



Istituto Tecnico Commerciale e per
Periti Aziendali e Corrispondenti in Lingue Estere "V. Bachelet"
Via Mons. Ruggero Bovelli, 7/13 - 44121 FERRARA TEL. 0532/209346-203266; FAX:0532/202365;
Cod. Meccanografico FETD08000Q - Cod.Fisc. 93076260384

CARTA DEI SERVIZI

**ELABORATA AI SENSI DEL D.P.C.M. 7 GIUGNO 1995, N°773
AGGIORNATA DAL COLLEGIO DOCENTI NELLA SEDUTA DEL 10/02/2012
ADOTTATA DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO NELLA SEDUTA DEL 13/02/2012**

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce i principi fondamentali cui l'Istituto Tecnico Commerciale e per Periti Aziendali "Vittorio Bachelet" di Ferrara si ispira nell'erogazione dei servizi scolastici. Essa illustra i principi fondamentali ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale.

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)

Questa istituzione scolastica 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, amministrativo, ausiliario e direttivo 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 dell'Offerta Formativa vengono pianificate attività di sostegno, recupero, di orientamento e di formazione integrata.

ART. 8 (Partecipazione)

Questa istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme 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 la libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dai programmi ministeriali.

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. Questa scuola, per le finalità previste dagli articoli precedenti, organizza modalità di aggiornamento in collaborazione con enti ed istituzioni culturali nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

AREA DIDATTICA-FORMATIVA

ART. 13

(Fattori di qualità per l'area didattica-formativa)

1. Corrispondenza tra le dichiarazioni esplicitate nel P.O.F. – Piano dell'Offerta Formativa e la realizzazione dell'offerta stessa
2. Facilità di accesso alle informazioni per l'utenza sulla programmazione didattica di Istituto
3. Facilità di accesso alle informazioni per l'utenza sulla programmazione del Consiglio di Classe
4. Efficacia della comunicazione tra docenti e famiglie
5. Trasparenza nella valutazione e accesso agli atti (griglie di valutazione e verifiche)

Nello specifico:

1. Il Piano dell'Offerta Formativa, comprensivo delle sue parti a corredo (Regolamento di Istituto, Patto di Corresponsabilità e altri regolamenti) contiene le scelte, didattiche ed organizzative, attraverso le quali l'Istituto attua i principi ispiratori di questa Carta dei Servizi. In esso sono descritte infatti:
 - l'offerta formativa curricolare (prevista obbligatoriamente dai profili istituzionali dei corsi di studi (cfr. POF, p.16 e segg.)
 - l'offerta formativa integrativa (attività offerte dall'Istituto per completare la formazione degli allievi (cfr. POF, p.24 e segg.)
 - una serie di servizi di supporto alla persona dell'allievo, tra cui si evidenziano:
 - Orientamento in entrata, in itinere ed in uscita
 - Riorientamento
 - Accoglienza classi prime
 - Educazione alla salute
 - Preparazione per le certificazioni esterne in lingua straniera
 - Preparazione per l'ECDL

Il POF viene aggiornato e deliberato annualmente dal Collegio dei Docenti, ratificato ed adottato dagli Organi Collegiali e pubblicato all'Albo dell'Istituto, nonché sul sito ufficiale della scuola.

2. Ad integrazione del POF, il Collegio dei Docenti, attraverso la propria articolazione in Dipartimenti (per assi culturali nel biennio e per indirizzo nel triennio) e Coordinamenti (per materia), elabora all'inizio di ogni anno scolastico, la programmazione di Istituto, nella quale vengono definiti i percorsi formativi e le relative scansioni, gli standard minimi di apprendimento per ciascuna disciplina ed i criteri di corrispondenza fra valutazione e voto di profitto. Ad essa, ogni docente fa riferimento nella sua programmazione individuale cfr. POF, p.21)
3. Ciascun Consiglio di Classe elabora, entro la prima convocazione aperta alle componenti di genitori ed allievi, un documento di programmazione che comprende tutte le attività da intraprendere nella singola classe, gli obiettivi e i criteri di valutazione disciplinari e trasversali. Tale programmazione risulta ovviamente derivata dal POF ed è sottoposta a momenti periodici di verifica e aggiustamento nel corso dell'a.s. E' compito del Coordinatore del Consiglio di Classe illustrarla ai genitori ed allievi rappresentanti e di informarli che possono ottenerne copia presso la segreteria della scuola.
4. L'Istituto favorisce e garantisce la comunicazione tra docenti e famiglie attraverso colloqui generali due volte l'anno, nelle sedi e negli orari prefissati; inoltre si garantiscono incontri con i docenti secondo un orario di ricevimento settimanale (comunicato agli studenti, affisso nelle bacheche e consultabile on-line sul sito della scuola) sempre previo appuntamento; ulteriori momenti di comunicazione vengono rappresentati dai documenti di valutazione infraquadrimestrale e quadrimestrale, la pubblicazione degli esiti finali, nonché dalle varie comunicazioni riportate sul libretto dello studente. Ed infine, strumento di comunicazione, non meno importante, il sito dell'Istituto <http://www.itbacheletferrara.it> nel quale sono riportate tutte le informazioni sulla vita della scuola.
5. Come prevede la normativa DMIUR 22/07/2007, n.139, al termine dell'obbligo di istruzione, l'Istituto redige un certificato delle competenze di base relative agli assi culturali con riferimento alle competenze chiave di cittadinanza. Le famiglie possono ottenere tale certificato facendone richiesta.

AREA AMMINISTRATIVA

ART.14

(Fattori di qualità per l'area amministrativa)

1. Celerità delle procedure
2. Trasparenza
3. Livello di informatizzazione servizi di segreteria
4. Accessibilità agli uffici e al contatto con il pubblico
5. Facilità di accesso all'informazione

Nello specifico:

1. La distribuzione della modulistica relativa ai vari adempimenti è rilasciata a vista.
Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi. Attestati e diplomi vengono rilasciati su richiesta a partire dalla fine del mese di Luglio.
I documenti relativi alla valutazione infraquadrimestrale e quadrimestrale vengono consegnati dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, gli esiti finali vengono affissi sui tabelloni all'entrata della scuola, il giorno successivo alla conclusione degli scrutini.
2. Nella procedura delle iscrizioni in sede di formazione delle prime classi l'ufficio di presidenza garantisce la massima trasparenza nel rispetto delle deliberazioni degli organi collegiali della scuola.
Per le domande di iscrizione presentate dopo la formazione delle classi (trasferimento od altro) la procedura dell'assegnazione della sezione è svolta dalla dirigenza.
Il regolamento d'istituto è adeguatamente pubblicizzato mediante affissione all'albo e sul sito ufficiale della scuola.
3. Molti dei servizi di segreteria sono ormai informatizzati, come ad esempio tutta la modulistica scaricabile direttamente dal sito <http://www.itbacheletferrara.it>
4. Per l'a.s. 2011/2012 gli orari di apertura della Segreteria Didattica sono:

tutti i gg. feriali = Lun. – Sab. 10.30 – 13.00

e Mercoledì pomeriggio 14.30 – 16.30

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento nell'Ufficio di Presidenza.

5. La scuola si impegna perché la comunicazione delle informazioni sia tempestiva ed efficace, attivando molteplici canali, dal contatto telefonico agli spazi di visibilità, quali il libretto dello studente, gli albi, le bacheche, i tabelloni, il sito web. Tutto il personale è attivo per favorire la fruizione del servizio.

AREA SICUREZZA E AMBIENTE

ART. 15

(Fattori di qualità dell'area sicurezza e ambiente)

1. Igiene
2. Sicurezza
3. Accessibilità

Nello specifico:

1. L'igiene dei servizi e degli ambienti viene effettuata con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera, al fine di garantire una permanenza confortevole e priva di rischi per i lavoratori e per l'utenza.
2. La sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico e nelle aree cortilive viene garantita, con adeguate forme di vigilanza, dai dipendenti.
In caso di scioperi indetti dai sindacati del personale Docente e/o A.T.A. o di agitazioni studentesche la scuola si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, ivi compresa l'informazione tempestiva alle famiglie mediante affissione all'albo, circolare interna, diario personale dello studente.

In caso di incendio o di calamità naturali è stato predisposto ed adottato un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici e di comportamento di tutti coloro che si trovano all'interno. Il piano è oggetto di due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per consentire agli studenti ed al personale di sperimentarne operativamente le disposizioni.

3. L'Istituto, per la sua struttura, consente un facile accesso ai locali ed è dotato di ascensore o di monta-scale, in caso di necessità o problemi di deambulazione.

PROCEDURE DEI RECLAMI

ART. 16

(Procedure dei reclami)

La Scuola garantisce, compatibilmente con le esigenze di servizio e la natura e complessità delle questioni sollevate, forme di tutela celeri e semplificate:

a) i reclami possono essere espressi in forma verbale, telefonica, via fax, scritta. Anche quelli verbali e telefonici debbono però in un secondo momento essere sottoscritti.

b) tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

c) i reclami possono essere rivolti al Capo d'Istituto, al Direttore SGA, al Coordinatore didattico del Consiglio di Classe, al singolo operatore, docente e non docente

d) la scuola garantisce di norma risposta entro 3 giorni da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e/o risposta scritta, anche tramite diario dello studente; entro 30 giorni per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

VERIFICA DEL SERVIZIO

ART. 17

(Valutazione del servizio)

Allo scopo di raccogliere elementi utili valutazione del servizio, a partire dal corrente anno scolastico verranno effettuate rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori, agli studenti, al personale docente, agli ATA. Tali questionari non esprimeranno unicamente un valore di giudizio, ma avranno soprattutto valenza propositiva in quanto lo scopo dell'Istituto non si concretizza tanto nel valutare la situazione momentanea, quanto quello di costruire una visione condivisa della strada da percorrere e dei miglioramenti che si vogliono intraprendere.

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. Il Ministero della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva i criteri di attuazione della presente Carta.

ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO

LE PERSONE:

Allievi iscritti: 1019 suddivisi in 41 classi

Dirigente Scolastico

Personale amministrativo: Direttore SGA, 8 assistenti amministrativi e 8 assistenti tecnici

Collaboratori scolastici: 13

Personale docente: 96 docenti totali, di cui 75 di diritto

GLI SPAZI:

L'Istituto Tecnico Economico "Vittorio Bachelet" di Ferrara, rinnovato in seguito alla fusione di due vecchi Istituti, avvenuta nel 2009, ha sede in via R. Bovelli, 7/13 in un edificio storico che fa parte dell'antico Chiostro di Santa Monica, arricchito da un'ampia area erbosa e giardino interno, nonché da una piccola area di parcheggio; questa sede ospita 19 classi, ma l'Istituto comprende anche la sede situata in via A. Novello, 4, in un edificio moderno risalente agli anni '70, adiacente alle mura settentrionali della città, in posizione comoda per l'accesso, i mezzi pubblici ed il parcheggio, che ospita invece 22 classi.

Entrambi gli edifici sono dotati di laboratori di informatica, linguistici e multimediali, laboratori di chimica, fisica, scienze e geografia, palestre attrezzate, aula-video, biblioteca, aula magna, ascensore e monta-scale.

Le palestre vengono concesse in orario extra-scolastico ad associazioni sportive.

L'Aula magna oltre ad ospitare molte attività integrative, di incontro e socializzazione, vengono messe a disposizione anche per convegni, conferenze, corsi e meeting organizzati anche da enti ed organizzazioni esterne, presenti sul territorio.

GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Dirigente Scolastico: solo su appuntamento

Vicario: tutti i giorni su appuntamento

Direttore SGA, Segreteria Amministrativa e Segreteria Didattica:

da LUNEDI' a SABATO dalle 10.30 alle 13.00

e MERCOLEDI' pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30.

I CONTATTI:

- SEDE1 – via R. Bovelli,7/13

Tel. 0532.20.93.46 – 20.32.66

Fax 0532.20.23.65

- SEDE 2 – via A. Novello, 4

Tel. 0532. 20.73.61

Fax 0532.20.33.00

- SITO WEB

www.itbacheletferrara.it

- E-MAIL

segreteria@itbacheletferrara.it

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.