



## ISTITUTO TECNICO "G. GALILEI"

Canicattì (Ag)



AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING

COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO

IGEA - GEOMETRI

Centro Territoriale Permanente

Dirigente Scolastico Prof. Vincenzo Fontana

# Piano dell'Offerta Formativa

Anno scolastico 2011/12

### Allegato N 4: Carta dei servizi



*Perché non usare  
sensate esperienze?*

*Galileo Galilei*



**Istituto Tecnico Statale "G. Galilei"**

**Via Pirandello, 4 – Canicattì (Ag)**

**Tel. 0922 852999 – Fax 0922 858456**

**E-Mail: [agtd02000e@istruzione.it](mailto:agtd02000e@istruzione.it)**

**I.T. "G. Galilei" [www.galileicanicatti.it](http://www.galileicanicatti.it)**

**C.T.R.H. [www.ctrhcanicatti.it](http://www.ctrhcanicatti.it)**

**C.T.P. [www.ctpcanicatti.it](http://www.ctpcanicatti.it)**

# *CARTA DEI SERVIZI*

## **I. Principi fondamentali**

## **II. Atti e documenti didattici**

## **III. Servizi mansioni e uffici**

## **IV. Condizioni ambientali della scuola**

## **V. Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### **I. Principi fondamentali**

L'istituto Tecnico "G.Galilei"

- riconosce pari dignità a tutti gli allievi indipendentemente dalle differenze di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, ai sensi degli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e si impegna a garantire un servizio uguale per tutti;
- nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative secondo criteri di obiettività ed equità;
- si impegna secondo i criteri fissati nel POF e con adeguati comportamenti e atteggiamenti di tutti gli erogatori del servizio a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni;
- accoglie tutte le domande di iscrizione. In caso di eccedenza delle domande rispetto alla ricettività, la priorità sarà determinata da un criterio di territorialità;
- ispira l'attività scolastica, sia nei comparti amministrativi che didattici, a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità;
- si impegna a realizzare una gestione quanto più partecipata di tutte le componenti della scuola.
- nei limiti delle obiettive difficoltà operative, si impegna a favorire le attività extra scolastiche ed a consentire l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico d'intesa con le altre istituzioni al fine di realizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile;

- attua con gli strumenti previsti nel PEI interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, anche in collaborazione con altre istituzioni;
- garantisce ed organizza attività di aggiornamento del personale sulla base dei principi espressi nel PEI;
- progetta attraverso la programmazione, nel rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti, la formazione dell'alunno, valorizzando le sue potenzialità educative e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità;
- assicura la consegna dei documenti di valutazione degli alunni entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio ad opera del capo d'Istituto o dei docenti
- assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare sono predisposti spazi per l'affissione:

della tabella dell'orario di lezione dei docenti,

dell'organigramma degli uffici e degli organi collegiali;

dell'organico del personale docente e A.T.A.

delle delibere degli organi collegiali

delle comunicazioni sindacali, degli studenti, dei genitori:

- assicura all'utente il contatto telefonico mediante un operatore scolastico che fornisce il proprio nome e qualifica e indica la persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## **II. Atti e documenti didattici**

L'Istituto adotta e pubblicizza i seguenti atti :

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (POF)
2. Piani annuali didattici delle classi.
3. Regolamento d'Istituto.

- Il PEI viene deliberato annualmente dal Collegio dei docenti. Le sue linee sono presentate alle componenti nelle apposite riunioni dei consigli di classe. I piani didattici annuali sono depositati in presidenza e, a richiesta, vengono messi a disposizione delle componenti interessate.

### **III Servizi e mansioni e uffici**

#### **1 - Servizi**

L'Istituto Galilei si impegna a garantire l'osservanza dei seguenti criteri relativi ai servizi amministrativi:

a- celerità delle procedure:

- puntualità nell'espletamento delle operazioni
- collaborazione tra personale/docenti e uffici interessati

b- trasparenza:

- pubblicità degli atti
- accesso ai documenti amministrativi in base alle norme vigenti

c- informatizzazione dei servizi di segreteria

## **2. Organizzazione delle funzioni e delle procedure**

### **2.1 Ufficio didattica, accoglienza e relazioni con il pubblico:**

L'ufficio

- fornisce informazioni agli utenti esterni sull'Istituto, fatta eccezione per quelle di natura strettamente didattica;

orienta gli alunni e le famiglie indirizzandole, se necessario, agli altri uffici competenti;

- cura le iscrizioni degli alunni
- raccoglie e archivia i registri, le relazioni degli insegnanti, le prove scritte degli alunni, ecc.;
- riceve le richieste di documenti e certificati, le smista ai vari uffici e provvede alla loro consegna. Il rilascio dei certificati viene effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

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

- predispone le copie e informazioni richieste, ai sensi della Legge 241 del 7/8/1990.

All'interno dell'Ufficio operano 4 addetti. Per la maggior parte dei lavori svolti viene utilizzato un software di gestione degli allievi che gira in rete su tre computer.

Con la presenza di un assistente amministrativo, l'Ufficio garantisce l'apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 11

E' prevista l'apertura pomeridiana il venerdì dalle ore 15 alle ore 17.

## **2.1 Uffici amministrativi e contabili**

L'ufficio costituito dal coordinatore amministrativo e da assistenti amministrativi cura l'attività finanziaria e patrimoniale della scuola.

Un assistente assicura il compimento degli atti di propria competenza per il pagamento tempestivo:

- delle fatture;
- degli stipendi degli insegnanti supplenti
- delle attività prestate dal personale oltre il normale orario di servizio

All'atto dell'immissione in ruolo del personale, entro il mese successivo la presentazione della domanda da parte dell'interessato, predispone la proposta

di progressione economica e, al ricevimento della ricostruzione di carriera dal Provveditorato, controlla se i pagamenti effettuati negli anni precedenti sono stati conformi alla stessa.

Si occupa di tutti gli adempimenti riguardanti il materiale necessario al funzionamento generale dell'Istituto.

Si occupa dell'acquisizione dei preventivi in base alle richieste presentate dai vari coordinatori di settore o in conseguenza delle necessita' dell'Istituto, anche relativamente ai viaggi d'istruzione. A seguito delibera del Consiglio d'Istituto provvede all'emissione del buono d'ordine, al controllo del materiale consegnato e alle registrazioni del caso in collaborazione con la commissione dei collaudi. E preposto, inoltre, alla tenuta del registro dell'inventario dei beni patrimoniali e propone alla commissione tecnica, di cui fa parte, lo scarico di beni obsoleti o inservibili per i successivi adempimenti.

### **2.3 Segreteria della presidenza e gestione del personale**

Collabora direttamente con la presidenza e vice presidenza per l'espletamento di pratiche riguardanti:

- gestione degli orari: colloqui; disposizioni docenti; supplenze;
- gestione organici degli insegnanti.
- raccolta domande e consegna certificazioni corsi di aggiornamento
- corsi di recupero
- protocollo con la registrazione, lo smistamento, l'archiviazione della corrispondenza e la stesura delle circolari interne.
- apertura e smistamento della posta elettronica.
- gli insegnanti ed al personale A.T.A. In particolare provvede alla registrazione dei dati personali e di servizio, alla stipulazione dei contratti d'opera, alla concessione dei congedi con relativa richiesta di visita fiscale nei casi previsti dalla normativa;

### **3. Servizio biblioteca ed emeroteca**

Il personale addetto ai servizi di biblioteca è composto da un docente utilizzato e da due unità assegnati ai sensi dell'art.23. Una Commissione con funzioni culturali e didattiche sovrintende al servizio per attuare gli obiettivi previsti dal PEI nel settore specifico, progetta annualmente le iniziative di promozione alla lettura, controlla e verifica l'andamento dell'attività bibliotecaria con raccolta dati, valutazione e riflessione;

Il patrimonio consta di circa 7.000 volumi e di periodici in abbonamento.

I servizi offerti sono i seguenti:

apertura settimanale:

tutti i giorni escluso il sabato dalle ore 9,20 alle ore 12,00;

accogliimento delle classi

conferenze e dibattiti

prestito di libri e periodici a tutti gli utenti dell'Istituto e agli ex alunni

- raccolta proposte d'acquisto libri
- ricerca dell'informazione con l'utilizzo di strumenti telematici
- iniziative di promozione alla lettura

Per offrire i servizi succitati gli addetti svolgono le seguenti mansioni:

- pianificazione e gestione degli acquisti: operazioni di ricerca e selezione del materiale da acquistare insieme alla Commissione biblioteca; predisposizione degli elenchi con l'indicazione della spesa da sottoporre a delibera del C.d.I.; controllo dei testi in entrata e inventariazione su registro;
- catalogazione, etichettatura e collocazione a scaffale
- prestito/restituzione dei libri con registrazione dell'utente,
- lettere di sollecito, collocazione; misurazione dei servizi con raccolta annuale ed elaborazione dati;
- compilazione di bibliografie relative a esposizioni di libri su specifici argomenti; progettazione di segnaletica e migliorie nell'arredo;

#### **4. Insegnanti tecnico pratici**

Gli ITP assicurano collaborazione

- tecnica e supporto didattico nei laboratori dell'Istituto.
- ai vari progetti dell'Istituto (Progetto giovani, C.I.C., ecc.) e alla presidenza

- negli acquisti delle attrezzature dell'Istituto e al loro collaudo.

### **AIUTANTI TECNICI**

Gli Aiutanti tecnici tengono in buon ordine e funzionalità i laboratori. Eseguono piccole manutenzioni ordinarie e straordinarie delle apparecchiature dei laboratori.

### **COLLABORATORI SCOLASTICI**

I collaboratori scolastici assicurano l'apertura dell'Istituto ricorrendo a turnazioni ed alla flessibilità dell'orario stesso, come previsto dalla contrattazione decentrata a livello provinciale e come stabilito negli ordini di servizio relativi. I collaboratori scolastici provvedono all'accurata pulizia delle aule e dei locali scolastici; svolgono funzione di controllo all'entrata dell'Istituto; vigilano sugli alunni in caso di momentanea assenza dell'insegnante; segnalano all'organo competente eventuali classi scoperte all'inizio di ogni ora o i casi di uscite anticipate di alunni singoli o classi al termine delle lezioni; vigilano ai piani; provvedono secondo gli ordini di servizio alla pulizia degli spazi aperti. Collaborano, inoltre, nello svolgimento dei seguenti compiti:

-servizio di fotocopiatura, anche in sostituzione degli addetti

- manutenzioni all'edificio scolastico (riparazioni alle strutture e ai mobili, verniciatura ecc.)

-espletamento delle pratiche d'ufficio.

## **IV) CONDIZIONI AMBIENTALI E DI SICUREZZA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare i docenti e gli alunni ai problemi della sicurezza e di chiedere alle istituzioni responsabili l'adozione di tutte le misure di sicurezza sulle strutture

Al riguardo la scuola ha predisposto :

-il Documento sulla sicurezza

-il Piano di Evacuazione, redatto ai sensi del D.Lgs.19 settembre 1994, n.626 e che saranno portati a conoscenza di tutta la scuola e pubblicizzati negli appositi spazi di affissione.

## **V) PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. A richiesta del reclamante, viene garantito l'anonimato. Il Capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.