



**Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato
"ANTONIO PARMA"**

Via Mantegazza n. 25 – 21047 SARONNO (VA) - Tel. 02 9600030 – Fax. 02 9624622

C.F. 85001640128 - C.M. VARI04000E

e-mail: ipsiaaaparma@virgilio.it

sito www.ipsiasar.it

UNI EN ISO 9001:2000



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CARTA DEI SERVIZI



In attuazione del D.P.C.M. 07.06.1995

In vigore dal 27-06-2007

Approvato:

- dal Collegio Docenti il 15-06-2007

- dal Consiglio di Istituto il 26-06-2007

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1 *Uguaglianza* pag. 3
- 2 *Imparzialità e regolarità*
- 3 *Accoglienza e integrazione*
- 4 *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*
- 5 *Partecipazione, efficienza e trasparenza* pag. 4
- 6 *Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale*

Parte I

- 7 *Area didattica* pag. 5
- 8 *Piano dell'offerta formativa* pag. 6
- 9 *Programmazione educativa e didattica* pag. 7
- 10 *Contratto formativo* pag. 8

Parte II

- 11 *Servizi amministrativi* pag. 10

Parte III

- 12 *Condizioni ambientali della scuola* pag. 12

Parte IV

- 13 *Procedura dei reclami e valutazione del servizio* pag. 15

Parte V

- 14 *Attuazione* pag. 17

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1 Uguaglianza

- 1.1. 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.

2 Imparzialità e regolarità

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2. La scuola, 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

3 Accoglienza e integrazione

- 3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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 agli stranieri, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.
- 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 4.1. L'utente ha la facoltà di scegliere fra gli indirizzi presenti nell'istituto. La libertà di scelta si esercita tra i corsi attivati nell'istituto, fermo restando che risulteranno costituite solo le classi che rispettano i parametri alunni/classe previsti dalla normativa scolastica.

- 4.2 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le componenti.

5 *Partecipazione, efficienza e trasparenza*

- 5.1. Istituzione, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, che può manifestarsi anche con iniziative autonome promosse da qualsiasi componente. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione delle finalità della scuola come definite nel POF.
- 5.2. L' IPSIA "A. PARMA" favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle aule, dei laboratori e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico come da regolamento.
- 5.3. L' IPSIA "A. PARMA", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.5. La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale autonomamente con l'apporto delle competenze del personale in servizio ed in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6 *Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale*

- 6.1. 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.
- 6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. A tale proposito con opportuna delibera, da adottarsi entro i termini indicati dalla normativa, ogni anno viene approvato il Piano di Aggiornamento.

PARTE I

7 *Area Didattica*

- 7.1. La Scuola, 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.
- 7.2. La Scuola 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. A tal fine definisce nel PEI le modalità di attuazione delle attività di orientamento e di informazione per gli studenti in entrata e in uscita sia dei corsi di qualifica che dei bienni post-qualifica.
- 7.3. 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.
- 7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali **tempi e modalità di apprendimento** degli alunni.
- 7.5. Gli interventi disciplinari sono improntati al rispetto della personalità dello studente, e sono finalizzati al recupero di comportamenti consapevolmente corretti ed al miglioramento della partecipazione alla vita della Comunità Scolastica.

Il Regolamento d'Istituto, sulla base della normativa vigente definisce criteri e procedure per l'applicazione delle sanzioni.

Le sanzioni non devono comportare modificazioni che, compromettono l'impegno dello studente, nè di norma consistere nella privazione del Servizio Scolastico.

8 *Piano dell'Offerta Formativa*

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

8.1 Piano Offerta Formativa.

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso:

definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

8.2 *"Il Regolamento d'Istituto".*

Il Regolamento d'Istituto comprende le norme relative a:

Parte 1^ - Disposizioni riguardanti il funzionamento degli organi collegiali;

Parte 2^ - Disposizioni riguardanti le assemblee;

Parte 3^ - Rapporti con le famiglie;

Parte 4^ - Disposizioni riguardanti le norme di comportamento degli studenti

Parte 5^ - Disposizioni generali

8.3 Il P.O.F. ed il Regolamento d'Istituto vengono deliberati entro il 30 giugno, pubblicizzati mediante esposizione all'albo della scuola in copia conforme. Copie per la consultazione sono depositate in biblioteca, sala docenti e sala ricevimento genitori.

Ogni genitore viene informato tramite **documentazione contenute nella cartelletta di iscrizione**. La **copia è scaricabile dal sito internet dell'Istituto**. Il Regolamento viene presentato, commentato e discusso, ogni anno scolastico, in tutte le classi nella prima settimana di lezione.

9 Programmazione Educativa e Didattica

- 9.1 La programmazione educativa e didattica coinvolge in diversificati momenti tra loro coerenti il Collegio Docenti, i dipartimenti disciplinari, i consigli di classe, i singoli docenti.

Programmazione Educativa

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali.

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

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, gli interventi educativo didattici.

- 9.2 Programmazione Didattica.

La programmazione didattica viene elaborata ed approvata dal Coordinamento per Materia e dal Consiglio di Classe entro il 30 ottobre. **In esso si definiscono**

- le programmazioni modulari per disciplina
- gli interventi didattici dell'Area di Approfondimento;
- le prove oggettive per la verifica dei prerequisiti;
- le prove strutturate in itinere e finali;
- i criteri di valutazione delle verifiche.

La programmazione preventiva 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.

L'utenza viene informata sulla programmazione Didattico-educativa **nel corso delle** Assemblee di Classe di fine Novembre.

Tutte la documentazione è depositata presso l'Ufficio di Presidenza. Su richiesta la consultazione è concessa nei locali dell'istituto. La duplicazione può essere richiesta presso la Segreteria al costo stabilito dalla normativa vigente.

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, **gli studenti**, gli organi d'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo:

l'allievo conosce:

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

il genitore:

- conosce l'Offerta Formativa;
- esprime pareri e proposte;
- collabora nelle attività.

“Il Docente”:

- comunica agli allievi gli obiettivi **disciplinari, la metodologia, gli strumenti e i tempi messi in atto per favorire le modalità di apprendimento (individualizzazione dell'insegnamento)**;
- comunica gli obiettivi trasversali cognitivi e comportamentali concordati nel Consiglio di Classe;
- illustra **le modalità per la verifica articolazione per livelli, il linguaggio utilizzato per la comunicazione dei risultati**;
- **certifica il livello di conoscenza, competenza e capacità raggiunte**;
- responsabilizza gli studenti **sulla** partecipazione attiva a tutte le proposte didattiche;
- favorisce **l'autoapprendimento** e l'autovalutazione;
- utilizza l'errore per modificare il comportamento dell'allievo;
- sottolinea ed incoraggia il **processo** all'Apprendimento e stimola il **consolidamento dell'autostima** dell'alunno;
- accetta la diversità degli allievi senza pretendere comportamenti uniformi;
- favorisce disposizioni chiare e precise per ogni attività proposta;
- controlla sistematicamente i compiti assegnati;

- pretende con interventi fermi e rigorosi il rispetto delle risorse materiali, delle persone, degli ambienti e il corretto utilizzo delle strutture;
- consente agli alunni di uscire dalla classe durante le lezioni solo in caso di necessità;
- esige dagli alunni la presenza in classe al momento del suo ingresso in aula e/o laboratorio.



PARTE II

11 Servizi amministrativi

La Scuola individua e garantisce altresì l'osservanza ed il rispetto dei 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 aperti al pubblico.

11.1 Standard specifici delle procedure:

- I moduli di iscrizione **sono consegnati agli utenti** <<a vista>> nei giorni previsti, in orario potenziato e **adeguatamente** pubblicizzato;
- La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione circa 10 minuti dalla consegna delle domande;
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e cinque giorni per quelli relativi a votazioni e/o giudizi;
- I certificati di diploma sono consegnati al richiedente a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati di scrutinio;
- La consegna dei diplomi in originale viene effettuata durante l'orario di sportello in successivamente alla comunicazione scritta inviata agli interessati, utilizzando i modelli ministeriali forniti dall'USP;
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'istituto o dal docente incaricato entro cinque giorni dal termine delle operazioni di Scrutinio;
- Gli uffici di Segreteria, su delibera del Consiglio di Istituto, sono aperti al pubblico nelle seguenti fasce orarie: dal Lunedì al Sabato 10.30 – 14.00;
- l'Ufficio di Presidenza ricevono il pubblico su appuntamento telefonico;
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendone al proprio interno modalità di risposta ufficializzando il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;

11.2 Per l'informazione vengono **utilizzati spazi ben visibili per documentare:**

- L'organigramma dell'Istituto
- La composizione degli Organi Collegiali
- I Coordinamenti di materia e le Commissioni funzionanti

sono inoltre **messo a disposizione appositi spazi per:**

- albo Docenti;
- albo Studenti;
- albo personale ATA
- albo Sindacale
- albo Sistema Gestione Qualità (ISO 9001:200)
- albo Organi Collegiali
- albo RSU
- albo Generale (personale, docente, genitore)

11.3 Presso l'aula Ricevimento Genitori è presente un modulo di prenotazione che permette di fornire all'utenza le informazioni utili per la fruizione del servizio.

11.4 Presso l'ingresso e gli uffici sono visibili gli orari di apertura degli sportello e gli operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni, durante le fasce orarie di apertura degli Uffici.

11.5 Il Regolamento d'Istituto è affisso all'albo degli Organi Collegiali, una copia è depositata per la consultazione in Biblioteca e presso l'Aula Ricevimento Genitori.

PARTE III

12 Condizioni ambientali della scuola.

12.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

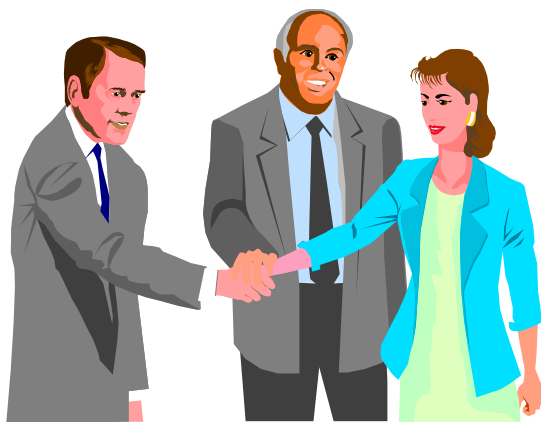
Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Gli studenti **devono tenere un** comportamento diligente per la salvaguardia degli ambienti, delle risorse materiali della Scuola. Gli insegnanti con la collaborazione del personale Tecnico – Ausiliario vigileranno e svolgeranno azione preventiva per garantirne il mantenimento in buono stato.

Nel rispetto delle disposizioni vigenti, il D.S. in collaborazione con il Responsabile della Sicurezza ha elaborato la relazione per la valutazione dei rischi, il Piano di Sicurezza e il Piano di Evacuazione che viene annualmente verificato.

12.2 L'istituto è dotato dei seguenti elementi qualitativi:

- i locali ed i servizi in uso sono ripartiti su edifici a più piani come da mappa allegata;
- le suppellettili e le attrezzature in dotazione risultano sufficienti ed in alcuni casi di buona qualità;
- la palestra è utilizzata per la normale attività didattica secondo un orario ripartito fra attività del mattino e del pomeriggio. In orario extrascolastico possono essere programmate attività del Gruppo Sportivo;
- La Sala Riunioni in uso è dotata di 70 posti a sedere e attrezzature di base ed è utilizzata per le riunioni degli Organi Collegiali, del Comitato Studentesco e dei Genitori, per seminari con personale esterno, per Corsi di Aggiornamento e per attività curriculari che prevedono l'uso degli audiovisivi;
- Aula Magna, dotata di 300 posti a sedere, impianto di amplificazione audio, Schermo e video proiettore;
- L'Istituto dispone di una Sala Stampa, fotoriproduttore e fotocopiatrice per la preparazione di materiale didattico e per il servizio fotocopie;
- I Docenti hanno a disposizione una Sala con tre postazioni multimediali complete di stampante laser.;
- Sala Server dove sono sistemati i Server adibiti alla gestione della rete informatica dell'Istituto;
- Una saletta ubicata di fronte al centralino con tre postazioni multimediali a disposizione dei Docenti per le loro attività didattiche e per la connessione al sistema Mastercom.
- La biblioteca dell'Istituto dispone di testi scientifici, di lettura, manuali, dizionari e riviste ed il suo funzionamento è regolamentato secondo le indicazioni riportate sul Regolamento d'Istituto;

- E' funzionante un Servizio Ristoro la cui gestione è affidata ad una Ditta esterna;
- Il numero dei servizi igienici, compresi quelli per portatori di handicap rispetta la normativa vigente;
- Non esistono barriere architettoniche;
- Entrambi gli edifici del Plesso Scolastico sono dotati di ascensore;
- L'istituto dispone di un cortile adibito a posteggio non custodito;
- La Commissione per la Sicurezza designata dal Collegio Docenti ha elaborato un Piano di Evacuazione dell'edificio in caso di calamità che viene comunicato a tutti gli Utenti ed al Personale. Ogni anno viene effettuata almeno una prova di evacuazione.



PARTE IV

13 *Procedura dei reclami e valutazione del servizio.*

13.1 *Procedura **Gestione delle Segnalazioni** dei Reclami*

Al fine di rimuovere le cause di eventuali disservizi e di far emergere il gradimento di iniziative da incentivare o da incrementare, all'inizio di ogni anno scolastico il DS trasmette agli utenti una circolare indicante le modalità di presentazione di segnalazioni e reclami, secondo un'apposita procedura del Sistema di Gestione della Qualità.

Tutte le segnalazioni sono esaminate, con particolare attenzione in quanto informazioni e strumenti utili per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio, dal Responsabile Servizio Segnalazioni e Reclami (RSR) con i responsabili dei reparti interessati. RSR è responsabile, in ogni caso, di attivare i responsabili interessati affinché diano una tempestiva risposta al cliente anche se non sempre esaustiva del problema.

Le segnalazioni sono, in genere, comunicate dall'utente attraverso tre differenti modalità:

- *Attraverso contatti diretti con gli operatori, nel corso di incontri o di colloqui telefonici.* E' una modalità che può presentarsi durante tutto l'anno. Chiunque riceve una segnalazione, ne annota il contenuto immediatamente sull'apposito modulo; il modulo è disponibile presso gli uffici/ laboratori che usualmente erogano i servizi.

- *In esito ai questionari periodicamente somministrati per la valutazione dei processi/servizi.*

Con la frequenza prevista nella procedura Monitoraggio e misurazione della Customer Satisfaction, durante l'esame dei questionari, vengono prese in carico da RSR e dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ) tutte le segnalazioni, indicazioni e suggerimenti per il riesame e il miglioramento del Sistema Qualità.

- *Attraverso un documento formale (es.: lettera, e-mail, fax, ecc. di segnalazione o contestazione formale).*

Sono quelle che pervengono con documento ufficiale e riguardano, nella quasi totalità dei casi, segnalazioni di reclamo vero e proprio e come tali vengono gestite. Il Responsabile Servizio Segnalazioni e Reclami esamina le segnalazioni pervenute al fine di selezionare, valutare e classificare tutte le segnalazioni pervenute.

Quest'attività consente di classificare le segnalazioni in quattro categorie, secondo la relativa procedura, per rimuovere le cause che hanno provocato le segnalazioni o i reclami:

- NON CONFORMITÀ CRITICHE o IMPORTANTI
- NON CONFORMITÀ SECONDARIE
- NON CONFORMITÀ di "DISTURBO"
- SEGNALAZIONI DI "MIGLIORAMENTO" e
SEGNALAZIONI DI "SODDISFAZIONE"

Tutte le segnalazioni sono opportunamente registrate su apposito modulo in cui sono riportati le modalità di ricevimento (lettera, colloquio, incontro, ecc.) e l'area coinvolta. Tutti i moduli di registrazione delle segnalazioni da cliente sono numerati e facilmente rintracciabili attraverso un apposito registro delle segnalazioni. Il registro segnalazioni e reclami viene verificato una volta ogni due mesi dal RGQ. Una volta l'anno, al fine del Riesame del Sistema Qualità, viene preparato un rapporto informativo da consegnare al Dirigente Scolastico.

13.2 Valutazione del servizio.

Tutte le attività sono sottoposte ai controlli previsti dalla norma ISO 9001:2000.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE V

14 *Attuazione.*

- 14.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o Norme di Legge.
- 14.2 Il Ministro della pubblica istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.



Approvato dal Consiglio d'Istituto il.....

Edito in proprio