



LA CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce i principi fondamentali cui l'Istituto di Istruzione Superiore Statale "GALILEI-SANI" si ispira nell'erogazione dei servizi scolastici. Essa illustra i principi fondamentali ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale.

L'Istituto di Istruzione Superiore Statale "Galilei-Sani" è di recente costituzione e nasce a seguito del piano di razionalizzazione regionale delle istituzioni scolastiche, attuato dalla Regione Lazio con DGR 42/2012. Tale decreto ha istituito un Polo tecnologico denominato Istituto di Istruzione Superiore Statale "Galilei-Sani" (LTIS018006) con istituti aggregati ITIS G. Galilei (LTTF01801P) e ITG A. Sani" (LTTL01801V), che mantengono ognuno i propri indirizzi (D.D. n. 22 del 21 febbraio 2012).

Il Polo tecnologico rappresenta una novità nel nostro territorio e, con la sua costituzione, intende rispondere in maniera più efficace ed efficiente ai bisogni formativi del nostro bacino di utenza, che sente l'esigenza di un percorso di formazione di indirizzo tecnologico, calato nella realtà produttiva, con una didattica laboratoriale all'avanguardia ed aperto ai principi ispiratori degli obiettivi europeisti di Lisbona.

I due istituti aggregati, l'ITIS G. Galilei e l'ITG A. Sani, ognuno una storia di presenza fattiva nel territorio, hanno sempre avuto stretti collegamenti sia con il mondo del lavoro sia con l'università, ed entrambi sono stati sede di IFTS. Ovviamente, a questo intenso processo di innovazione, sia dei contenuti, che delle metodologie di insegnamento, si è accompagnato un costante rinnovamento delle strutture ed un consistente potenziamento delle attrezzature scientifiche.

L'aggregazione di queste due storie, di queste due esperienze, non può che rappresentare un valore aggiunto per il nostro territorio e per il bacino di utenza.

L'I.I.S. "Galilei-Sani" di Latina è anche un ente di formazione accreditatosi presso la Regione Lazio per la Formazione Superiore e Continua dal 10.02.2015 con determinazione n. G01083.

Nel corso degli anni ha realizzato diversi progetti finanziati ed autofinanziati in diversi settori di specializzazione.

Inoltre dal 2013 l'Istituto fa parte delle rete DEURE (Dimensione europea dell'educazione) che nella regione Lazio conta trentadue istituti. Le attività della rete, incentrate soprattutto sull'integrazione della dimensione europea dell'insegnamento nel progetto educativo di ogni Istituto aderente, permettono di offrire agli alunni la possibilità di effettuare stage in paesi europei presso aziende specializzate nei settori d'indirizzo al fine di sviluppare in ciascuno di loro una competenza lavorativa di livello internazionale.

In quanto luogo di formazione e di educazione mediante lo studio, l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica, la scuola è una comunità di dialogo, di ricerca e di esperienza sociale, informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni. In essa ognuno, con pari dignità e nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione alla cittadinanza, la realizzazione del diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno, il superamento delle situazioni di difficoltà e di disagio degli alunni. La vita della comunità scolastica si basa sulla libertà di espressione, di pensiero, di coscienza e di religione, nel rispetto reciproco di tutte le persone che la compongono, nel ripudio di ogni barriera ideologica, sociale e culturale. L'interazione con il territorio e il mondo del lavoro è una peculiarità dell'Istituto. La prevalenza di attività rivolte alla progettazione e al controllo hanno richiesto nel tempo modifiche sostanziali dei processi formativi.

A queste esigenze, nonché a quelle dell' economia locale, si è sempre cercato di rispondere perfezionando e adeguando i corsi di specializzazione alle peculiarità del territorio, come testimoniano i primi progetti : GALILEI, ERGON, AMBRA 3, DEUTERIO, PROGETTO 5, BROCCA COSTRUZIONI, BROCCA INFORMATICO/TELEMATICO che costituiscono la "memoria storica" della volontà di rinnovamento di questo Istituto e del suo impegno nella gestione delle risorse



umane e professionali per la sperimentazione metodologico-didattica.

L'attuale struttura curriculare formativa, con il valido supporto di ventidue laboratori dotati di apparecchiature strumentali di alto livello e sempre al passo con le nuove tecnologie, permette, di conseguire sette differenti titoli di studio:

- Perito Industriale Capotecnico per la Meccanica
- Perito Industriale Capotecnico per l' Elettronica e Telecomunicazioni
- Perito Industriale Capotecnico per l' Elettrotecnica e Automazione
- Perito Industriale Capotecnico per la Chimica Industriale
- Geometra
- Perito Industriale Capotecnico per le costruzioni
- Perito Industriale Capotecnico Informatico/telematico
- Perito Industriale Capotecnico Costruzioni Aeronautiche

L'Istituto è finalizzato ad assicurare al contesto socio-economico e al sistema delle imprese in particolare, giovani consapevoli della loro identità umana e sociale, dotati non solo di una solida cultura di base, umanistica e scientifica, ma anche di competenze professionali e di capacità operative adeguate ai mutamenti in atto nello scenario socio-economico.

Per queste ragioni, l'Istituto è teso ad implementare il raccordo tra tutti i protagonisti del mondo del lavoro al fine di creare, di comune intesa, progetti finalizzati alla formazione di figure professionali moderne e al passo con il progresso tecnologico.

L'IISS "Galilei-Sani" si presenta, ancora di più oggi, come una scuola al passo con i tempi, perfettamente inserita nel territorio Pontino ricco di industrie e di piccole aziende.

Buona è sempre stata la percezione della serietà dell'offerta formativa dell'Istituto da parte del mondo del lavoro, tanto che molte sono le aziende e gli studi professionali, anche non ubicati nel bacino di utenza dell'Istituto, che richiedono ai fini dell'assunzione gli elenchi degli studenti diplomati sia nel campo della Meccanica ed Energia, l'Elettronica e Telecomunicazioni, l'Elettrotecnica e Automazione, Chimica Industriale, Grafica e comunicazione che in quello dei Geometri, Informatica ed Aeronautica.

L'IISS "Galilei-Sani" si avvale delle seguenti strutture:

- N° 1 aula magna con 160 posti a sedere
- N° 47 Aule
- N° 22 Laboratori
- N° 1 biblioteca
- N° 1 Ufficio Tecnico
- N° 1 palestra coperta
- N° 1 Campo da calcetto
- N° 1 Punto d'informazione
- Utilizzo campo CONI per attività di Educazione Fisica
- Collegamento in rete di tutti i laboratori mediante Internet
- Punto ristoro

2. Principi generali

ART. 1 (Finalità generali)

L'Istituto ha come fine istituzionale la promozione dell'istruzione e la formazione della persona e del cittadino (articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana).

ART. 2 (Principi Fondamentali)

La seguente Carta dei Servizi, inoltre, fa propri i principi fondamentali, indicati dal dispositivo ministeriale DPCM 7/05/1995, n.773, di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.



ART. 3 (Uguaglianza e imparzialità)

L'I.ISS "Galilei-Sani" garantisce l'erogazione del servizio senza alcuna discriminazione dovuta a motivi di sesso, razza, etnia, credo religioso, opinioni politiche, condizioni socio-economiche e psico-fisiche. Pertanto ispirerà la propria azione al criterio dell'imparzialità e cercherà di colmare il divario di base tra i suoi studenti, mettendo in atto strategie di recupero e di riequilibrio.

ART. 4 (Regolarità del servizio)

Il personale docente e ATA di questo Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ART. 5 (Accoglienza ed Integrazione)

L'Istituto opera per favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni ed impegna tutto il personale al rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

ART. 6 (Diritto di scelta)

L'Istituto assicura il diritto di scelta dell'utenza esercitato tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo nei limiti della propria disponibilità.

ART. 7 (Obbligo scolastico)

Al fine di garantire l'assolvimento non solo formale dell'obbligo scolastico questa scuola prevede interventi di prevenzione e controllo della dispersione.

Nell'elaborazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) vengono pianificate attività di sostegno, recupero, di orientamento e di formazione integrata.

ART. 8 (Partecipazione)

Le istituzioni, il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti

ART. 9 (Trasparenza)

La partecipazione alla vita scolastica viene garantita dalla massima semplificazione delle procedure e dà una informazione completa e trasparente con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione.

ART. 10 (Efficienza e funzionalità)

Gli orari di servizio del personale della scuola si uniformano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dell'attività didattica, dei servizi amministrativi e dell'offerta formativa integrata.

ART. 11 (Libertà di insegnamento)

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

ART.12 (Aggiornamento e formazione del personale)

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per il personale ed un compito dell'amministrazione che deve assicurare interventi organici e regolari. Questo Istituto, per le finalità previste dagli articoli precedenti, organizza modalità di aggiornamento in collaborazione con enti ed istituzioni culturali e con rete di scuole dell'ambito tenuto conto delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.



3. Area Didattica - Formativa

- 3.1 L'Istituto "Galilei - Sani", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative 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.
- 3.2 L'Istituto 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 degli alunni.
- 3.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- 3.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattico - educativa, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad interessi personali o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.
- 3.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso alla motivazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'offerta Formativa (PTOF)**, comprendente le scelte educative e didattiche nonché quelle organizzative della scuola stessa; i criteri di utilizzazione delle risorse la progettazione dell'istituto;
- **Regolamento d'Istituto**, comprendente le norme relative alla vigilanza degli alunni, il comportamento degli alunni, la regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, comprendente l'individuazione delle infrazioni disciplinari e le eventuali sanzioni da erogare;
- **Patto di corresponsabilità**, in cui la scuola, la famiglia e gli studenti prendono visione dei diritti e doveri a cui tutte le componenti devono adeguarsi.

A. Programmazione educativa e didattica

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità contenute nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, il Collegio dei Docenti individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Programmazione didattica

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:



- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti; è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica/educativa:

- Redazione entro il mese di novembre

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali.

L'allievo deve conoscere:

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

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

Il docente deve:

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

4. Servizi Amministrativi

4.1 L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e 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.

4.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure:

4.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione dell'istituto è effettuata al momento della conferma dell'iscrizione stessa, presso gli appositi uffici.

4.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

4.5 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire da dieci giorni lavorativi successivi alla pubblicazione dei risultati finali.

4.6 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. Orario di ricevimento della segreteria: esposto sul sito dell'Istituto www.isgalileisani.it

4.7 Il DSGA: riceve tutti i giorni previo appuntamento telefonico.



- 4.8 L'Ufficio di Presidenza: riceve, previo appuntamento telefonico, in base agli impegni del Dirigente Scolastico.
- 4.9 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:

- 4.10 L'Istituto deve 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 e ATA);
 - organigramma degli organi collegiali;
 - organico del personale docente e ATA;
 - albi d'Istituto – Sito web dell'Istituto.
- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
- bacheca sindacale
 - bacheca degli studenti
 - bacheca dei genitori

- 4.11 Per esigenze didattiche sono previsti due tipi di acquisti:

- A. Acquisti programmati per esigenze didattiche assegnati ai vari laboratori**
- B. Per materiale di consumo straordinario, eccedente la programmazione**

Per gli acquisti di tipo "A" la proposta deve essere presentata nel mese di giugno per l'a.s. successivo, e a gennaio per l'a.s. di riferimento.

Una commissione formata da DS, DSGA, Ufficio Tecnico e Responsabile del Laboratorio e Responsabile dell'Ufficio Acquisti si terrà due volte l'anno per decidere gli acquisti da fare.

Per le spese di tipo "B" si deve avere l'autorizzazione dell'Ufficio Tecnico.

Le richieste devono essere presentate 15 gg prima della loro probabile utilizzazione. Queste spese possono essere autorizzate in base al tipo di necessità emerse.

Tutte le informazioni didattiche e sui servizi amministrativi sono presenti inoltre sui siti web della scuola al seguente indirizzo: www.isgalileisani.it.

- 4.12 Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 4.13 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 4.14 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione anche sul sito web dell'Istituto.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 5.1 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.

L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, gli utenti e dei



consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

5.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, volume e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e volume), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e volume), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari e per attività extracurriculari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari ed extracurriculari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per soggetti diversamente abili.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

5.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 *Procedura dei reclami*

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e secondo la modulistica e le procedure stabilite dal Sistema Qualità. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti e ne viene garantita la riservatezza. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. La DS, dopo avere 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.

Annualmente, la DS formula per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

6.2 *Valutazione del servizio*

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggio, dei diversi processi individuati dal sistema qualità, opportunamente tarati, rivolti agli Studenti, ai Genitori e al personale docente e ATA. I monitoraggi, effettuati tramite schede che vertono sugli aspetti organizzativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori, forniti dagli organi



Istituto di Istruzione Superiore Statale
"GALILEI-SANI"
Via Ponchielli - 04100 LATINA

LA CARTA DEI SERVIZI

dell'amministrazione scolastica.

7. ATTUAZIONE

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

In ottemperanza a quanto previsto dal D.P.C.M. del 07/06/95 e in base all'articolo n. 254 del 21/07/95, l'Istituto adotta la presente Carta che deve essere pubblicizzata adeguatamente anche mediante l'affissione all'Albo d'Istituto e sul sito web dell'Istituto www.isgalileisani.it.