

Istituto Canossiano “Madonna del Grappa”

Viale Europa, 20 – 31100 Treviso
CF e PI 00517380267

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è la dichiarazione degli impegni che l'Istituto Canossiano “Madonna del Grappa” (d'ora in poi “Istituto”) assume nei confronti dell'utenza per l'erogazione del servizio offerto. Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) rappresenta il termine di riferimento centrale dell'azione formativa, mentre la Carta dei Servizi si caratterizza essenzialmente per la sua natura di impegno pubblico e di strumento di comunicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

l'Istituto si ispira ai seguenti principi enunciati dalla Carta dei servizi della Scuola emanata con DPCM 07 giugno 95 nr.273:

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

1. UGUAGLIANZA

L'Istituto assicura l'uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico a tutti coloro che si iscrivono e frequentano la scuola, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Gli operatori dell'Istituto ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Istituto, attraverso le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività formative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Eventuali interruzioni del servizio per cause non imputabili agli organi e agli operatori dell'Istituto saranno comunicate ed affrontate impegnando tutte le componenti per rimuovere, se possibile, le cause, al fine di limitare i disagi conseguenti.

La scuola garantisce una tempestiva comunicazione alle famiglie attraverso apposite circolari o, nei casi più urgenti, telefonicamente.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONI

L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, curando con particolare

riguardo la fase d'inserimento alle classi iniziali e le situazioni di rilevante necessità o disagio.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'Istituto intende favorire la facoltà di scelta fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, consentendo sia l'accesso sia i trasferimenti da o ad altri istituti, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di orientamento finalizzati ad evitare la dispersione e l'abbandono anche attraverso una collaborazione organica e funzionale con le altre istituzioni.

Per quanto riguarda struttura oraria, distribuzione delle lezioni ed orario settimanale si rimanda al P.O.F..

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, se necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso il miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

Docenti, operatori, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, e attraverso comportamenti che favoriscano la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione e compatibilmente con le attività interne e l'organizzazione del lavoro del personale scolastico.

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse anche da enti esterni, privilegiando le attività di carattere formativo, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e della offerta formativa integrata.

La definizione dell'orario delle lezioni tiene conto dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline, se richiesto dal docente, per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico di settore.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento di una quota secondo un tariffario a disposizione in segreteria.

L'Istituto al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla normativa vigente.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un obbligo per il personale scolastico dell'Istituto; la Direzione dell'Istituto si impegna a formulare un piano annuale di formazione e aggiornamento secondo le vigenti disposizioni in materia e in coerenza con il P.O.F.

PARTE I

AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e dei soggetti sociali del territorio coinvolti, è responsabile della qualità del servizio e della didattica e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Per tutta questa area si rinvia ai seguenti documenti, ai quali sarà data ampia pubblicità secondo criteri di trasparenza e spirito di collaborazione:

- **Piano dell'Offerta Formativa** che contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse. È redatto ed approvato entro il mese di gennaio per l'anno scolastico successivo ed è pubblicato nel sito Web. Copia dello stesso può essere richiesta in segreteria;
- **Regolamento di Istituto** che comprende principi generali e norme relative a: inizio lezioni e svolgimento, assenze-ritardi-uscite, uso degli spazi, diritti e doveri, disciplina, viaggi di istruzione e uscite didattiche, organi collegiali e rapporti scuola-famiglia;
- **Patto di corresponsabilità educativa**, che esplicita i diritti e i doveri di ciascuna componente della comunità educante alla luce del progetto educativo;
- **Circolari interne** relative a:
 1. modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
 2. modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto, del comitato dei genitori, dei consigli di classe e del Consiglio di Istituto;
 3. calendario delle riunioni e delle attività.

AREA PER I SERVIZI AL LAVORO

L'Istituto, grazie all'esperienza maturata dal Centro di Formazione Professionale, parte integrante della struttura formativa Canossiana che opera a Treviso fin dal 1843, ed in linea con le linee portanti della missione educativa/formativa canossiana (cfr. Documento Canossiano del 2 Febbraio 1996) persegue oggi i seguenti obiettivi e finalità:

- **Istruire**: favorire l'assimilazione e la rielaborazione del sapere, educando ad una coscienza critica e responsabile

- **Formare:** promuovere la crescita della persona, valorizzandone la dignità e le doti personali
- **Abilitare:** orientarla alla conoscenza e realizzazione di sé, dando rilevanza alle esperienze di vita quotidiana per abilitare ad una corretta autovalutazione.

La Direzione dell'Istituto si avvale di un team di Operatori esperti nei diversi ambiti in cui opera e mantiene costante un numero significativo di Operatori assunti a tempo indeterminato per favorire la condivisione di un progetto formativo che vede al primo posto la persona e la sua realizzazione umano-sociale-professionale.

Vengono sviluppati ed erogati progetti di:

- **Formazione Superiore** con corsi di secondo livello prevalentemente per qualificazione e riqualificazione di soggetti inoccupati o che ricercano una preparazione più mirata o approfondita dopo l'ottenimento di una qualifica o di un diploma superiore o universitario.
- **Formazione Continua** con corsi rivolti a persone adulte già inserite professionalmente, con interventi promossi dalle imprese, o con micro-progetti rientranti nello sviluppo professionale personale.
- **Attività di Orientamento** a tutti coloro che sono alla ricerca di informazioni scolastico-formative e/o professionali. L'Istituto partecipa ai progetti finanziati dalla Regione Veneto e/o collabora all'offerta dei seguenti servizi di orientamento: informazione mirata attraverso l'analisi della domanda della persona, bilancio delle risorse personali, servizi di ricerca attiva del lavoro, gestione di una banca dati per favorire l'incrocio tra domanda / offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro.
- **Inserimento lavorativo**, con progetti imperniati sulla sottoscrizione di un Patto di Servizio, che definisce gli impegni che l'Istituto e la persona beneficiaria assumono rispettivamente, e di un Piano di Azione Individualizzato (PAI). Quest'ultimo viene progettato e periodicamente rivisto da operatori qualificati e dal beneficiario stesso, e prevede tutte le azioni che saranno intraprese per accrescere l'occupabilità del beneficiario finale e trovargli un'occupazione. I progetti sono spesso portati avanti con una rete di realtà territoriali qualificate per l'area dell'inserimento lavorativo.

Il servizio è finalizzato ad aiutare gli utenti nelle scelte formative-professionali e nell'individuazione delle modalità più idonee per l'ingresso nel mondo del lavoro o, per chi è già occupato, per valutare i percorsi più utili per migliorare la propria occupabilità. Secondo quanto definito dalla nostra mission, uno sguardo particolare verrà rivolto alle fasce deboli della popolazione, donne in difficoltà, giovani in cerca di prima occupazione, immigrati, attraverso la collaborazione continua in rete con enti pubblici e privati ed associazioni del privato sociale del territorio.

I percorsi attivati hanno la forma di:

- **Consulenze orientative:** definire/ridefinire un progetto professionale attraverso l'analisi delle competenze spendibili/trasferibili.
- **Tutoraggio personalizzato:** accompagnare l'utente nella ricerca di lavoro supportandola nell'attivazione personale e definendo un piano d'azione.
- **Bilancio di competenze:** analisi delle competenze professionali pregresse attraverso un percorso di costruzione o ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale.

Saranno altresì organizzate attività di orientamento in piccoli gruppi su tematiche specifiche sull'orientamento, la ricerca del lavoro, formazione e auto-imprenditorialità. Altre tematiche possono essere sviluppate su richiesta degli utenti.

È inoltre possibile l'attività di autoconsultazione, con la facoltà per gli interessati di consultare autonomamente materiale informativo (opuscoli, brochure, postazioni Internet).

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI GENERALI

L'Istituto individua, fissandone alcuni standard e garantendone il rispetto e l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- b) trasparenza;
- c) informatizzazione dei servizi;
- d) tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli;
- e) flessibilità degli orari di ricevimento del pubblico.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, attraverso un centralino operativo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Il centralino indirizza le chiamate alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

SERVIZI "AREA DIDATTICA"

Orario segreterie didattiche

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 13.30; sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30 (sabato ufficio Economato chiuso).

Pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è ritenuta conclusa ed operativa al perfezionamento di tutta la documentazione richiesta.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e quindici giorni per quelli di servizio del personale dipendente.

Gli attestati di diploma sono consegnati a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti della valutazione finale degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati, di norma entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento di norma cinque ore alla settimana, secondo un calendario fissato all'inizio dell'anno scolastico.

All'ingresso dell'Istituto è presente una bacheca nella quale vengono esposte le comunicazioni più recenti relative ai vari ordini di scuola. Sono inoltre affissi calendario scolastico e orario di ricevimento dei singoli docenti.

SERVIZI "AREA PER I SERVIZI AL LAVORO"

Orario Ufficio per i servizi al lavoro

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Il sabato dalle 08.00 alle 13.00 solo su appuntamento.

Pomeriggio: dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Gli operatori ricevono il pubblico secondo gli orari sopra indicati, oppure su appuntamento al di fuori di essi, in caso di specifiche necessità.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente e sicuro per assicurare una permanenza confortevole per gli alunni, per gli utenti e per il personale.

L'Istituto si impegna a garantire la sicurezza interna ed esterna e le condizioni ambientali previste dalla legge.

L'Istituto è attrezzato per le situazioni di handicap ed è fornito di ascensore.

Il piano di evacuazione dell'edificio, in caso di emergenze o calamità, è presente in ogni locale dell'Istituto.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente (i reclami anonimi non sono presi in considerazione).

Vengono pure raccolti eventuali reclami pervenuti attraverso il "Registro dei reclami" disponibile nelle varie segreterie/uffici o ricevuti direttamente dal Gestore, dal Preside/Direttore o dai vari Responsabili di settore.

Il Gestore e/o il Responsabile di settore si impegnano ad analizzare e, ove possibile, a rimuovere le cause del disservizio, comunicando successivamente all'interessato le azioni intraprese.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è effettuata una rilevazione mediante colloqui e indagini sia individuali sia collegiali che coinvolgano i genitori, gli studenti, i docenti e gli utenti dei vari servizi.

Gli utenti e il personale possono fare richieste e proposte per il miglioramento del servizio relativamente agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, che saranno esaminate e valutate dalla Direzione dell'Istituto.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge.

Le parti specifiche relative all'Istituto saranno riconsiderate, confermate o modificate di norma all'inizio di ogni anno formativo, ma anche, se necessario, nel corso dell'anno, in relazione soprattutto al Piano annuale dell'Offerta Formativa o a bisogni contingenti o a nuove esigenze.

Treviso, 1 settembre 2011

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito Web e affissa all'albo.

INFORMAZIONI UTILI

Istituto Canossiano “Madonna del Grappa”

Viale Europa, 20 – 31100 Treviso

Centralino tel. 0422.2674

E-mail: canosatv@canossiane-treviso.it

Sito web: www.canossiane-treviso.it

Area scolastica

Tel. 0422.267411 Fax 0422.267452

E-mail: segreteria@canossiane-treviso.it

Area formazione professionale

Tel. 0422.432849 Fax 0422.267400

E-mail: cfp@canossiane-treviso.it

Area servizi per il lavoro

Tel. 0422.267445 Fax 0422.267457

E-mail: formacontinua@canossiane-treviso.it