- rivalutare attraverso propositi di miglioramento l'intero servizio amministrativo

Principi generali dei servizi amministrativi e organizzazione

Il personale amministrativo esercita con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti costituenti esplicazione del profilo professionale di titolarità, coopera al buon andamento dell'Istituto, osservando le norme previste dal CCNL in spirito di collaborazione con la Dirigenza

Il personale amministrativo assolve a tutte le funzioni amministrative, contabili e gestionali nel rispetto dell'orario di servizio, rispetta il segreto d'ufficio, non utilizza ai fini privati le informazioni e le attrezzature di cui dispone per ragioni d'ufficio.

Nei rapporti con l'utenza, il personale fornisce tutte le informazioni di cui ha titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso alle attività amministrative previste dalla legge 241/1990 s.m.i.

Per ogni attività svolta in ambito amministrativo, il personale offre trasparenza e tempestività soprattutto nei confronti dell'utenza verso la quale, si rende immediatamente riconoscibile e soprattutto, rispondendo al telefono proporrà una conversazione introduttiva nella quale sia previsto nell'ordine:

- nome dell'Istituto
- nome e qualifica di chi risponde
- se non qualificato alla specifica richiesta, fornirà indicazioni riguardo persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste

Nella tabella seguente vengono definiti i principi guida che attengono al servizio amministrativo, rapportati ai comportamenti in atto ed alle situazioni non coerenti o di caduta:

PRINCIPI	DEFINIZIONE	COMPORTAMENTI PROBLEMATICI
Imparzialità Regolarità	L'azione del rispondere alle richieste dell'utente deve avvenire con le medesime modalità senza discriminazione nei tempi dando seguito alle procedure prestabilite	La risposta può essere condizionata da momenti critici di lavoro (scadenze, mancanza di personale e/o priorità interne) e dall'inserimento di nuovo personale
Partecipazione Trasparenza Efficienza	L'efficienza del servizio dipende dal coinvolgimento dell'utente nel definire le proprie necessità e pertanto, il coinvolgimento è conseguenza della trasparenza e partecipazione	Gli standard del servizio vengono definiti in base alle risorse ed ai vincoli amministrativi ed istituzionali. E' quindi necessario autoregolamentarsi in base ai problemi che via via si verificano segnalandoli, al fine di stabilirne uno standard certo e un'offerta sempre più efficiente.

Servizi informativi di pubblica utilità

Con l'obiettivo di offrire la maggiore trasparenza e tempestività possibile, l'Istituto offre i seguenti servizi informativi:

- Front-office
- Bacheche tradizionali
- Bacheca virtuale o sito web

Il **front-office** è svolto da operatori specializzati in collaborazione con personale ausiliario (collaboratori scolastici) in accoglienza e centralino.

Il centralino è attivo ed operativo dall'orario di apertura all'orario di chiusura dell'Istituto.

Gli uffici predisposti alla didattica garantiscono lo svolgimento della procedura di:

- Iscrizioni
- Rilascio certificati, attestati e documenti sostitutivi del diploma
- Rilascio di documenti personali

Forniscono Informazioni inerenti la didattica nell'ottica di promuovere ogni forma d'informazione e di collaborazione con le famiglie e con gli studenti

L'apertura al pubblico è garantita per minimo 16 ore alla settimana nei giorni da lunedì al sabato includendo anche orari pomeridiani in concomitanza con l'inizio e la fine delle lezioni.

Il Dirigente Scolastico assolve alla funzione amministrativa ricevendo il pubblico su appuntamento.

Le **bacheche tradizionali** sono disponibili nelle aree di pertinenza dell'Istituto in prevalenza dislocate negli'ingressi e nei corridoi affinché le persone possano accedere facilmente reperendone le informazioni necessarie.

Sono pertanto predisposti ampi spazi per l'affissione di:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti
- tabelle orario lezioni e corsi
- organigramma dell'organizzazione
- organico del personale docente e ATA
- albo d'istituto
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

L'esposizione dei documenti così come la loro rimozione è affidata al personale amministrativo e ai collaboratori scolastici.

Le **bacheche virtuali** sono dislocate nel sito web dell'istituto www.isisvarese.it

Il più ampio spazio offerto dalla tecnologia informatica permette il reperimento e la consultazione di più ampie informazioni e pertanto nella home page dell'istituto sono reperibili le principali informazioni riguardanti:

- recapiti telefonici
- dislocazione
- indirizzi mail di maggiore rilevanza e PEC

- avvisi e news in evidenza
- informative generali di regolamentazione, sicurezza e qualità
- materiale vario di utilità didattica
- materiale divulgativo e modulistica
- aree ad accesso veloce
- accesso al Registro elettronico e alla rete intranet docenti

Il servizio informatico dell'Istituto è gestito da personale specializzato anche docente ed ogni pubblicazione avviene a cura del web master. Di quanto pubblicato ne sono responsabili gli autori e il Dirigente Scolastico.

Servizi di Segreteria Generale

Gli uffici predisposti a compiti di contabilità garantiscono lo svolgimento di procedure inerenti a:

- amministrazione del personale
- controllo di gestione e bilancio
- gestione amministrativa dell'utenza
- segreteria generale, archivio e protocollo

Servizi di supporto alla didattica

Segreteria Didattica

La segreteria didattica segue e coordina tutte le attività rientranti nell'offerta formativa svolgendo attività generali di supporto ai docenti, agli studenti e ai genitori in stretta collaborazione con tutti i servizi amministrativi.

Counseling per studenti

Il servizio di Counseling è svolto da personale specializzato esterno all'istituto. L'istituto si occupa di darne divulgazione e di gestirne gli appuntamenti.

Orientamento

Il servizio di orientamento è obbligatorio e svolto da personale specializzato. L'attività si svolge prevedendo modalità di orientamento in entrata e uscita.

In entrata per la presentazione dell'istituto ai ragazzi delle scuole secondarie di primo grado.

In uscita prevede attività di orientamento verso il mondo del lavoro o la scelta dell'Università utilizzando anche le proposte presenti sul territorio.

Stage & placement

Il termine placement letteralmente indica il "posizionamento", rispetto al mercato del lavoro, di coloro che hanno beneficiato di politiche dedicate allo sviluppo delle risorse umane e all'occupabilità. In questo senso, il servizio di Stage & placement, si rivolge agli studenti dell'istituto come attività capace di offrire un approccio integrato di informazione, orientamento e supporto alla normale attività didattica con lo scopo di superare lo scollamento che spesso esiste tra le attese di coloro che entreranno nel mercato del lavoro e le diverse esigenze del sistema produttivo.

L'attività si svolge con l'intervento diretto dell'istituto che attraverso attività concrete di posizionamento degli studenti.

Centro Copie

L'Istituto è attrezzato per offrire il servizio di copiatura e rilegatura che è fornito agli studenti, ai docenti e ai genitori appartenenti agli organismi collegiali.

Biblioteca

Nell'Istituto è presente un'area riservata alla Biblioteca generale e aree distaccate nei laboratori, Il materiale presente nei distaccati laboratori è specialistico del settore a cui il laboratorio è destinato. La gestione di tutte le aree bibliotecarie è affidato a personale interno incaricato della gestione. Orari di accesso e modalità d'uso sono individuate da Consiglio d'istituto.

SERVIZIO TECNICO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA

Introduzione metodologica

L'ISIS Isaac Newton essendo un istituto ad indirizzo prettamente Tecnico, svolge le sue attività avvalendosi di attrezzature specifiche per le specialità didattiche inoltre, data la sua dimensione, necessita di supporti interni alla didattica e assistenza tecnica di manutenzione. In conseguenza di ciò, nella Carta dei servizi s'individuano due aree distinte di assistenza Tecnica:

- al laboratorio didattico
- alla manutenzione d'Istituto

Il personale tecnico, nello svolgere il proprio compito intrattiene rapporti con l'utenza interna ed esterna alla quale è tenuto a rivolgersi in termini di trasparenza, cortesia, tempestività e problem solving.

Servizio Tecnico di assistenza alla didattica

Il personale Amministrativo Tecnico Ausiliario avente specializzazione nelle materie di pertinenza, assolve alla sua funzione amministrativa collaborando con i docenti nella preparazione delle esercitazioni didattiche, e prendendosi cura delle attrezzature del laboratorio assegnatogli e fanno riferimento per necessità più specifiche di manutenzione, di sostituzione, reintegrazione e miglioramento al servizio Tecnico d'Istituto o Ufficio Tecnico.

Servizio Tecnico Generale

In considerazione della tipologia d'istituto, delle sue dimensioni e della sua complessità, l'Istituto è munito di specifica area tecnica più comunemente denominata Ufficio Tecnico il quale si occupa di:

- gestione degli acquisiti
- gestione dei magazzini
- gestione di aule speciali
- manutenzione, integrazione, adeguamento e miglioramento di impianti e attrezzature se non di diversa competenza del proprietario dell'immobile o della ditta fornitrice
- coordinamento logistico delle attività di uso degli ambienti
- sicurezza

L'Ufficio tecnico è composto da personale amministrativo e personale docente specializzato.

SERVIZI AUSILIARI

Servizi Ambientali

Ambienti confortevoli, capaci di offrire spazi di studio e di ristoro ordinati e puliti contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Attualmente l'edificio presenta condizioni ambientali di estrema vetustà ed è in attesa di ristrutturazione. Tenuto conto della situazione attuale e nel limite di quello che possono essere i risultati igienici ottenibili, l'Istituto provvede a garantire igiene e sicurezza dei locali al fine di rendere l'ambiente il più accogliente e confortevole possibile.

L'igiene dei locali è affidata al personale ATA qualificato che lavorando su turni prestabiliti vi dedica particolare cura.

I piani di lavoro sono concordati con il DSGA che ne cura la logistica e tengono conto degli impieghi a cui sono adibiti i singoli locali e le singole aree.

L'Istituto è impegnato costantemente alla sensibilizzazione delle istituzioni interessate, comprese le associazioni degli utenti al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità standard riferibili alle condizioni ambientali, tenuto conto dei criteri fissati dalla legislazione vigente:

- numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica
- numero, dimensioni e, dotazioni ed orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori
- numero, dimensione, dotazioni e media delle ore di utilizzo settimanale distinta per attività curriculari ed extracurriculari delle palestre
- numero, dimensioni, con indicazioni sul numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale e media delle ore di utilizzo settimanale, distinta per attività curriculari ed extracurriculari delle sale per riunioni,
- numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, sala docenti, uffici di amministrazione ecc.)orario settimanale per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste presenti in biblioteca
- numero dei servizi igienici, con indicazione dei servizi igienici attrezzati per portatori di handicap
- esistenza di barriere architettoniche
- esistenza di ascensori e montacarichi
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati per parcheggio automezzi, impianti sportivi ecc.
- piano di evacuazione dell'edificio e dotazioni di sicurezza

Il servizio è svolto da personale specializzato interno all'Istituto.

Servizi di Ristoro

Rientrano nei servizi ausiliari le aree dedicate al ristoro che ricomprendono spazi di riposo, svago e in generale offrono servizi di benessere. L'area di parcheggio ove presente rientra in simile tipologia di servizio ove costituisca accesso immediato alla vicina struttura comprensiva di servizio di ristorazione.

L'Istituto al momento è dotato del sole due possibilità:

- servizio ristorazione mediante distributori automatici
- servizio ristorazione BAR Newton

Entrambi i servizi sono affidati in gestione a personale esterno.

Servizi di sorveglianza e sicurezza

Il servizio di sorveglianza è affidato durante le ore di lezione e durante gli intervalli ai docenti con la collaborazione del personale ATA addetto ai servizi ausiliari o collaboratori scolastici.

Il personale e l'utenza assidua dell'Istituto presta particolare attenzione alla sicurezza generale segnalando immediatamente al Dirigente Scolastico o agli addetti individuati le situazioni di pericolo individuate.

L'Istituto individua internamente gli addetti al servizio gestione emergenze.

Servizio Trasporti e parcheggio automezzi

L'Istituto ISIS Isaac Newton offre una vasta gamma di possibilità formative e può ospitare contemporaneamente fino a 2000 studenti. In considerazione di ciò, è costantemente impegnato nella sensibilizzazione delle Istituzioni Pubbliche Locali e si coordina con le Aziende affinché il servizio Trasporti Pubblico possa garantire all'utenza un sempre più agevole, veloce ed economico strumento di viaggio.

La vastità dell'area servita e la molteplice offerta che ne diversifica soprattutto gli orari in uscita, non è semplice e pertanto l'utenza si avvale sempre più spesso dei mezzi privati che richiedono aree adeguate di parcheggio.

Le aree di parcheggio indispensabili sono costituite da:

N.2 spazi di parcheggio gratuito riservati per Portatori di Handicap

N.2 spazi di parcheggio gratuito riservato all'Istituto,

N. 2 spazi per i servizi di emergenza

N. 1 area di parcheggio interna per i mezzi di proprietà dell'Istituto e per il parcheggio temporaneo dei mezzi autorizzati al servizio ristoro e manutenzione.

Altre aree di parcheggio sono Pubbliche e gestite dagli Enti presenti sul territorio.

PROCEDURA SEGNALAZIONI, RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Le **segnalazioni** si riferiscono a proteste non formali per le quali l'utente non intende rivendicare un diritto lesa. Questa procedura è facoltativamente svolta dall'utenza in forma orale o scritta, via fax, e-mail e può assumere la forma anonima se comunicata come commento all'interno dei questionari somministrati dal controllo qualità o imbucata nei contenitori predisposti per la raccolta.

Entrambe le forme sono accolte dagli uffici con apertura al pubblico, dal Dirigente Scolastico, dai dirigenti responsabili dei vari servizi, dagli Organismi collegiali di competenza quindi, dal Presidente del Consiglio d'Istituto e dal Presidente della GE che ne rispondono comunque al Consiglio raccogliendo e relazionando almeno una volta all'anno e comunque ogni anno entro il 30 giugno in concomitanza con la Relazione del DSGA riguardante lo stato di attuazione del programma annuale

I **reclami** si riferiscono a proteste formali per le quali l'utente rivendica un diritto lesa richiedendone risarcimento e pertanto non possono essere espressi in forma anonima. La forma anonima in questo caso non è ammessa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail, Raccomandata, PEC e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali devono essere sottoscritti in tempi successivi. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre i 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, entro il 30 giugno, il Dirigente Scolastico formula per il Cdl una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti in concomitanza con la Relazione del DSGA riguardante lo stato di attuazione del programma annuale.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione si propone, **valutando il servizio**, l'obiettivo di miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, di cui è parte essenziale la verifica della qualità dei diversi aspetti del servizio stesso. Tale verifica viene condotta a partire dalle priorità individuate dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto ed ha come obiettivo quello di modificare i settori del servizio con interventi appropriati di cui devono esserne monitorati gli effetti.

L'Istituto pertanto, sostiene e incentiva una cultura di gestione partecipata della scuola da parte di tutte le componenti: docenti, non docenti, genitori, studenti, organi interni dell'Istituto, enti gestori delle strutture scolastiche ed agenzie educative coinvolte.

A tale scopo, vengono effettuati dei sondaggi di opinione mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti a tutte le componenti della popolazione scolastica e che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Tali strumenti devono comunque prevedere una graduatoria delle valutazioni e la ulteriore possibilità di formulare nuove proposte.

Il Consiglio d'Istituto ritiene i seguenti settori oggetto di particolare attenzione:

- la rilevazione delle attese dell'utenza;
- i dati sulla dispersione e sull'efficacia delle iniziative di prevenzione adottate;
- i dati sul gradimento dei progetti attuati e sulla ricaduta degli stessi nell'ambito dell'apprendimento.

Alla fine di ogni anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola, includendo i dati emersi, e parte integrale della relazione sull'andamento didattico generale che il Dirigente Scolastico è tenuto a presentare ogni anno.

Dovendo ricomprendersi anche i dati riguardanti le ultime prove di recupero per gli studenti con giudizio sospeso, la relazione dovrà essere presentata nella sua totalità al Consiglio d'Istituto in settembre.

In concomitanza con altre attività di valutazione periodica della didattica, il Dirigente Scolastico raccoglie e propone all'esame della Giunta Esecutiva la situazione relativa alle segnalazioni, ai reclami e l'andamento didattico generale

Il servizio offerto non è privo di rischi e pertanto la valutazione degli stessi è sottoposta a valutazione obbligatoria come previsto dal D.Lvo nr. 81 del 09/04/2008 per il quale il Consiglio d'Istituto esprime parere riguardo alla gestione e propone eventuali interventi di supporto e sviluppo a seconda di quanto emerso in sede di relazione riguardante i servizi a tutela della sicurezza.

METODO DI RIELABORAZIONE

Per la rielaborazione del presente documento sono stati necessari approcci conoscitivi riguardanti l'organizzazione Scolastica in generale o specifica per l'istituto ISIS Isaac Newton..

Le procedure seguite per la rielaborazione sono state sia informali che formali.

Un'attività in attuazione che ha richiesto formazione specifica, mesi di osservazione e numerosi incontri.

La Carta dei Servizi, ad eccezione di questa parte più stabile, è uno strumento che ha lo scopo principale di offrire chiarezza ed è opportunità di continua analisi e sviluppo

La realizzazione del documento pluriennale non completa l'attività attuativa, perché la Carta dei Servizi Scolastici è soprattutto uno strumento da utilizzare per il miglioramento dell'organizzazione che vedrà un futuro di strettissima collaborazione per un costante ampliamento e miglioramento dell'offerta.

ELENCO E CARATTERISTICHE DEI FASCICOLI DINAMICI

La gestione della scuola avviene in compartecipazione con gli organismi collegiali (oo.cc.) che ove necessario ne propongono ideologie e linee guida nel rispetto della normativa e delle direttive Statali. All'interno dei singoli fascicoli si ricava spazio per eventuale modulistica riservata anche e soprattutto a questi organismi.-

denominazione	Servizi descritti	Contenuti generali
FASCICOLO A	Amministrativi	<p>Presentazione del servizio generale</p> <p>Presentazione particolareggiata dei servizi informativi di pubblica utilità sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none">1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta2. individuazione degli standard3. piani di miglioramento4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica5. scadenza intesa come data da cui avviare la revisione <p>Presentazione particolareggiata dei servizi di segreteria generale sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none">1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta2. individuazione degli standard3. piani di miglioramento4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica5. scadenza intesa come data da cui avviare la revisione <p>Presentazione particolareggiata dei servizi di supporto alla didattica sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none">1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta2. individuazione degli standard3. piani di miglioramento4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica5. scadenza intesa come data da cui avviare la revisione <p>Presentazione particolareggiata dei servizio Tecnico di manutenzione, assistenza e logistica sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none">1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta2. individuazione degli standard3. piani di miglioramento4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica5. scadenza intesa come data da cui avviare la revisione

denominazione	Servizi descritti	Contenuti generali
FASCICOLO D	<p>Formativi o Didattici</p>	<p>Presentazione del servizio generale</p> <p>Presentazione particolareggiata dei servizio descritto nel POF sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta con particolare riferimento ai progetti, alle attività di recupero e sostegno 2. individuazione degli standard 3. piani di miglioramento 4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica 5. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per l'aggiornamento e la rielaborazione <p>Presentazione particolareggiata del servizio di operatività didattica sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta 2. individuazione degli standard 3. piani di miglioramento 4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica 5. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per la rielaborazione

denominazione	Servizi descritti	Contenuti generali
FASCICOLO R	<p>Segnalazioni Reclami Valutazione</p>	<p>Presentazione del servizio generale con particolare riferimento alla procedura sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta (spazi, organico, competenze, tempi di risposta, punti di forza e punti di debolezza) 2. individuazione degli standard (economicità, orari, elenco contatti) 3. piani di miglioramento 4. area di utilità pubblica contenente pieghevole descrittivo del servizio e istruzioni per accesso al servizio web oltre che modulo agevolato per segnalazioni o reclami espressi in modalità tradizionale 5. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per l'aggiornamento e la rielaborazione. <p>1.</p>

denominazione	Servizi descritti	Contenuti generali
FASCICOLO Z	AUSILIARI	<p>Presentazione del servizio generale</p> <p>Presentazione particolareggiata dei servizio igiene ambientale sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta (spazi, organico, competenze, punti di forza e punti di debolezza) 2. individuazione degli standard 3. piani di miglioramento 4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica 5. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per l'aggiornamento e la rielaborazione <p>Presentazione particolareggiata del servizio ristoro sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rilevazione della situazione attuale dell'offerta (organico, accesso, orari, economicità, contatti e modulistica) 2. individuazione degli standard 3. piani di miglioramento 4. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica 5. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per la rielaborazione <p>Presentazione particolareggiata del servizio trasporti e parck sviluppato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. rilevazione della situazione attuale dell'offerta (organico, accesso, orari, economicità, contatti e modulistica) 3. individuazione degli standard 4. piani di miglioramento 5. area di utilità pubblica contenente volantino di presentazione sintetica del servizio, modalità di accesso, economicità, orari, contatti e modulistica 6. scadenza intesa quale data di avvio per la revisione e termine massimo fissato per la rielaborazione

denominazione	Servizi descritti	Contenuti generali
FASCICOLO S	SICUREZZA	<p>Presentazione del servizio generale</p> <p>Presentazione del servizio tutela della Sicurezza facente riferimento al DUVRI o DVRI</p>

PIANI DI MIGLIORAMENTO

Generalità

Definire la propria identità, allargare le proprie competenze, fissare obiettivi ideologici sui quali orientarsi in una visione a lungo termine significa per un'organizzazione, orientarsi al cambiamento, all'evoluzione e al miglioramento.

Obiettivi inflazionati che con il tempo vengono dimenticati sebbene animati da propositi di maggiore efficienza ed efficacia. Obiettivi che si perdono perché nella maggior parte dei casi, sono generici e poco chiari. Obiettivi confusi, ai quali diviene impossibile riuscire a dare un seguito con azioni concrete pianificate. Presupposti che diventano conseguenza necessaria di ulteriore suddivisione in piccoli e più chiari obiettivi: *i piani di miglioramento.*

I piani di miglioramento, sono dei piccoli passi graduali da svolgersi in tempi prefissati e concretamente raggiungibili attraverso una pianificazione flessibile capace di offrire possibilità concrete di rapida modifica in adeguamento. I Programmi di miglioramento (PM) sono basati su criteri semplici ma estremamente efficaci:

- **un'idea** - responsabilizzare chi, in buona fede, per sovraccarico di lavoro, carenza d'informazione o altro può aver impedito, con il suo rifiuto al cambiamento volto al raggiungimento d'interessanti obiettivi sociali ed economici;
- **un metodo** - avvalersi di una carta di lavoro, di un minimo di programmazione e di autodisciplina per costringere un gruppo di persone ad operare per obiettivi nell'ambito di una pianificazione;
- **una partecipazione di livello** - coinvolgendo l'alta direzione nel lancio e nelle fasi di realizzazione del progetto allo scopo di:
 - ottenere appoggio e incentivo
 - evidenziare le Risorse Umane e di Bilancio che possono scaturire da una dinamica attività di reclutamento e approvvigionamento così che tutte le Risorse Disponibili (interne ed esterne) s'integrino nell'organizzazione adeguando le singole funzioni

Programmi caratterizzati evidentemente da flessibilità, così, da poter essere modificati in qualunque momento poiché lo scopo che si prefiggono è quello di ottenere un'organizzazione qualitativamente concorrenziale e sempre all'avanguardia sotto tutti gli aspetti (tecnici, produttivi, organizzativi ecc.).

Tuttavia, per poter attuare dei Programmi di miglioramento, (PM) non è sufficiente fissare gli obiettivi di azione, occorre responsabilizzare le persone che operano nei settori interessati al singolo progetto migliorativo e considerare che ogni piano implica delle spese anch'esse soggette a continue modifiche.

Alla luce di quanto esposto, diventa di fondamentale importanza la definizione all'interno della sezione dinamica della carta di ulteriori riepiloghi dei singoli programmi all'interno dei quali:

1. rielaborare obiettivi generali riproponendo aree legislative e/o di regolamentazione interna e ulteriori supporti formativi in aggiornamento
2. individuare sistemi di valutazione e piani di verifica
3. individuare, relazionare e schematizzare i processi rendendoli il più possibile unitari e quindi STANDARD
4. Pianificare interventi di miglioramento suddivisi in piccoli piani di miglioramento

Risulta palesemente chiaro come, ogni servizio offerto diventi l'insieme di tante attività tutte collegate e come il continuo miglioramento, permetta di aumentare la capacità d'infondere fiducia attraversando una prospettiva che purtroppo, ancora oggi, solo in pochi comprendono e condividono.

Una prospettiva che ha saputo rivelarsi vincente nel medio e lungo termine operando un investimento importante sulle risorse ritenute strategiche per lo sviluppo e la ridefinizione della propria identità.

Un'identità che si sviluppa attraverso una fitta rete di relazioni attivate mediante progetti migliorativi che puntano a creare una forma mentis volta "al mutamento" delle singole unità operative, segnando una discontinuità con gli attuali metodi e valori. In altre parole, un progetto che "non si sente, ma cambia il tempo". Un progetto migliorativo che si ricollega al piano economico di bilancio e programmazione annuale dal quale ne deriva la massima scadenza ammissibile per tutte le sezioni dinamiche della carta che devono tenere conto della disponibilità finanziaria dell'Istituto.

Pertanto, scadenze inferiori all'annualità diventano necessarie per un maggiore controllo sulle economie. All'interno della sezione dinamica e nei vari piani verranno specificate nel dettaglio tutte le azioni d'intervento mirato ed i risultati attesi.

Nella tabella seguente sono individuate le aree generali di miglioramento e gli obiettivi generali da perseguire:

1. SERVIZI FORMATIVI
2. SERVIZI TECNICI AMMINISTRATIVI, MANUTENZIONE E ASSISTENZA
3. SERVIZI AUSILIARI
4. SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Nessuna organizzazione può permettersi di diventare obsoleta: il cambiamento è inevitabile

SERVIZIO	LIVELLO	OBIETTIVO
SERVIZI FORMATIVI	RILEVATO il 30/06/2010 in sede di Cdl da relazione del DS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientamento interno 2. Orientamento esterno 3. Aggiornamento del personale 4. Dinamicità del POF 5. Direct Response Marketing 6. Potenziamento della sicurezza 7. Ristrutturazione edificio
SERVIZI TECNICI AMMINISTRATIVI, MANUTENZIONE E ASSISTENZA	RILEVATO in modalità informale e non completamente quantificabile attraverso dati oggettivi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semplificazione delle procedure 2. Sviluppo di rete informatizzata 3. Incentivazione all'uso del sito web e degli strumenti informatici 4. Realizzazione di una postazione fissa per il web master 5. Automatizzazione del servizio di sportello 6. Aggiornamento del personale 7. Direct Response Marketing 8. Potenziamento della sicurezza 9. Ristrutturazione edificio
SERVIZI AUSILIARI	RILEVATO in modalità informale e non completamente quantificabile attraverso dati oggettivi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ristrutturazione edificio 2. Potenziamento dell'organico 3. Aumento delle attrezzature 4. Aggiornamento del personale 5. Automatizzazione della sorveglianza 6. Potenziamento della sicurezza 7. Incremento delle aree di parcheggio 8. Coordinamento con il trasporto pubblico 9. Potenziamento dell'area dedicata al Bar Newton
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	Rilevato attraverso attività istituzionale degli Organi Collegiali e rilevata attraverso dati oggettivi ricavati dai documenti ufficiali e mediante indagini informali	<ol style="list-style-type: none"> 1. rielaborazione della produzione e gestione documentale identificativa dell'istituzione scolastica (Regolamento, Pof, area di bilancio) mediante sistemi flessibili. 2. Maggiore divulgazione degli strumenti mediante l'ausilio del web.

VALIDITA'

La sezione pluriennale della carta dei servizi ha validità triennale e la scadenza, riportata in copertina, coincide con il rinnovo dell'OO.CC. del Consiglio d'Istituto, fatto salvi i necessari adeguamenti normativi o necessità impellenti e improrogabili di adeguamento che ne richiedono l'immediata rielaborazione.