

<p>Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE</p> <p>“LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 1 di 21</p>
---	---	---

CARTA dei SERVIZI

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 2 di 27</p>
--	---	---

INDICE

PREMESSA

PARTE 1^a – LA SCUOLA

- 1.1 Presentazione
- 1.2 Finalità
- 1.3 Principi fondamentali
- 1.4 Struttura

PARTE 2^a – SERVIZI

- 2.1 Contratto formativo
- 2.2 Competenza degli operatori interni ed esterni
- 2.3 Organizzazione didattica
- 2.4 Servizi di segreteria

PARTE 3^a – REGOLAMENTO DI ISTITUTO

- 3.1 Valutazione del servizio

PARTE 4^a – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

- 4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti
- 4.2 Presentazione reclami
- 4.3 Organismi di controllo e verifica
 - 4.3.1 *Rapporti con le Famiglie*
 - 4.3.2 *Comitato Qualità*
 - 4.3.3 *Gruppo di Audit interno*

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 3 di 27</p>
--	---	--

PREMESSA

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti dell’ITC “Libero Grassi” e costituisce un importante strumento di controllo del cittadino sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, le componenti interne all’ITC “Libero Grassi” preposte alla tutela dell’utente (alunni, genitori, personale della scuola, Stato, enti esterni, altre istituzioni) e le procedure per la presentazione di reclami contro atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni da parte dei cittadini, assicurando, così, la trasparenza e l’efficienza delle attività connesse all’erogazione del servizio.

In sintesi, l’obiettivo di questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della scuola attraverso la conoscenza, la scelta e la verifica.

Il Dirigente Scolastico

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	 <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 4 di 27</p>
--	--	---

PARTE 1^a – LA SCUOLA

1.1 PRESENTAZIONE

L'**ITC "Libero Grassi"** è sito a Palermo in viale del Fante 70/c in uno dei quartieri semi-periferici della città. Gravita su una zona urbana complessivamente di recente espansione e accoglie un'utenza proveniente dalle zone San Lorenzo, Strasburgo, Tommaso Natale, San Filippo Neri, Partanna Mondello, Sferracavallo, e da alcuni paesi limitrofi (Isola delle Femmine, Capaci, Carini, Torretta). In queste aree il tessuto economico e culturale risulta estremamente variegato, rappresentato in prevalenza da artigiani, commercianti, piccoli imprenditori, impiegati, operai e disoccupati.

Nasce nel 1990 dalla scissione dell'allora **V I.T.C.**, ed oggi accoglie circa 600 alunni suddivisi in circa 30 classi; la scuola offre a tutti diverse attività curricolari ed extracurricolari presentate nel P.O.F. (per ulteriori dettagli si veda l'*All.1 PR.4.1.1. "P.O.F."*).

1.2 FINALITÀ

La finalità dell'**ITC "Libero Grassi"** è di garantire il diritto non solo allo studio ma soprattutto all'istruzione e alla formazione a tutti gli alunni che lo frequentano, potenzialmente a tutti i giovani in età scolare dell'area in cui la scuola gravita, e di offrire servizi formativi al territorio.

Obiettivo principale della scuola è promuovere, attraverso l'acquisizione di comportamenti civilmente e socialmente responsabili, la formazione di cittadini consapevoli che sviluppino le proprie capacità logiche ed espressive acquisendo competenze di natura economica, giuridica, di gestione aziendale, nonché una discreta conoscenza delle lingue straniere.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola si ispira agli articoli n° 3 - 33 - 34 della Costituzione Italiana

UGUAGLIANZA

L'ITC "Libero Grassi" si impegna a garantire che non avvenga alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Tutto il Personale dell'**ITC "Libero Grassi"** si impegna ad agire secondo i criteri di obiettività ed equità garantendo regolarità nello svolgimento della vita scolastica.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'**ITC "Libero Grassi"** favorisce la continuità tra i diversi ordini dell'Istituzioni, cura i rapporti con le altre scuole del territorio con le quali spesso realizza iniziative comuni volte a garantire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso e di uscita.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 5 di 27</p>
--	--	--

DIRITTI DEGLI ALUNNI

L'ITC "Libero Grassi" riconosce il diritto all'istruzione e alla formazione di tutti gli alunni, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza italiana.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'ITC "Libero Grassi" si impegna ad erogare i suoi servizi con regolarità e continuità, applicando le norme sancite dalla legge. Nella cultura della trasparenza la Scuola semplifica le procedure, informa correttamente e celermente, promuove la partecipazione di tutte le componenti. Tutte le attività della Scuola devono rispondere a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi e dell'attività didattica in corrispondenza ai bisogni espliciti e impliciti dell'utenza.

Gli Enti locali e l'Istituzione scolastica devono impegnarsi a partecipare alla gestione della scuola promuovendola come centro culturale, sociale e civile.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi nazionali e territoriali.

L'Aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e compito dell'amministrazione è assicurare interventi organici, regolari e coerenti.

1.4 STRUTTURA

L'erogazione dei servizi scolastici e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- 1 Dirigente Scolastico
- 2 Collaboratore Firmatario
- 3 Collaboratore
- 4 Staff di Dirigenza
- 5 Responsabile Qualità
- 6 Team Qualità
- 7 Responsabile Sicurezza
- 8 Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- 9 Funzione relazione con il pubblico
- 10 Sub-Consegnatari
- 11 Responsabile biblioteca
- 12 Assistente biblioteca
- 13 R.S.U.
- 14 Commissione elettorale
- 15 Consiglio d'Istituto
- 16 Giunta Esecutiva
- 17 Collegio docenti
- 18 Comitato di valutazione

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 6 di 27</p>
--	---	--

- 19 Consiglio di classe
- 20 Funzione Strumentale
- 21 Commissione
- 22 Responsabile progetto
- 23 Dipartimenti
- 24 Docenti
- 25 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi
- 26 Funzioni Aggiuntive
- 27 Assistenti Amministrativi
- 28 Collaboratori scolastici
- 29 Assistente tecnico
- 30 Responsabile magazzino

La struttura dell'*ITC "Libero Grassi"* è costituita da:

- ◆ **BIBLIOTECA** Il funzionamento è disciplinato da criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, in modo da assicurare:
 - a) l'accesso alla biblioteca da parte dei docenti e degli alunni
 - b) modalità agevoli di accesso al prestito e alla consultazione.
- ◆ **AULE MULTIMEDIALI** Il funzionamento e l'utilizzo sono regolati dal Dirigente Scolastico e dallo Staff Direzionale. Le aule sono utilizzate prioritariamente per le attività curriculari, inoltre sono rese disponibili per lavori di recupero, ricerca e approfondimento degli alunni, nonché per le numerose attività extracurricolari rivolte anche al territorio in orario pomeridiano.
- ◆ **LABORATORIO LINGUISTICO-MULTIMEDIALE** Il funzionamento e l'utilizzo è regolato dal Dirigente Scolastico e dallo Staff Direzionale. L'aula è utilizzata prioritariamente per le attività curriculari, inoltre è resa disponibile per lavori di recupero, ricerca e approfondimento degli alunni, nonché per le numerose attività extracurricolari rivolte anche al territorio in orario pomeridiano.
- ◆ **LABORATORI SCIENTIFICI** Il funzionamento e l'utilizzo sono disciplinati dal Dirigente Scolastico e da un docente di scienze responsabile dei laboratori in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente della disciplina e dell'assistente tecnico .
- ◆ **AULA VIDEO** Il funzionamento e l'utilizzo sono disciplinati dal Dirigente Scolastico e dallo Staff Direzionale che ne assicurano la disponibilità agli alunni e ai docenti, stabilendo con il Docente richiedente la prenotazione.
- ◆ **PALESTRE** Il funzionamento e l'utilizzo sono disciplinati dal Dirigente Scolastico e dal Collaboratore Firmatario in modo da assicurarne la fruizione e il funzionamento.
- ◆ **AULE ORDINARIE** l'utilizzo è disciplinato dal Dirigente Scolastico e dal Collaboratore Firmatario in modo da assicurarne la fruizione e il funzionamento.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE "LIBERO GRASSI"</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 7 di 27</p>
--	--	--

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (legge 626/94), l'**ITC "Libero Grassi"** ha predisposto il Piano della sicurezza e tiene sotto controllo la sicurezza degli ambienti, cercando di apportare o far apportare tutte le modifiche ed ammodernamenti necessari; in particolare è dotata di efficienti piani antincendio ed ha adeguato tutti gli impianti elettrici.

L'**ITC "Libero Grassi"** ha adeguato la struttura alle norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche e assicura la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedano.

Tutti i piani sono dotati di servizi igienici. In ogni aula sono presenti prese elettriche a norma CEI.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	 <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 8 di 27</p>
--	---	--

PARTE 2^a – SERVIZI

2.1 *CONTRATTO FORMATIVO*

L'azione educativa presuppone il coinvolgimento interattivo di tre elementi – ALLIEVO, DOCENTE e GENITORI – tutti e tre corresponsabili della sua riuscita.

Perché la responsabilità venga condivisa è necessario che i docenti rendano partecipi allievi e genitori degli obiettivi che si propongono di raggiungere con riferimento alla classe nel suo insieme ed ai i singoli, e di come intendano farlo. Si darà così modo all'allievo di essere non oggetto del processo educativo, ma soggetto cosciente, dunque attivo e corresponsabile, e ai genitori di partecipare in modo propositivo e valutativo, collaborando, secondo i propri mezzi e capacità, per rendere attuabile e soddisfacente l'azione educativa all'interno della scuola.

L'allievo deve conoscere:

- ✿ gli obiettivi didattici ed educativi del suo percorso
- ✿ i metodi per raggiungerli
- ✿ le fasi del suo curriculum.

Il docente deve:

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

Il genitore deve:

- ✿ conoscere l'offerta formativa
- ✿ esprimere pareri e proposte
- ✿ collaborare per la sua realizzazione.

Il Collegio dei Docenti nella *Programmazione d'Istituto* formula gli obiettivi educativi e didattici in relazione all'utenza nel suo insieme, si dà criteri di valutazione comuni e programma un insieme di attività adeguate sia ai bisogni degli alunni, che alle proprie risorse umane, logistiche ed economiche. I docenti, nelle singole programmazioni, esplicitano gli obiettivi proposti dal Collegio adeguandoli alla composizione delle diverse classi, mettono in atto i progetti che ritengono realizzabili e proficui secondo le esigenze riscontrate, attuano le strategie opportune per consentire ai propri alunni di seguire il percorso previsto per ognuno. Obiettivi, progetti e strategie sono comunicati e chiariti agli alunni, in modo da coinvolgerli in prima persona e da chiarire i criteri secondo cui vengono valutati sia la loro partecipazione che i loro progressi. I genitori hanno l'opportunità di intervenire, agevolando l'azione didattica in corso. La **CARTA DEI SERVIZI** è elaborata sulla base della *Programmazione d'Istituto*.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 9 di 27</p>
--	--	--

2.2 COMPETENZE DEGLI OPERATORI INTERNI ED ESTERNI

DIRIGENTE SCOLASTICO

- promuove e coordina le attività dell' istituto
- presiede alla gestione unitaria di tutte le attività scolastiche
- assicura l'esecuzione delle deliberazioni degli Organi Collegiali
- esercita le specifiche funzioni di ordine amministrativo di sua competenza;

in particolare:

- ha la rappresentanza legale dell'istituto
- presiede tutti gli Organi Collegiali (tranne il Consiglio di Istituto)
- procede alla formazione delle classi, all'assegnazione ad esse dei docenti, alla formulazione dell'orario
- promuove e coordina insieme al Collegio dei Docenti le attività didattiche, di sperimentazione e di aggiornamento nell'ambito della scuola
- coordina il calendario delle assemblee nell'istituto
- adotta o propone i provvedimenti resi necessari da inadempienze o carenze del personale docente e non docente
- tiene i rapporti con l'amministrazione centrale e periferica, con gli enti locali e con gli organi del Distretto Scolastico
- cura i rapporti con gli specialisti che operano sul piano medico – pedagogico
- cura l'attività di esecuzione delle norme giuridiche e amministrative riguardanti alunni e docenti, compresi la vigilanza ed il controllo
- convoca i rappresentanti dei genitori ogniqualvolta ne ravvisa la necessità, in uno spirito di condivisione delle scelte e dei provvedimenti degli Organi Collegiali
- assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e all'innovazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevati, con la collaborazione delle Funzioni Strumentali.

ORGANI COLLEGIALI

CONSIGLIO D'ISTITUTO

- approva il programma annuale e il conto consuntivo
- adotta il regolamento interno dell'istituto
- delibera su l'adesione a reti di scuole e consorzi, sulla partecipazione della scuola ad iniziative di collaborazione con enti università, soggetti pubblici e privati;
- determina i criteri ed i limiti per lo svolgimento, da parte del dirigente, delle seguenti attività negoziali: contratti di sponsorizzazioni, utilizzazione di locali, beni e siti informatici da parte di terzi, convenzioni relative a prestazioni del personale della scuola per conto terzi, alienazione di beni e servizi prodotti nell'esercizio di attività didattiche o programmate a favore di terzi;
- adatta il calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali
- adotta i criteri generali per la formazione delle classi, su proposta del Collegio dei Docenti.
- adotta i criteri generali per l'adattamento dell'orario delle lezioni

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 10 di 27</p>
--	--	---

- delibera sulle attività curriculari ed extracurriculari (viaggi d’istruzione, visite guidate, iniziative di carattere sportivo e culturale, corsi di recupero e di sostegno)

La convocazione del Consiglio di Istituto deve essere disposta con un preavviso minimo di 5 giorni rispetto alla data della riunione, ed effettuata con lettera diretta ai singoli membri del consiglio. La lettera di convocazione deve indicare gli argomenti da trattare nella seduta. Di ogni riunione viene redatto verbale firmato dal Presidente e dal segretario, su un apposito registro a pagine numerate.

composizione

Il consiglio d'Istituto è composto :

Membri elettivi:

- docenti n. 8
- ATA n. 2
- genitori n. 4
- studenti n. 4

Membri di diritto:

- Dirigente Scolastico

Presidente del Consiglio di Istituto è un genitore eletto da tutti i suoi membri, a scrutinio segreto a maggioranza assoluta nella prima votazione, a maggioranza relativa a partire dalla successiva.

GIUNTA ESECUTIVA

- prepara i lavori del Consiglio, per dare una corretta informazione a tutti i componenti del consiglio

La giunta esecutiva si riunisce almeno un giorno prima della data fissata per il Consiglio d'Istituto.

composizione

Membri elettivi:

- docenti n. 1
- ATA n. 1
- Genitore n. 1
- Alunno maggiorenne n.1

Membri di diritto:

- Dirigente Scolastico
- Direttore dei Servizi Generali Amministrativi

CONSIGLIO DI CLASSE

I Consigli di classe sono presieduti dal Dirigente Scolastico o da un docente delegato (coordinatore di classe o altri). Il Consiglio di classe ha il compito di formulare al Collegio dei Docenti proposte in ordine all’azione didattica- educativa ed alle iniziative di sperimentazione, di agevolare i rapporti reciproci tra docenti, alunni e genitori. Le

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 11 di 27</p>
--	--	--

attività relative alla valutazione del percorso didattico spettano al Consiglio di classe con la sola presenza dei docenti. Le funzioni di segretario del consiglio e di coordinatore sono attribuite dal Dirigente Scolastico a uno dei docenti membri.

Il consiglio di classe è convocato dal Preside di propria iniziativa o su richiesta scritta e motivata dalla maggioranza dei suoi membri. Il consiglio si riunisce mediamente ogni due mesi in ore non coincidenti con l'orario delle lezioni.

composizione

Membri elettivi:

- genitori n. 2
- alunni n.2

Membri di diritto:

- I docenti della classe.
- Il Preside (Presidente)

COLLEGIO DEI DOCENTI

- delibera l'attività didattico-educativa in relazione al P.O.F.
- valuta l'andamento delle attività didattiche e propone i relativi adeguamenti
- dà pareri in ordine all'avvio dell'anno scolastico
- delibera, su proposta dei Consigli di classe, i criteri di valutazione degli alunni negli scrutini finali
- delibera i criteri per l'assegnazione del credito scolastico e del credito formativo
- elegge le funzioni obiettivo
- valuta l'attività svolta dalle funzioni obiettivo
- approva, su proposta dei Consigli di classe, la scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, l'aggiornamento, la ricerca e la sperimentazione
- esamina, su proposta dei Consigli di classe, problematiche relative al comportamento – apprendimento degli alunni
- elegge i componenti del Comitato di valutazione del servizio

Il Collegio dei Docenti viene convocato secondo le modalità stabilite dall'art. 4 terzultimo comma del D.P.R. 31/05/74 n. 416. Le riunioni del Collegio hanno luogo durante l'orario di servizio in ore non coincidenti con l'orario di lezione. La prima riunione si tiene nel mese di Settembre, le altre quando se ne ravvisa la necessità.

composizione

Il Collegio dei Docenti è composto da tutti i docenti dell'Istituto, a tempo indeterminato e supplenti, e dal Preside, che è il Presidente. Le funzioni di segretario del Collegio sono attribuite dal Preside ad uno dei docenti.

COMITATO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DEGLI INSEGNANTI

Ha il compito di valutare il servizio del personale insegnante

Il comitato per la valutazione è convocato dal Preside:

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 12 di 27</p>
--	--	---

- In periodi programmati ai sensi dell’art. 2 su richiesta degli interessati a norma dell’art. 66 del D.P.R. 31/05/74 n. 417
- alla conclusione dell'anno scolastico prescritto agli effetti della valutazione del periodo di prova degli insegnanti, ai sensi dell’art. 58 del D.P.R. 31/05/74 n. 417
- ogni qualvolta se ne presenti la necessità

composizione

Istituzione scolastica fino oltre 50 docenti :

- quattro docenti effettivi
- due docenti supplenti
- il Preside

Attuale composizione :

Membri effettivi : n. 4 docenti

Membri supplenti : n. 2 docenti

Membro di diritto : il Preside.

DOCENTI

I Docenti sono preposti all’opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell’attività educativa e didattica delle classi loro affidate.

In particolare :

- programmano l’azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di risultati adeguati;
- costruiscono il raccordo didattico ed educativo con la scuola materna e la scuola media;
- collaborano con le famiglie nella realizzazione del progetto formativo rispettando le loro scelte, riconoscendo che la scuola non esaurisce tutte le funzioni educative ma ricerca l’interazione con la famiglia, pur nell’ambito della propria autonomia progettuale e dell’esercizio della propria azione formativa;
- si impegnano a costruire un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe e a garantire unitarietà d’insegnamento, d’intesa con i colleghi del consiglio di classe;
- chiariscono nella programmazione didattica le strategie scelte per raggiungere un obiettivo, indicano gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione, secondo le direttive concordate all’interno dei Dipartimenti didattici;
- contribuiscono alla formalizzazione di decisioni collegiali consapevoli e si impegnano a rispettarle;
- contribuiscono al miglioramento della qualità dell’istruzione anche attraverso la formazione in servizio;
- curano i rapporti con il Dirigente Scolastico in uno spirito di libera dialettica educativa e ricercano, unitariamente, le soluzioni ai problemi;

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 13 di 27</p>
--	--	---

- si impegnano alla riservatezza, assumendo un atteggiamento discreto nei confronti delle informazioni sulla famiglia e sugli alunni e le comunicano solo se sono utili al lavoro educativo e al bene dei ragazzi.

GENITORI

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità di tale compito. I genitori:

- possono partecipare alla vita della scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali;
- costruiscono con i docenti un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche;
- seguono con attenzione i progressi del ragazzo, sostenendolo nelle difficoltà, senza pretendere sforzi superiori alle sue possibilità;
- garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio a casa;
- hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano il loro figlio e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che lo interessi;
- hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori ai problemi.

ALUNNI

Sono i diretti fruitori del servizio scolastico, i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare hanno diritto:

- ad una scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- al riconoscimento e alla valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa;
- al rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità;
- a un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento e i ritmi di sviluppo personali;
- alla possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento;
- a un'informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola, sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica.

Gli alunni hanno il dovere:

- di impegnarsi nello studio con continuità;
- di partecipare attivamente all'attività didattica;
- di eseguire con diligenza i compiti a casa;
- di rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe;
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento e di igiene indicate nel Regolamento d'Istituto.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'I.T.C. Libero Grassi individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi :

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 14 di 27</p>
--	--	---

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari dei servizi rivolti al pubblico
- rispetto della privacy

DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI

- svolge attività lavorativa che richiede conoscenza della normativa vigente e delle procedure amministrativo - contabili;
- organizza i servizi amministrativi e ne è responsabile;
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nell'esecuzione degli atti amministrativo – contabili;
- dirige e coordina il personale ausiliario;
- elabora progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e funzionale dei servizi di competenza;
- cura l'attività istruttoria nella stipula di accordi, contratti e convenzioni con soggetti esterni;
- può svolgere attività di formazione e di aggiornamento.

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO :

- svolge attività di diretta e immediata collaborazione con il responsabile amministrativo, lo coadiuva nelle attività e lo sostituisce nei casi di assenza;
- ha competenza diretta nella tenuta dell'archivio e del protocollo;
- ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi connessi al proprio lavoro;
- ha autonomia operativa nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativo – contabili;
- svolge attività di supporto amministrativo alla progettazione e realizzazione di iniziative didattiche, decise dagli organi collegiali.

COLLABORATORE SCOLASTICO :

- esegue attività caratterizzate da procedure ben definite che richiedono preparazione professionale non specialistica, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connesse;
- sorveglia gli alunni nelle aule, nei laboratori e negli spazi comuni, in assenza del docente;
- si occupa della pulizia dei locali scolastici, degli arredi, degli spazi scoperti e relative pertinenze;
- svolge compiti di supporto all'attività amministrativa e didattica.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 15 di 27</p>
--	--	---

2.3 ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

Criteria di Formazione delle 1° classi e Assegnazione dei Docenti alle classi

Il Consiglio di Istituto, sentito il parere del Collegio dei Docenti, allo scopo di formare classi omogenee tra loro ed eterogenee al loro interno, ha formulato i seguenti criteri:

- informare i genitori, prima delle iscrizioni, delle attività proposte dalla scuola;
- tenere conto delle richieste dei genitori per corsi frequentati già da fratelli o sorelle;
- tenere conto delle richieste dei genitori per sezioni e percorsi specifici;
- individuare le fasce di livello attraverso i risultati dei test d'ingresso.

Per quanto riguarda l'assegnazione dei Docenti alle classi si fa riferimento alla vigente normativa lasciandone la discrezionalità al Dirigente Scolastico.

Orari e Organizzazione delle lezioni.

Nella formulazione dell'orario il Collegio dei Docenti stabilisce i criteri che tengano conto di:

- equa distribuzione delle discipline nell'arco della giornata tenendo conto nella giusta considerazione il carico di lavoro per gli alunni;
- equa distribuzione tra docenti delle prime ore di servizio, delle ultime ore, delle ore buche intermedie, compatibilmente con le esigenze di servizio e tenendo in considerazione, soprattutto, le esigenze didattiche.

L'attribuzione delle supplenze per la sostituzione dei docenti assenti tiene conto di:

- 1) Docenti a disposizione
- 2) Docenti del corso.
- 3) Docenti di materie affini.

Comunque si tiene conto dell'equa distribuzione del carico di lavoro fra tutti coloro che danno la disponibilità alla sostituzione.

AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Per quanto riguarda l'azione didattico-educativa si rimanda alla consultazione del:

- a) Piano dell'Offerta Formativa
- b) Programmazione Educativa d'Istituto

RAPPORTO SCUOLA – FAMIGLIA

Il D.S. comunica agli alunni, con circolare, l'orario di ricevimento antimeridiano dei docenti. La comunicazione è annotata sul registro di classe e l'orario completo è reso pubblico con l'affissione all'albo.

Consigli di Classe con la presenza dei Genitori rappresentanti N° 3

Ricevimento Collegiale Genitori N° 3

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 16 di 27</p>
--	--	--

2.4 SERVIZI DI SEGRETERIA

Si garantiscono compatibilmente con la dotazione organica del personale i seguenti tempi di rilascio delle sotto elencate documentazioni :

- certificati d'iscrizione e frequenza entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
- certificati di licenza o sostitutivi di diploma entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
- certificati che richiedono complesse ricerche d'archivio entro 8 giorni lavorativi dalla richiesta.
- distribuzione buoni libro a vista in periodi preventivamente fissati e pubblicizzati.
- attestazioni di servizio e certificati al personale da 5 a 15 giorni lavorativi dalla richiesta, a seconda della complessità delle indagini amministrative.
- istruzione pratiche relative al trattamento giuridico – economico del personale entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

MODALITÀ DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA:

lunedì – mercoledì - venerdì: ore 09.00 – 11.00
 mercoledì pomeriggio: ore 15.30 – 17.30

SEGRETERIA DIDATTICA:

lunedì – mercoledì - venerdì: ore 10.00 – 12.00
 mercoledì pomeriggio: ore 15.30 – 17.30

DOCENTI:

tutti i giorni secondo il proprio orario di ricevimento o concordando telefonicamente un appuntamento.

PRESIDENZA :

venerdì ore 08.30 – 10.30.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 17 di 27</p>
--	--	---

PARTE 3^a – REGOLAMENTO DI ISTITUTO

PREMESSA : La scuola è luogo di formazione e di educazione mediante lo studio, l’acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo della coscienza critica. (Art. 1 Comma 1 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98) La scuola è una comunità di dialogo, di ricerca, 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 e il recupero delle situazioni di svantaggio. (Art. 1 Comma 2 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98)

Art. 1 - ORARIO DELLE LEZIONI , ATTIVITA’ INTEGRATIVE e di SUPPORTO ALL’ O.F.

L’orario delle lezioni si articola in due fasce orarie, dal Lunedì al Venerdì : la prima dalle 8:00 alle 11:00, la seconda dalle 11:15 alle 14:15.. E’ prevista una interruzione delle lezioni, dalle ore 11:00 sino alle 11:15. L’orario delle attività integrative e di supporto all’O.F. : dalle ore 14:30 alle ore 17.30 dal lunedì al Venerdì.

Art. 2 - APERTURA CANCELLI

Il cancello centrale è aperto :

- dalle ore 7:50 alle ore 8:00 per consentire l’ingresso degli alunni;
- dalle ore 11:00 alle ore 11:15 per l’interruzione didattica;
- alle ore 13:15 ed alle ore 14:15.

Il cancello laterale è aperto:

- dalle ore 7:50 alle ore 8:00 per permettere l’ingresso a motore spento e relativo posteggio negli spazi consentiti dei motocicli (la precedenza è legata esclusivamente all’orario d’arrivo).
- alle ore 13:15 ed alle ore 14:15 per permettere l’uscita, sempre a motore spento dei motocicli.

Art. 3 - RITARDI - USCITE ANTICIPATE

Trascorso l’orario d’ingresso non è consentita l’entrata in classe degli alunni. Qualora il ritardo risulta giustificato, gli alunni saranno ammessi in classe con decisione della Presidenza. L’ingresso a seconda ora è consentito non più di una volta al mese col permesso della Presidenza, presentando sempre una giustificazione scritta al momento oppure il giorno successivo; tali permessi saranno comunque sospesi dal mese di aprile fatti salvi i casi eccezionali. Non è consentita l’uscita degli alunni prima del termine delle lezioni. Essa potrà essere autorizzata dalla Presidenza solo per gravi motivi e l’alunno minorenni dovrà essere prelevato da uno dei genitori o da chi ne esercita la potestà. Per motivi contingenti, la Presidenza può modificare l’orario delle lezioni posticipando l’entrata o anticipando l’uscita delle lezioni, dandone, preavviso. Se non è stato possibile tale preavviso, non sarà consentito l’uscita anticipata dei minorenni.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 18 di 27</p>
--	---	--

Art. 4 - GIUSTIFICAZIONI

PREMESSA : La presenza degli alunni è obbligatoria oltre che alle lezioni a tutte le altre attività didattiche (ricerche culturali, lavori di gruppo, visite guidate, ecc.) che vengono svolte nel contesto dei lavori scolastici . Gli alunni che si assentano potranno essere ammessi in classe solo se forniti di richiesta di giustificazione compilata da un genitore nell'apposito libretto rilasciatogli dalla Segreteria dell'istituto. I maggiorenni potranno giustificare personalmente sempre nell'apposito libretto. Gli alunni giustificheranno le assenze con il Docente della 1a ora di lezione. La mancata esibizione di richiesta di giustificazione che si protragga per più di 3 giorni deve essere giustificata personalmente da uno dei genitori. Ogni 10 assenze non consecutive la richiesta dovrà essere personalmente giustificata dal genitore (vale anche per i maggiorenni) presso la Vice Presidenza. Superati i 5 giorni consecutivi d'assenza, gli alunni dovranno esibire oltre la richiesta di giustificazione, un certificato medico attestante il perfetto stato di salute. I Docenti Coordinatori eserciteranno un oculato controllo sulle assenze degli alunni e, nel caso esse si ripetano, sono tenuti ad informare tempestivamente le famiglie. Le assenze collettive saranno considerate arbitrarie a tutti gli effetti.

Art. 5 - DISCIPLINA

Durante le ore di lezione ordinariamente non è permesso agli alunni di uscire dall'aula. Solo per giustificati motivi e con il permesso dell'insegnante dell'ora gli alunni potranno uscire uno alla volta. E' vietato uscire dalla classe, durante la momentanea assenza del Docente nel cambio dell'ora. Il cambio dei Docenti avverrà nel modo più sollecito e puntuale. Le macchine distributrici di bevande possono essere utilizzate solo durante l'interruzione didattica. Il telefono pubblico può essere utilizzato durante l'interruzione didattica e per brevi comunicazioni. Solo in casi eccezionali, con il permesso del Docente dell'ora, potrà essere utilizzato durante l'orario delle lezioni.

“L'uso dei cellulari o di altri dispositivi elettronici da parte degli studenti durante lo svolgimento delle attività didattiche è vietato. Il divieto deriva dai doveri indicati nello Statuto delle studentesse e degli studenti, di cui al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249. La violazione di tale divieto da parte degli allievi configura un'infrazione disciplinare rispetto alla quale si applicano le seguenti sanzioni: - ritiro immediato e temporaneo del telefono cellulare o di altri dispositivi elettronici da parte dei docenti di turno che li consegneranno al Dirigente Scolastico. Tali oggetti saranno restituiti al genitore o a chi ne esercita la patria potestà previa convocazione; - nel caso in cui l'alunno dovesse essere trovato una seconda volta a fare uso improprio del telefono cellulare o di altri dispositivi elettronici, il consiglio di classe deciderà di applicare una sanzione di natura risarcitoria – riparatoria quale ad es. riordino dell'aula di appartenenza, estirpazione erbacce nelle aiole della scuola e/o pulizia del giardino, etc. Resta fermo che, anche durante lo svolgimento delle attività didattiche, eventuali esigenze di comunicazione tra gli studenti e le famiglie, dettate da ragioni di particolare urgenza o gravità, potranno sempre essere soddisfatte, previa autorizzazione del docente. La scuola continuerà, in ogni caso, a garantire, la possibilità di una comunicazione reciproca tra le famiglie ed i propri figli, per gravi ed urgenti motivi, mediante gli uffici di presidenza e di segreteria.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 19 di 27</p>
--	---	---

Il divieto di utilizzare telefoni cellulari durante lo svolgimento di attività di insegnamento - apprendimento opera anche nei confronti del personale docente (Circolare n. 362 del 25 agosto 1998), in considerazione dei doveri derivanti dal CCNL vigente e dalla necessità di assicurare all'interno della comunità scolastica le migliori condizioni per uno svolgimento sereno ed efficace delle attività didattiche, unitamente all'esigenza educativa di offrire ai discenti un modello di riferimento esemplare da parte degli adulti.”

L'alunno terrà sempre un comportamento corretto e dignitoso nei confronti del Preside, dei Docenti, del Personale Non docente e dei compagni, nel contesto di un rispetto reciproco. Gli studenti sono tenuti ad utilizzare correttamente le strutture, i macchinari e i sussidi didattici e a comportarsi nella vita scolastica in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola (Art. 3 Comma 5 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98) Le aule sono corredate da : un vocabolario di Italiano, due vocabolari di lingua straniera, un atlante geografico, un codice (per le classi del triennio), un cancellino, un elenco delle videocassette in dotazione, un elenco dei libri della biblioteca. Il tutto si trova nell'aula, all'interno di un armadietto le cui chiavi sono affidate al Coordinatore di classe e al Rappresentante di classe degli alunni. Tutta la classe ne è comunque responsabile. Gli alunni che procurano danni, oltre ad essere tenuti al risarcimento, andranno incontro alle sanzioni disciplinari che verranno stabilite dagli organi competenti. Gli alunni, a carico dei quali si inizia un'azione disciplinare che prevede la sospensione per più di 5 giorni, hanno il diritto di esporre le proprie giustificazioni e ad esibire eventuali prove a discolta. Gli alunni sospesi dalle lezioni potranno essere riammessi solo se accompagnati da chi esercita la patria potestà. Le sanzioni sono sempre temporanee, proporzionate all'infrazione disciplinare ed ispirate per quanto possibile, al principio della riparazione del danno. Esse tengono conto della situazione personale dello studente. Allo studente è sempre offerta la possibilità di convertirle in attività in favore della comunità scolastica. (Art. 4 Comma 5 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98) Le sanzioni e i provvedimenti che comportano allontanamento dalla comunità scolastica sono sempre adottate dal Consiglio di Classe. (Art. 4 Comma 6 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98) Il temporaneo allontanamento dello studente dalla comunità scolastica può essere disposto solo in caso di gravi e reiterate infrazioni disciplinari, per periodi non superiori ai quindici giorni. Contro le sanzioni è ammesso ricorso da parte degli studenti entro quindici giorni dalla comunicazione della loro irrogazione, ad un apposito organo di garanzia interno alla scuola. Tale Organo, presieduto dal Preside, risulta così costituito : • 1 Rappresentante degli studenti, 1 Rappresentante dei genitori, 2 Rappresentanti dei Docenti. Tali Rappresentanti saranno scelti in seno al Consiglio d'Istituto. (Art. 5 Comma 2 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98)

Il divieto generale di disporre un allontanamento superiore a 15 giorni, posto dall'art.4, comma 7 del D.P.R. n.249/1988, può essere derogato quando si sia in presenza di fatti di rilevanza penale, o vi sia pericolo per l'incolumità delle persone (comma 9 dello stesso decreto). Altresì, in taluni casi di particolare ed stretta gravità riconducibili anche ad episodi di violenza fisica o psichica o a gravi fenomeni di “bullismo”, sarà possibile applicare, a seguito dell'approvazione delle modifiche normative proposte, sanzioni più

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 20 di 27</p>
--	--	---

rigorose che potranno condurre anche alla non ammissione allo scrutinio finale o all'esame di stato conclusivo del corso di studi.

Art. 6 - DIVIETO DI FUMO

In ottemperanza alla legge statale che vieta il fumo in tutti i locali pubblici e alle numerose circolari ministeriali che perentoriamente invitano al rispetto di tale legge in tutti i locali scolastici, si sottolinea che tale assoluto divieto vige non solo nelle aule ma in tutti i locali dell'istituto (bagni, corridoi, ecc.). Tutte le componenti della scuola sono invitate a rispettare e fare rispettare la legge.

• Art. 7 - VIGILANZA

Il personale Docente dovrà trovarsi in aula prima dell'ingresso degli alunni. Il personale ausiliario è chiamato ad esercitare all'ingresso e all'uscita e durante le ore di lezione, un'attenta vigilanza nei corridoi (ed in particolare nei pressi dei servizi igienici) ed anche nelle aule durante il cambio dell'ora ed in caso di altre eventuali momentanee assenze dei Docenti.

Nell'ambito delle modifiche allo statuto delle studentesse e degli studenti è consentito alla scuola di richiedere all'atto dell'iscrizione, o comunque all'inizio dell'anno scolastico, di sottoscrivere un “patto sociale di corresponsabilità” al fine di rendere attiva la piena partecipazione delle famiglie. Questo accordo conterrà una definizione condivisa di diritti e doveri tra famiglie e scuola. Cosicché le famiglie si assumono l'impegno di rispondere direttamente dell'operato dei propri figli nel caso in cui, gli stessi arrechino danni ad altre persone o alle strutture scolastiche, o, più in generale, violino i doveri sanciti dal regolamento d'istituto e subiscano, di conseguenza, l'applicazione di una sanzione anche di carattere pecuniario. Dirigenti, Docenti e personale tecnico e amministrativo hanno doveri deontologici e professionali sia di vigilanza sui comportamenti degli studenti in tutti gli spazi scolastici che di tempestiva segnalazione alle autorità competenti di eventuali infrazioni. L'inosservanza di questo dovere è corpo di valutazione disciplinare.

Art. 8 - DIRITTI DEGLI STUDENTI

La comunità scolastica promuove la solidarietà tra i suoi componenti e tutela il diritto dello studente alla riservatezza. (C .2) Lo studente ha diritto di essere informato sulle decisioni e sulle norme che regolano la vita della scuola. (C. 3) Lo studente ha inoltre diritto ad una valutazione trasparente e tempestiva, volta ad attivare un processo di autovalutazione che lo conduca ad individuare i propri punti di forza e di debolezza ed a migliorare il proprio rendimento. (C. 4) Nei casi in cui una decisione influisca in modo rilevante sull'organizzazione della scuola gli studenti, anche su loro richiesta, possono essere chiamati ad esprimere la loro opinione mediante una consultazione. (C. 5) (Art. 2 Commi 2 - 3 - 4 - 5 D.P.R. n. 249 G.U. s.g.175 del 29.7.98)

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 21 di 27</p>
--	--	---

Art. 9 - FUNZIONAMENTO DELLA BIBLIOTECA E DELLE AULE SPECIALI

La direzione della biblioteca è affidata ad un Docente che può avvalersi della collaborazione di un insegnante tecnico pratico. L'accesso alla biblioteca è garantito nei seguenti giorni con questo orario : dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30. I laboratori di fisica - chimica, di scienze, le aule video sono accessibili dalle ore 8:00 alle ore 14:15 a tutte le classi i cui insegnanti ne fanno richiesta. I laboratori di informatica sono utilizzati, da tutte le classi, secondo l'orario stabilito.

Art. 10 - RAPPORTI SCUOLA - FAMIGLIA

Gli incontri pomeridiani si effettueranno secondo un calendario stabilito, in linea di massima, dal piano annuale delle attività. Gli incontri mattutini si effettueranno in una settimana nell'arco del mese, secondo il calendario stabilito dalla Presidenza e secondo l'orario stabilito dai singoli Docenti. Il Preside riceve il VENERDI' dalle ore 8:30 alle ore 10:30 e tutti gli altri giorni previo appuntamento concordato.

Art. 11 - INGRESSO ESTRANEI

Ogni estraneo (ex alunni compresi) che vorrà accedere alla scuola dovrà lasciare in portineria un documento di identità e riceverà un relativo pass che gli consentirà di andare a tutti gli uffici.

Art. 12 - SERVIZIO SEGRETERIE

L'orario di apertura al pubblico degli uffici di segreterie è garantito nei seguenti giorni e col seguente orario :

Segreteria Didattica : Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
Mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

Segreteria Amministrativa : Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 11:00.

Art. 13 - DISPOSIZIONI GENERALI SUL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI COLLEGIALI

La convocazione degli organi collegiali elettivi deve essere disposta con un congruo preavviso, di massima non inferiori a cinque giorni, rispetto alla data delle riunioni. La convocazione deve essere effettuata con lettera diretta ai singoli membri dell'organo collegiale e mediante affissione all'albo di apposito avviso; in ogni caso, l'affissione all'albo dell'avviso è adempimento sufficiente per la regolare convocazione dell'organo collegiale. La lettera e l'avviso di convocazione devono indicare gli argomenti da trattare nella seduta dell'organo collegiale. Di ogni seduta dell'organo collegiale viene redatto processo verbale, firmato dal Presidente e dal Segretario, stesso su apposito registro a pagine numerate.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 22 di 27</p>
--	--	---

Art. 14 - PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' DEGLI ORGANI COLLEGIALI

Ciascuno degli organi collegiali programma le proprie attività nel tempo, in rapporto alle proprie competenze, allo scopo di realizzare, nei limiti del possibile, un ordinato svolgimento delle attività stesse, raggruppando a date prestabilite in linea di massima, la discussione degli argomenti su cui sia possibile prevedere con certezza la necessità di adottare decisioni, proposte o pareri.

Art. 15 - SVOLGIMENTO COORDINATO DELL'ATTIVITA' DEGLI ORGANI COLLEGIALI

Ciascuno organo collegiale opera in forma coordinata con gli altri organi collegiali che esercitano competenze parallele, ma con rilevanza diversa, in determinate materie. Ai fini di cui al precedente comma si considerano anche le competenze, in materie definite, di un determinato organo quando il loro esercizio costituisca presupposto necessario od opportuno per l'esercizio delle competenze di altro organo collegiale.

Art. 16 - ELEZIONI CONTEMPORANEE DI ORGANI DI DURATA ANNUALE

Le elezioni, per gli organi collegiali di durata annuale, hanno luogo, possibilmente, nello stesso giorno ed entro il secondo mese dell'anno scolastico. Sono fatte salve diverse disposizioni ministeriali.

Art. 17 - CONVOCAZIONE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Il consiglio di classe è convocato dal Preside di propria iniziativa o su richiesta scritta e motivata della maggioranza dei suoi membri, escluso dal computo il Presidente.

Art. 18 - PRIMA CONVOCAZIONE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

La prima convocazione del Consiglio d'Istituto, immediatamente successiva alla nomina dei relativi membri da parte del Provveditore agli Studi o da parte del Preside su delega del Provveditore, è disposta dal Preside.

Art. 19 - ELEZIONE DEL PRESIDENTE E DEL VICEPRESIDENTE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

Nella prima seduta, il Consiglio è presieduto dal Presidente ed elegge, tra i rappresentanti dei genitori membri del Consiglio stesso, il proprio Presidente. L'elezione ha luogo a scrutinio segreto. Sono candidati tutti i genitori membri del Consiglio. E' considerato eletto il genitore che abbia ottenuto la maggioranza assoluta dei voti rapportata al numero dei componenti del consiglio. Qualora non si raggiunga detta maggioranza nella prima votazione, il Presidente è eletto a maggioranza relativa dei votanti, sempre che siano stati presenti almeno la metà più uno dei componenti in carica. A parità di voto è eletto il più anziano di età. Il Consiglio può deliberare di eleggere anche un Vice-Presidente, da votarsi tra i genitori componenti il Consiglio

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p style="text-align: center;">VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02</p> <p>Pagina 23 di 27</p>
--	---	--

stesso secondo le stesse modalità previste per l'elezione del Presidente. Con le stesse modalità vengono eletti i responsabili del Consiglio d'Istituto nella Giunta esecutiva.

Art. 20 - CONVOCAZIONE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

Il Consiglio d'Istituto è convocato dal Presidente del Consiglio stesso. Il Presidente del Consiglio è tenuto a disporre la convocazione del Consiglio su richiesta del Presidente della giunta esecutiva ovvero della maggioranza dei componenti del Consiglio stesso. Gli atti deliberativi, iscritti all'O.d.g. , devono essere depositati in segreteria cinque giorni prima della seduta ordinaria e due giorni prima di quella straordinaria.

Art. 21 - PUBBLICITA' DEGLI ATTI

La pubblicità degli atti del Consiglio d'Istituto, disciplinata dall'art. 27 del D.P.R. 31 Maggio 1974 n. 416, deve avvenire mediante affissione in apposito albo d'Istituto , della copia integrale, sottoscritta e autenticata dal Segretario del Consiglio, del testo delle deliberazioni adottate dal Consiglio stesso. L'affissione all'albo avviene entro il termine massimo di dieci giorni dalla relativa seduta del Consiglio. La copia della deliberazione da affiggere all'albo è consegnata al Preside dal Segretario del consiglio; il Preside ne dispone l'affissione immediata e attesta in calce ad essa la data iniziale di affissione. La copia della deliberazione deve rimanere esposta per un periodo di dieci giorni. Allo scadere dei dieci giorni, tale copia è depositata nell'ufficio di segreteria dell'Istituto, dove già sono stati depositati i verbali e tutti gli atti scritti preparatori. Tali documenti sono esibiti a chiunque ne faccia richiesta scritta. Non sono soggetti a pubblicazione gli atti e le deliberazioni concernenti singole persone, salvo contraria richiesta dell'interessato.

Art. 22 - ASSEMBLEE DEGLI STUDENTI

Gli studenti hanno diritto mensilmente ad una assemblea studentesca d'Istituto della durata massima delle ore di lezione di una giornata e ad una assemblea di classe della durata di due ore. Alle assemblee d'Istituto, in numero non superiore a quattro, può essere richiesta la partecipazione di esperti di problemi sociali, culturali, artistici e scientifici ; detta partecipazione deve essere autorizzata dal Preside. Non possono avere luogo assemblee nel mese conclusivo delle lezioni. Alle assemblee di classe o di Istituto possono assistere, oltre al Preside o a un suo delegato, gli insegnanti che lo desiderino. I Rappresentanti degli studenti nei Consigli di classe possono esprimere un comitato studentesco d'Istituto. L'assemblea d'Istituto deve darsi un regolamento per il proprio funzionamento che viene inviato in visione al Consiglio d'Istituto. L'assemblea d'Istituto è convocata su richiesta della maggioranza del comitato studentesco d'Istituto o su richiesta del 10% degli studenti o da tutti i componenti della rappresentanza studentesca nel C.I. La data di convocazione e l'ordine del giorno dell'assemblea devono essere presentati al Preside almeno cinque giorni prima. Il Preside ha potere di intervento nel caso di violazione del regolamento o in caso di constatata impossibilità di ordinato svolgimento dell'assemblea. Come atto preliminare nella prima assemblea dell'anno scolastico si insedierà il Presidente che avrà il compito di coordinare i lavori e

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 24 di 27</p>
--	--	---

moderare gli interventi, si nominerà anche il Segretario che avrà il compito di redigere il verbale dell'Assemblea. L'ordine del giorno sarà stabilito dalle risultanze delle proposte suggerite dalle assemblee di classe e concordato dalla assemblea dei Rappresentanti di classe come si evince dai relativi verbali. Le delibere espresse dall'assemblea studentesca saranno presentate al Preside e costituiranno momento di contrattazione della volontà studentesca (patto formativo). Le delibere definitive approvate anche dalla Presidenza devono essere ufficialmente rese pubbliche a tutte le classi per iscritto, siglate dal Preside e dai Rappresentanti d'Istituto.

Art. 23 - ASSEMBLEE DEI GENITORI

Le assemblee dei genitori possono essere di classe o d'Istituto. I Rappresentanti dei genitori possono esprimere un comitato dei genitori dell'Istituto. Qualora le assemblee si svolgono nei locali dell'Istituto, la data e l'orario di svolgimento di ciascuna di esse debbono essere concordate di volta in volta con il Preside. L'assemblea di classe è convocata su richiesta dei genitori eletti nei Consigli di classe; l'assemblea d'Istituto è convocata su richiesta del Presidente dell'assemblea, ove sia stato eletto, o della maggioranza del comitato dei genitori, oppure qualora la richiedano duecento genitori. Il Preside autorizza la convocazione e i genitori promotori ne danno comunicazione mediante affissione all'albo. L'assemblea si svolge fuori dall'orario delle lezioni. L'assemblea dei genitori deve darsi un regolamento per il proprio funzionamento visionato dal Consiglio d'Istituto. All'assemblea di classe o d'Istituto possono partecipare, con diritto di parola, il Preside e gli insegnanti.

Art. 24 - ASSEMBLEE DEI DOCENTI

I Docenti hanno diritto a partecipare, durante l'orario di lavoro, ad assemblee sindacali in locali scolastici concordati con i capi d'Istituto, senza decurtazione della retribuzione, per 10 ore pro-capite per anno scolastico. L'ordine del giorno delle assemblee deve riguardare materie d'interesse sindacale e del lavoro. Per il personale Docente, in ciascun Istituto può essere tenuta di norma una assemblea al mese, e comunque non più di due. La convocazione dell'assemblea, la durata, la sede e l'eventuale partecipazione di dirigenti sindacali esterni sono rese note dai soggetti sindacali promotori almeno sei giorni prima, con comunicazione scritta, fonogramma o fax, ai Capi d'Istituto delle scuole interessate all'assemblea. Il Preside avvisa il Personale coinvolto nell'assemblea e raccoglie la dichiarazione individuale di partecipazione espressa in forma scritta del Personale in servizio nell'orario d'assemblea. Tale dichiarazione fa fede ai fini del computo del monte ore individuale ed è irrevocabile. Ai Docenti, inoltre, è riservata la possibilità di riunirsi dietro loro istanza a scadenza mensile, in orario non di servizio nei locali dell'Istituto per approfondire, elaborare e dibattere le problematiche inerenti alla loro professionalità, alle esigenze didattiche e ai rapporti con l'istituzione scolastica. La data dell'assemblea sarà concordata col Preside almeno cinque giorni prima.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 25 di 27</p>
--	--	---

Art. 25

Per quanto non specificatamente espresso nel presente regolamento si fa riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente.

3.3 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione dei servizi offerti dalla Scuola è effettuata attraverso questionari appositamente predisposti e somministrati, alle famiglie, agli alunni, ai docenti e al personale ATA.

La rilevazione dei dati viene fatta tenendo conto di indicatori prestabiliti, quali gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico.

Durante l'ultimo Collegio dei Docenti il Dirigente Scolastico comunica i dati relativi ai risultati degli scrutini delle classi, escluse le quinte, necessari ad una valutazione complessiva dell'attività svolta dall'Istituto.

LA CARTA DEI SERVIZI suddetta sarà via via integrata in relazione alle modifiche di legge e di contenuti contrattuali.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 26 di 27</p>
--	--	---

PARTE 4^A – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Fa parte della **mission** delle Istituzioni Scolastiche fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite degli utenti; l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti rappresentano un dovere deontologico del personale tutto della Scuola.

L'I.T.C. Libero Grassi mette a disposizione del Personale operante nella Scuola tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Istituto rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di questionari; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report annuale che viene inviato al Dirigente Scolastico. Le risultanze dei questionari costituiscono importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi.

4.2 PRESENTAZIONE RECLAMI

I reclami e gli esposti relativi al servizio scolastico devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico, redatti in forma scritta e contenere le generalità dello scrivente. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere trascritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione.

Se ne ravvisa la necessità, il Dirigente Scolastico provvede, personalmente, a protocollarli nel Protocollo riservato.

I reclami e gli esposti anonimi non vengono presi in considerazione, pur tuttavia il Dirigente Scolastico avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, prenderà i provvedimenti che la situazione richiede. Egli, nell'ambito delle sue competenze, si impegna a rimuovere le cause che hanno generato l'insoddisfazione dell'utenza.

Il Dirigente Scolastico ogni anno redige una relazione sui reclami da inserire nelle comunicazioni al Consiglio di Istituto.

4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La **scuola** ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente scolastico che di accoglienza degli utenti.

4.3.1 Rapporti con le Famiglie

Sono gestiti dal Dirigente Scolastico, dai suoi Collaboratori e dalle funzioni strumentali per quanto di competenza.

La gestione dei rapporti con le famiglie mira ad assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

<p>09/11/2011 Tipo di documento: ALLEGATO</p> <p>Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI</p>	   <p>.....</p> <p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE “LIBERO GRASSI”</p> <p>VIALE DEL FANTE, 70/C 90146 P A L E R M O ☎ 0916884251 - FAX 0916887630 sito internet : www.liberograssi.it - e-mail: audinic@tin.it</p>	<p>Codice del documento: All.1 PR.4.2.1</p> <p>Data di emissione: 02.03.2010</p> <p>N° di revisione: 02 Pagina 27 di 27</p>
--	--	---

I Responsabili Qualità forniscono il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della *scuola*, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni degli utenti. fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

4.3.2 Comitato Qualità

È costituito da:

- Dirigente Scolastico
- Responsabili Qualità
- Direttore dei servizi generali amministrativi
- Assistente amministrativo n.1
- Collaboratore scolastico n.1

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità della *Scuola*, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di audit interni, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti.

Il Comitato Qualità promuove l’attuazione di azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell’ambito di un anno il Comitato Qualità riesamina l’intera struttura del Sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative degli utenti.

4.3.3 Gruppo di Audit

Il Gruppo di Audit interno con il coordinamento dei Responsabili Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di audit interno sono designati dai Responsabili Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall’attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l’apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l’esame e l’adozione dei provvedimenti necessari.

Il Dirigente Scolastico