

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

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

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 studenti, l'inserimento e l'integrazione di



questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. Questo per il rispetto dell'obbligo di istruzione e formativo previsto dalla normativa vigente.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, studenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa 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, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale 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

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, 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.

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.

PARTE PRIMA - AREA DIDATTICA

L'Istituto "E. Maggia" ha lo scopo di preparare cittadini competenti in grado di effettuare scelte nella vita e nella professione in armonia con i principi costituzionali.

Favorisce, quindi, la crescita personale di ciascuno, accogliendo adolescenti che dovranno assumere il ruolo di studenti e di cittadini, promuovendo un circolo virtuoso in cui imparare, fare e pensare concorrono al raggiungimento dello scopo.

La scuola risulta, dunque, luogo di formazione e di educazione, che garantisce l'acquisizione sia di strumenti culturali e metodologici per una comprensione approfondita della realtà, orientata anche al proseguimento degli studi di ordine superiore, sia delle competenze richieste dal mondo del lavoro e delle professioni, in linea con le innovazioni che lo sviluppo della cultura umanistica, scientifica e tecnologica continuamente produce. La scuola, inoltre, è anche comunità di dialogo, ispirata ai valori democratici, volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni e al recupero delle situazioni di svantaggio.

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.

Nel raggiungimento del suo scopo, la scuola vuole mantenere il suo ruolo di centro di progettazione e sperimentazione di metodologie didattiche ed educative in linea con l'evoluzione della società per un'offerta formativa legata alle istanze e ai bisogni del territorio locale senza dimenticare la dimensione europea e internazionale per la formazione lungo l'intero arco di vita.

CORSI ATTIVATI

L'Istituto "E. Maggia" offre i seguenti corsi:

Corso Professionale

- ◆ Enogastronomia e ospitalità alberghiera - Enogastronomia
- ◆ Enogastronomia e ospitalità alberghiera – Sala e vendita



- ◆ **Enogastronomia e ospitalità alberghiera – Accoglienza turistica**
Corso Liceo
- ◆ **Liceo linguistico + Cultura enogastronomica e del territorio**
Corso Tecnico
- ◆ **Tecnico per il turismo (con Promozione del patrimonio e turismo culturale)**
Corso IeFP
- ◆ **Operatore della ristorazione - Preparazione degli alimenti e allestimento piatti**

METODOLOGIE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

- ◆ L'attività didattica viene strutturata tenendo presenti la capacità e i tempi di concentrazione e di attenzione degli studenti, alternando la lezione frontale con altre metodologie di insegnamento.
- ◆ La didattica laboratoriale è stata assunta come modalità didattica privilegiata e distintiva nel nostro Istituto.
- ◆ Recependo le indicazioni del Ministero relative al riordino degli Istituti Professionali, Tecnici e dei Licei, l'Istituto è impegnato nel promuovere una didattica per competenza.
- ◆ La progettazione curricolare, alla luce di quanto emerso nei vari ambiti di lavoro, si realizza evidenziando obiettivi, contenuti, metodi, modalità di misurazione e valutazione e eventuale recupero.
- ◆ Le attività di sostegno e di recupero effettuate durante l'anno scolastico costituiscono parte ordinaria e permanente dell'offerta.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti dei genitori con la scuola si realizzano:

- ◆ la consultazione del “Registro elettronico”, che consente di conoscere in tempo reale i risultati scolastici, le assenze, le entrate in ritardo, le uscite anticipate e le eventuali note disciplinari dei propri figli nonché di visionare gli argomenti svolti in classe nelle varie discipline, gli avvisi e le circolari specifiche nonché di sapere la programmazione delle prossime verifiche; il registro elettronico è il punto di riferimento sempre aggiornato per quanto riguarda qualsiasi comunicazione delle varie iniziative;
- ◆ attraverso la richiesta di colloquio con il coordinatore del Consiglio di Classe nell'ora di ricevimento a disposizione delle famiglie;
- ◆ attraverso due incontri annuali con i docenti del Consiglio di classe (udienze generali);



- ◆ attraverso l'invio, da parte della scuola, di opportune comunicazioni riguardanti le iniziative e le scadenze previste dal calendario delle attività annuali.

Per eventuali particolari necessità possono essere richiesti colloqui con i singoli Docenti, incontri con la psicologa di Istituto, colloqui con il Dirigente Scolastico o con i suoi collaboratori, incontri che devono essere concordati preventivamente.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO SCOLASTICO

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate).

Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

ACCOGLIENZA

Accoglienza nelle classi prime

L'attività di Accoglienza nella scuola interessa le classi prime di tutti gli indirizzi e si svolge nel corso del primo periodo. Gli obiettivi sono, oltre alla presentazione della scuola, la conoscenza degli studenti, la conoscenza dei docenti della classe e delle materie scolastiche, la conoscenza delle regole stabilite per il buon funzionamento dell'attività scolastica, la conoscenza del territorio.

Orientamento in ingresso, in itinere, in uscita

L'attività di orientamento si svolge su tre livelli:

- ◆ orientamento rivolto agli studenti di terza media che si devono iscrivere in prima superiore;
- ◆ orientamento per gli studenti del primo biennio del corso professionale che devono effettuare la scelta dell'articolazione;
- ◆ orientamento per gli studenti del quinto anno superiore che possono scegliere l'Università, il lavoro o la formazione professionale (di secondo livello).



Accoglienza e integrazione/inclusione della diversità

Nella scuola, e ancor più nella società, i giovani hanno la possibilità di confrontarsi con le svariate forme che la diversità assume. La scuola ha il dovere di prevenire e di combattere ogni forma di pregiudizio e di discriminazione; per tale motivo in ogni indirizzo verrà affrontato un percorso specifico e continuo avente per tema l'accoglienza, il rispetto e l'integrazione/inclusione delle diversità.

Accoglienza e integrazione/inclusione degli studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES)

L'Istituto "E. Maggia" dedica grande attenzione all'integrazione e all'inclusione scolastica degli studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES). Secondo le direttive ministeriali sono riconducibili ai BES le seguenti categorie di alunni:

- ◆ Gli studenti diversamente abili per i quali i docenti di sostegno, in stretta collaborazione con il Coordinatore della classe e con tutti i docenti del Consiglio di Classe, predispongono il Piano Educativo Personalizzato (PEI). L'Istituto mette in atto le strategie utili a favorire l'inclusione scolastica attraverso la professionalità di un gruppo di docenti di sostegno specializzati e la disponibilità dell'intero corpo docenti e dei vari collaboratori. In osservanza alla Legge 104/92, al fine di garantire il diritto allo studio e facilitare l'integrazione scolastica degli studenti diversamente abili, si è ritenuto indispensabile lavorare in collaborazione con le famiglie e gli operatori sanitari, sia a livello di pianificazione d'Istituto, sia in relazione ai singoli casi.
- ◆ Gli studenti con Disturbi Specifici. In questa categoria rientrano sia gli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) in ambito scolastico quali dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia sia gli studenti con altre tipologie di disturbi che, sebbene non esplicitati nella legge 170/2010, danno tuttavia diritto ad usufruire delle stesse misure ivi previste in quanto presentano problematiche specifiche in presenza di competenze intellettive nella norma. Si tratta del deficit del linguaggio, delle abilità non verbali, della coordinazione motoria, dell'attenzione e dell'iperattività. In tutti questi casi, il Consiglio di Classe collegialmente, elabora il PDP, che va approvato previa consultazione della famiglia. Alunni con deficit da disturbo dell'attenzione e dell'iperattività, a volte, associano anche DSA o uno o più disturbi dell'età evolutiva: disturbo oppositivo provocatorio; disturbo della condotta in adolescenza; disturbi d'ansia; disturbi dell'umore, etc. In alcuni casi il quadro clinico particolarmente grave, anche per l'associazione con altre patologie, richiede l'assegnazione dell'insegnante di sostegno, come previsto dalla legge 104/92. Tuttavia, vi possono essere casi di studenti che, in ragione della minor gravità del disturbo, non ottengono la certificazione di disabilità, ma hanno pari diritto a veder tutelato il loro successo formativo. Vi è quindi la



necessità di estendere a tutti gli studenti con bisogni educativi speciali le misure previste dalla Legge 170 per studenti con disturbi specifici di apprendimento.

- ◆ Gli studenti con difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché appartenenti a culture diverse (migranti). Anche per questi viene predisposto un Piano Didattico Personalizzato. Per gli studenti internazionali la scuola ha attivato un corso di lingua italiana, per favorire l'acquisizione anche delle competenze disciplinari, finalizzata al successo formativo di studenti non italofofoni.
- ◆ Gli studenti con svantaggio socio-economico e culturale. Ogni studente, con continuità o per determinati periodi, può manifestare Bisogni Educativi Speciali per motivi fisici, biologici, fisiologici, psicologici o sociali. Tali tipologie di BES dovranno essere presi in carico dai Consigli di Classe che, sulla base di elementi oggettivi (ad esempio una segnalazione degli operatori dei servizi sociali) o di fondate considerazioni psicopedagogiche e didattiche, dovranno individuare eventuali casi per i quali sia opportuna e necessaria l'adozione di una personalizzazione della didattica ed eventualmente di misure compensative o dispensative, nella prospettiva di una presa in carico globale ed inclusiva di tutti gli studenti.

Assistenza psicologica

In considerazione delle difficoltà che spesso si verificano per gli studenti, l'Istituto "E. Maggia" ha attivo un servizio di consulenza psicologica finalizzato:

- ◆ al raggiungimento da parte degli studenti di una maggiore conoscenza di se stessi e delle proprie attitudini;
- ◆ a sfruttare pienamente le proprie capacità;
- ◆ a realizzare una buona socializzazione nei rapporti con i compagni e gli insegnanti;
- ◆ a migliorare le relazioni familiari.

DOCUMENTI CORRELATI

L'Istituto "E. Maggia" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)

Il piano descrive gli intenti programmatici che la scuola adotta per il successivo triennio, in linea con i principi ispiratori che hanno sempre contraddistinto l'Istituto: preparare cittadini competenti in grado di effettuare scelte nella vita e nella professione, in armonia con i principi costituzionali, favorendo la crescita personale di ciascuno, accogliendo adolescenti che dovranno



assumere il ruolo di studenti e di cittadini, promuovendo un circolo virtuoso in cui imparare, fare e pensare.

Regolamento di Istituto

Il documento regola la vita della comunità scolastica ed è composto da una pluralità di “regolamenti”; in particolare comprende le norme relative a:

- ◆ diritti e doveri degli studenti, con specificazione delle procedure che regolano le sanzioni disciplinari e definizione del Comitato di garanzia; il documento riporta anche le tipologie di infrazione e la sequenzialità dei provvedimenti disciplinari.
- ◆ regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.

Il documento riporta i percorsi da seguire per contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo.

Regolamento laboratori e palestre

Il documento regola:

- ◆ l'uso degli spazi e dei laboratori;
- ◆ la conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Regolamento viaggi, uscite - Protocollo mobilità internazionale

Il documento regola la materia relativa ai viaggi di istruzione e alle uscite brevi indicando limiti di programmazione, partecipazione e durata delle singole tipologie.

Il documento riporta gli accordi stipulati tra famiglia e scuola nelle fasi di mobilità internazionale.

Regolamento PCTO

Il documento regola la materia relativa ai PCTO.

Il documento riporta le tipologie di infrazione e la sequenzialità dei provvedimenti disciplinari.

Patto educativo di corresponsabilità

Il documento riporta gli impegni sottoscritti da scuola, studenti e famiglie.



Protocollo accoglienza studenti provenienti da contesti migratori

Il documento riporta la procedura di accoglienza di studenti migranti.

PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Organizzazione ed erogazione dei servizi

L'Istituto "E. Maggia" ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi di attesa agli sportelli, flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico o via mail, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Le informazioni relative a orari, moduli, attività specifiche sono disponibili sul sito Internet www.istitutomaggia.it.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sarà presente personale in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gestione amministrativa infortuni studenti

Le modalità seguite dall'istituto "E. Maggia" rispettano la procedura prevista dalla normativa vigente in materia.

PARTE TERZA - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce i seguenti standard di sicurezza, igiene e accoglienza:

- ◆ vigilanza degli studenti all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola;
- ◆ accesso alla struttura sottoposto a controllo da parte del personale addetto;
- ◆ igiene dei locali e degli spazi dell'Istituto assicurata per la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera;
- ◆ affissione nelle aule e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità;
- ◆ applicazione del Decreto Legislativo n. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Provincia del Verbano Cusio Ossola si occupa degli interventi di manutenzione, conservazione ed eventualmente modifica dell'edificio.



In tema di sicurezza risultano quindi a carico della Provincia del Verbano Cusio Ossola gli interventi relativi alla messa a norma degli impianti, alla realizzazione delle uscite di sicurezza, alla realizzazione dell'impianto antincendio, all'eliminazione delle barriere architettoniche.

SICUREZZA NELLA SCUOLA

Come previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i. sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, gli ambienti di lavoro e le macchine devono essere "a misura d'uomo" e non viceversa. Viene pertanto considerata prioritaria la valutazione dei rischi e l'individuazione e la programmazione degli interventi necessari alla riduzione del rischio.

Compiti della scuola

Nella nostra scuola sono stati attuati i seguenti passi per migliorare la sicurezza del personale e degli studenti secondo quanto previsto dalla legge:

- ◆ è stato organizzato il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi, con il compito di individuare i rischi presenti in tutte le attività della scuola, di valutarne la gravità e di elaborare le misure preventive. Nel Documento di Valutazione dei Rischi, conservato presso la scuola, sono raccolti i risultati del lavoro di valutazione e la programmazione degli interventi necessari per l'attuazione delle relative misure di prevenzione. Il processo di valutazione continua attraverso periodici aggiornamenti del documento di valutazione e la relativa attuazione delle misure di prevenzione;
- ◆ è stato avviato l'inserimento nei curricoli di studio di moduli riguardanti la sicurezza sul luogo di lavoro rivolti agli studenti delle classi. È prevista la frequenza obbligatoria ai corsi sulla sicurezza per gli studenti per i quali si attivano i PCTO. Tali corsi vogliono dare agli studenti le informazioni necessarie sugli aspetti legislativi in materia di sicurezza sul lavoro e sui diritti e i doveri dei lavoratori, e una formazione su come difendersi dai rischi specifici che incontreranno in azienda;
- ◆ è stato predisposto il piano di emergenza che comprende: lo studio di un piano di evacuazione, l'organizzazione di esercitazioni di evacuazione e la tenuta del relativo registro. In ogni anno scolastico sono effettuate esercitazioni di emergenza precedute da interventi di formazione degli studenti e del personale.

Con riferimento ai lavori di manutenzione straordinaria, di cui si è detto in precedenza, la scuola predispose le misure di prevenzione necessarie a minimizzare i rischi per gli studenti e il personale. Gran parte di queste misure consiste nel confinamento delle aree di lavoro e in procedure comportamentali cui tutti si devono attenere. Per la propria sicurezza i lavoratori e gli studenti sono tenuti a rispettare con la massima serietà ogni disposizione venga data attraverso i comunicati e/o attraverso apposita segnaletica.



PARTE QUARTA: PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, si prevede una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

PARTE QUINTA: 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 Ministro dell'Istruzione e del Merito cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE

Tutte le informazioni e comunicazioni inerenti all'attività scolastica sono reperibili nel sito Internet dell'Istituto o garantite tramite il registro elettronico.

La presente Carta dei servizi scolastici ha ricevuto il parere favorevole del Collegio dei Docenti nella seduta del 25 settembre 2023 ed è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 30 ottobre 2023

