



**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
"I.P.C. MANFREDI - I.T.C. TANARI"**

Viale Felsina, 40- 40139 Bologna Tel. **051/6039611** Fax 051/6011006  
Via Michele dei Ramazzotti, 22 – 40063 Monghidoro Tel./Fax 0516554050  
e-mail:[manfreditanari@manfreditanari.it](mailto:manfreditanari@manfreditanari.it)



# CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi l'Istituto di Istruzione Superiore "MANFREDI- TANARI " si fa espresso riferimento agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

## **Principio di UGUAGLIANZA**

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

## **Principio di IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

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

L'IIS "MANFREDI- TANARI " attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **Principio di ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'IIS "MANFREDI- TANARI " si impegna, altresì, tramite opportune azioni poste in campo da parte di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, attraverso i corsi Serali organizzati in funzione delle esigenze espresse dall'utenza., a quelli in situazione di handicap e alle loro Famiglie.

## **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono oggetto di monitoraggio continuo da parte dei Docenti Coordinatori e pertanto assicurati con interventi di prevenzione dell' abbandono scolastico in collaborazione con le famiglie degli alunni.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

Il personale Docente, il personale non docente ATA , i Genitori, gli studenti sono protagonisti e parte integrante della Comunità scolastica pertanto responsabili di una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Tutti gli studenti sono richiamati, attraverso i loro comportamenti, a favorire la più ampia realizzazione di un clima educativo e formativo consono ad una qualità del servizio.

L'IIS "MANFREDI- TANARI " si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'IIS "MANFREDI- TANARI " al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente attraverso anche l'uso informatico.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si riferisce a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, l'Istituto "MANFREDI- TANARI " garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Esperti P.A. Enti culturali, nell'ambito delle linee di innovazione e sviluppo definite dall'amministrazione.

## **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione delle attività didattiche e formative pone in prima istanza il rispetto delle libertà di insegnamento dei Docenti quali professionisti del processo di insegnamento/ apprendimento e persegue la formazione dello studente , contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione continua costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che si impegna ad assicurare gli interventi organici e regolari.

## **AREA DIDATTICA**

L'Istituto, "MANFREDI- TANARI " attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale e in collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto "MANFREDI- TANARI " individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità armonica degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto "MANFREDI- TANARI " assume come criteri di riferimento la validità culturale e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, nel rispetto dei tempi di studio degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti operano attraverso un dialogo costruttivo improntato sull'educazione e sul rispetto delle regole. L'"MANFREDI- TANARI " garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)**

Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.), elaborato dall'IIS "MANFREDI- TANARI " dichiara le linee guida di indirizzo su cui basano le scelte organizzative e didattiche dell'Istituto, le proposte formative, le regole da rispettare, le attività progettuali da realizzare, le innovazioni didattico-metodologiche, gli obiettivi da raggiungere in riferimento ai Prifili Formativi Uscita richiesti dal MIUR ( Riforma)

### **REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- i provvedimenti disciplinari in caso di comportamento scorretto

Vengono altresì regolamentate in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio;
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del Consiglio di Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Al regolamento è inoltre allegato il regolamento dei viaggi di istruzione, visite guidate, uscite didattiche, scambi culturali e il regolamento Organo di garanzia-

### ***PROGRAMMAZIONE DIDATTICA RELATIVA AL PROCESSO INSEGNAMENTO /APPRENDIMENTO***

Attraverso la programmazione di Istituto si progettano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità ispirate alle scelte educative e didattiche che la scuola ha operato; vengono individuati gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

La progettazione didattico-educativa viene attuata a livello di:

- Collegio dei Docenti
- Aree Disciplinari e Dipartimenti
- Consigli di Classe
- Singoli Docenti

Al **Collegio Docenti** spetta l'individuazione dei criteri di fondo della programmazione, in ordine al conseguimento degli obiettivi e delle finalità educative e culturali, generali e specifiche in relazione al percorso di studi .

Ai **Dipartimenti** disciplinari viene affidato il compito di stabilire le finalità generali della conduzione organizzativa circa le programmazioni da svolgere, tenendo presente le trame trasversali pluridisciplinari delle varie discipline ,gli obiettivi di apprendimento da raggiungere per ogni disciplina, suddivisi per classe,le metodologie didattiche e gli strumenti di lavoro, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione da adottare in ambito disciplinare e per classi parallele.

Il **Consiglio di classe** è chiamato ad elaborare, nel quadro di riferimento delineato dal Collegio dei Docenti e della programmazione Dipartimentale, il percorso formativo del gruppo classe, adeguando, se necessario, gli interventi operativi ai singoli bisogni formativi degli alunni.

I **Docenti** predispongono la programmazione didattico- formativa annuale in ottemperanza alle indicazioni emerse dal Collegio dei Docenti, dai Dipartimenti disciplinari e dai singoli Consigli di classe.

La programmazione didattico-e formativa è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, ( monitoraggio) al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

### ***PATTO DI CORRESPONSABILITÀ***

Il patto di corresponsabilità è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra l'Istituto "MANFREDI- TANARI " e la famiglia all'atto dell'iscrizione, tra il Docente e l'allievo ma coinvolge gli Organi dell'istituto, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base di tale patto, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'**allievo** viene messo a conoscenza:

- degli obiettivi didattici del suo curriculum e del percorso per raggiungerli
- si impegna a rispettare le regole comportamentali esplicitate

il **docente** :

- esprime la propria offerta formativa
- esplicita le forme relative agli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il **genitore** viene a conoscenza:

- dell'offerta formativa e dei regolamenti dell'"MANFREDI- TANARI " e si impegna a collaborare con l'Amministrazione.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'IIS "MANFREDI- TANARI " garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati e apportarne modifiche in corso dell'anno scolastico per sopraggiunti problemi.

### ***STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE***

1. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
2. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi .
3. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi .
4. I Moduli di iscrizione sono reperibili in segreteria Didattica e posti anche sul sito web dell'Istituto.
5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista".
6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati con un tempo congruo dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
7. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio **dal**
8. Il *Dirigente Scolastico* riceve il pubblico su appuntamento ogni giorno

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'**informazione** vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto "MANFREDI- TANARI " assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali ( sito web)
- organico del personale docente e A.T.A.( sito web)
- Albi d'Istituto
- Bacheca avvisi sindacali
- segnaletica T.U.81/'08

Presso l'ingresso e presso gli Uffici personale- didattica e amministrativi sono presenti e riconoscibili Operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto è posto in visione e divulgato tramite il sito web dell'Istituto .

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO**

L'"MANFREDI- TANARI " si impegna ad assicurare, nell'ambito delle proprie responsabilità, un ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro per garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il Personale.

Il Personale ausiliario ATA si adopera da sempre e con grande impegno per garantire la costante igiene dei servizi.

L'"MANFREDI- TANARI " si impegna a sensibilizzare l'EE.LL. , al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito dell'area cortiliva); ai sensi della normativa vigente, predispone i DUVRI, la formazione del personale RLS e preposti e le prove di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **EVENTUALE PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### ***PROCEDURA DEI RECLAMI***

All'utenza e al personale vengono date precise indicazioni riguardo alla procedura da seguire per presentare dei reclami e precisamente:

COME	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ di persona, per posta e/o fax, telefonicamente con l'impegno a tradurre il reclamo in forma scritta;</li><li>▪ ogni procedura deve comunque contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente</li><li>▪ non sono presi in considerazione reclami anonimi non circostanziati</li></ul>
A CHI	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ destinatario del reclamo è il Dirigente Scolastico; se la materia non fosse di sua competenza vengono fornite al proponente le opportune indicazioni</li></ul>
COMPITI DEL DESTINATARIO	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ indagine approfondita e circostanziata</li><li>▪ ricerca di una soluzione che rimuova le cause e/o chiarifichi eventuali malintesi</li></ul>

Durante l'a.s. il Dirigente Scolastico formula al Direttore S.G.A ( per conto del personale ATA) e al Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### ***VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e al suo miglioramento , viene effettuata annualmente, una rilevazione mediante questionari anonimi rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Alla fine di ciascun anno scolastico, tali questionari saranno oggetto di valutazione da parte del Collegio dei docenti che redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio Istituto.

