CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO di ISTRUZIONE SECONDARIA di SECONDO GRADO - BRESSANONE

Aggiornamento a.s. 2024/2025

Delibera Consiglio d'Istituto 30/01/2025

PREMESSA

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento con cui la scuola, come ente erogatore di servizi educativi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Attraverso la CdS, l'istituto comunica i principi e i criteri che guidano l'erogazione dei servizi e descrive le modalità di relazione con gli utenti.

Il principio di trasparenza, sancito dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990, che regola il procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti, si riflette nella Carta dei Servizi tramite l'indicazione dei diritti degli utenti, le modalità di accesso ai servizi, gli standard di qualità attesi e le procedure per avanzare reclami.

Tale trasparenza favorisce un controllo effettivo da parte di tutte le componenti della comunità scolastica (dirigente, docenti, personale ATA, studenti, genitori) sull'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, promuovendo una gestione partecipata delle risorse umane e materiali.

La Carta dei Servizi facilita l'apertura dell'Istituto scolastico al territorio, favorendo un'interazione costruttiva con enti e organizzazioni locali.

È adottata dal Consiglio d'Istituto, previa consultazione del Collegio dei docenti, il cui parere è vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

In particolare, la Carta, persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

All'interno della Carta vengono indicati:

- le finalità istituzionali dell'Istituto, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato;
- i modi e i tempi di partecipazione;
- le procedure di controllo che gli utenti hanno a loro disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti.

La Carta dei Servizi recepisce i principi di trasparenza e partecipazione affermati dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e tiene conto dei principi su cui si fondano la Legge n. 190 del 6 novembre 2012, recante disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, e il Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013, relativo al diritto di accesso civico e agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Principi fondamentali

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione italiana.

***Art. 3**: " Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali ".*

Art. 21: *"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.*

Art. 33*: " L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.*

...E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini di scuola e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. "

Art. 34: *" La scuola è aperta a tutti. "*

" L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso ".

1. Uguaglianza

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, l'assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco.
La scuola si impegna a evitare qualsiasi forma di discriminazione attraverso:

- la formazione delle classi nel rispetto della eterogeneità e della continuità, secondo i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto;
- l'erogazione dell'insegnamento della religione cattolica con modalità che tutelino la libertà di coscienza, dando la possibilità di non avvalersi di tale insegnamento;
- l'adozione di provvedimenti mirati ad assicurare pari opportunità formative a tutta l'utenza

2. Imparzialità e regolarità

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce che i soggetti erogatori del servizio scolastico (personale direttivo, personale docente, personale amministrativo, personale ausiliario) agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti.

La scuola garantisce l'equità del proprio operato con:

- la collegialità della programmazione e della valutazione;
- attraverso il registro elettronico la comunicazione trasparente e tempestiva agli studenti e ai genitori degli esiti delle verifiche e delle valutazioni;
- l'offerta di attività di recupero e di potenziamento.

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.
Eventuali riduzioni del servizio scolastico (entrata posticipata o uscita anticipata) vengono

tempestivamente comunicate a studenti, genitori e personale scolastico.
Durante gli scioperi, vengono assicurate le prestazioni essenziali: svolgimento degli scrutini, svolgimento degli esami, vigilanza sugli studenti presenti a scuola.

3. Accoglienza, integrazione e orientamento

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Allo scopo la scuola predispone il Progetto Accoglienza delle classi prime, inserito nel P.T.O.F., finalizzato a:

- facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Secondaria di primo grado nel nuovo contesto scolastico;
- far conoscere l'ambiente scolastico, i suoi operatori e il suo funzionamento ai nuovi studenti;
- far conoscere le carte dell'Istituto (il Regolamento d'Istituto; lo Statuto degli Studenti e delle Studentesse; il Patto Educativo di Corresponsabilità; il Piano di Sicurezza e le Norme di Comportamento in caso di Emergenza; i progetti previsti nel PTOF)
- organizzare incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- effettuare l'analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime sulla base dei criteri deliberati dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto;
- svolgimento di prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- organizzazione di incontri periodici e costanti con le famiglie per condividere il percorso formativo dell'alunno;
- fornire alle famiglie le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e ogni altro aspetto della vita scolastica. Le comunicazioni ai genitori vengono trasmesse attraverso il registro elettronico.
- Gli insegnanti ricevono i genitori di norma con cadenza settimanale; due giornate in ogni anno scolastico sono dedicate alle udienze generali.
- L'istituto mira a garantire agli alunni un ruolo da protagonisti, fornendo loro, costantemente, l'occasione per intervenire costruttivamente nel progetto educativo.
- Viene ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia; l'Istituto adotta un Patto educativo di corresponsabilità, documento che declina i rapporti e i reciproci impegni di scuola, studenti e famiglie nella prospettiva di una alleanza finalizzata alla costruzione di un ambiente di apprendimento improntato al rispetto dei diritti e dei doveri di ciascuno.

La fase preliminare all'accoglienza degli alunni delle future classi prime prevede la seguente articolazione:

- nel mese di dicembre illustrazione dell'offerta formativa del "IIS di Bressanone" e delle possibilità di scelta ai genitori degli alunni delle 3e medie;
- visita guidata dell'Istituto da parte delle classi;

- possibilità di assistere ad una giornata di lezione per gli studenti interessati;
- nel mese di dicembre giornata delle porte aperte;
- all'inizio dell'anno scolastico realizzazione del Progetto Accoglienza che prevede anche un soggiorno naturalistico a Dobbiaco per facilitare la conoscenza tra i ragazzi delle classi prime;
- attività di sostegno e recupero socio emotivo per gli studenti in difficoltà attraverso uno sportello psicologico.

l'Istituto organizza, nel primo periodo dell'anno scolastico, incontri specifici con i genitori degli alunni delle classi prime dei diversi indirizzi presenti nell'Istituzione Scolastica per la presentazione e il saluto del Dirigente Scolastico, volti ad illustrare:

- il funzionamento della struttura scolastica;
- l'organigramma funzionale delle diverse figure operanti nell'Istituto;
- i progetti che l'Istituto intende sviluppare durante l'anno scolastico;
- le finalità educative, formative e didattiche dei diversi indirizzi presenti;
- gli strumenti di valutazione degli alunni;
- le modalità di rapporto scuola-famiglia.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, abbia il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità. Nei loro confronti vengono attivate strategie inclusive adeguate ai bisogni rilevati. La scuola, in collaborazione con il servizio psicologico dell'ospedale di Bressanone, si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni studente e ad adottare apposite strategie didattiche e forme organizzative flessibili.

- Per gli studenti tutelati da L. 104/1992 viene adottato un Piano Educativo Individualizzato, che contiene gli obiettivi educativi che si vogliono raggiungere, gli strumenti e le attività che si utilizzano per conseguirli e i criteri di valutazione;
- per gli studenti tutelati da L. 170/2010 (con disturbi specifici di apprendimento) o per i quali i docenti del Consiglio di classe hanno rilevato particolari fragilità, viene adottato un Piano Didattico Personalizzato, contenente gli strumenti compensativi e le misure dispensative che il Consiglio di classe ritiene opportuno applicare e le modalità di verifica e valutazione.
- Per gli studenti con background migratorio viene redatto un PDP per bisogni linguistici attivando interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica. Per gli alunni di lingua non italiana, la scuola predispone attività specifiche e organizza corsi di italiano lingua straniera in collaborazione con i docenti preposti.

Riguardo all'orientamento, la scuola si propone in tutto l'arco dei cinque anni e in particolare nel triennio di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità.
L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone s'impegna, attraverso la figura dei docenti tutor orientatori e la piattaforma Unica, ad affiancare gli studenti nelle scelte post diploma sia lavorative che universitarie, predisponendo specifiche attività di orientamento volte ad indirizzare gli studenti ad una scelta responsabile.

La stessa attenzione viene posta per il ri-orientamento soprattutto nel primo biennio:

- Sono organizzati incontri periodici con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno
- Vengono illustrati gli indirizzi di studio presenti nel territorio che potrebbero rispondere alle esigenze dello studente e alle sue predisposizioni;
- Sono proposte e organizzate ospitazioni presso altri istituti per facilitare la scelta.

Lo sportello psicologico

Lo sportello psicologico è nato per prevenire e superare l'eventuale disagio che può manifestarsi nello studente e per fornire supporto alla persona nella sfera socio emotiva contribuendo allo "star bene a scuola".

Lo sportello organizza attività rivolte non solo ai singoli, ma anche al gruppo classe, quando richieste dal consiglio. Lo sportello psicologico è accessibile su prenotazione anche per i docenti e per i genitori.

Lo sportello psicologico è aperto il martedì secondo il calendario concordato annualmente con la psicologa. Gli studenti che lo desiderino, su prenotazione, possono recarsi allo sportello anche durante le ore di lezione.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Nel rispetto del diritto di scelta dell'utente, l'"IIS di Bressanone'' accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico, prevenendo la dispersione scolastica, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza attraverso continui e attenti interventi di prevenzione, controllo e comunicazione alle famiglie a cura del coordinatore di classe e attraverso il registro elettronico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA DEI SERVIZI, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie, sia attraverso il registro elettronico sia tramite mail.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone, in collaborazione gli enti locali, le aziende promotrici di attività di formazione e altre associazioni, s'impegna

a favorire attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario delle lezioni. (vedi PTOF).

La scuola si impegna a organizzare le proprie attività seguendo criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità, semplificando le procedure per favorire la partecipazione di tutte le componenti. Tutte le procedure vengono svolte nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

La trasparenza amministrativa, sia interna che verso l'utenza, è garantita attraverso la divulgazione delle informazioni, dei documenti e degli atti ufficiali della scuola, anche tramite strumenti telematici.

I documenti che definiscono l'identità della scuola, così come le delibere del Consiglio d'Istituto, sono resi pubblici sul sito web dell'istituto.

Per ciascuno studente, è conservato un fascicolo cartaceo e digitale contenente tutta la documentazione amministrativa di riferimento. La documentazione cartacea relativa ai singoli studenti è disponibile presso la segreteria scolastica, e può essere consultata negli orari di apertura al pubblico.

Gli insegnanti tengono informati i genitori sul percorso di apprendimento degli studenti attraverso il registro elettronico e durante gli incontri programmati (colloqui individuali e udienze generali).

Genitori e studenti possono comunicare con i docenti tramite l'indirizzo e-mail istituzionale (posta LASIS), mentre l'uso di Social Network non è consentito per le comunicazioni scuola-famiglia, in quanto non idonei alla comunicazione istituzionale.

Le riunioni del Consiglio di Istituto e dei Consigli di Classe, a cui partecipano genitori e studenti, sono momenti privilegiati di dialogo e collaborazione tra scuola e famiglie.

In queste sedi, genitori e studenti possono formulare proposte riguardanti l'offerta formativa e l'organizzazione didattica e amministrativa della scuola.

6 -Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione, sia individuale che collegiale, assicura una formazione completa degli studenti, valorizzando le potenzialità di ciascuno e promuovendo uno sviluppo armonico della loro personalità. Viene elaborata nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, mantenendo coerenza con i traguardi di competenza e gli obiettivi di apprendimento previsti dalle Indicazioni provinciali, nonché dai quadri di riferimento nazionali ed europei.
La programmazione educativa e didattica si concretizza attraverso l'elaborazione dei seguenti documenti:

- PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa);
- Curricoli di Istituto;
- Programmazioni educative e didattiche delle singole classi, comprese le iniziative trasversali e i progetti deliberati dal Consiglio di classe;
- Piani di lavoro dei docenti.

I docenti si dedicano al continuo aggiornamento delle proprie competenze metodologiche, didattiche e disciplinari, considerandolo un aspetto fondamentale per il proprio sviluppo professionale. A tal fine, partecipano attivamente a corsi di formazione e aggiornamento organizzati dalla Direzione Istruzione e Formazione italiana. Ogni anno viene inoltre organizzata dall'Istituto una "giornata pedagogica" dedicata alla formazione di tutti gli insegnanti della scuola, su temi individuati dal Collegio dei docenti. In questa giornata

l’attività didattica è sospesa.

Orario di segreteria, attività didattiche, attività integrative

PARTE I

Didattica

Nella definizione dell'orario delle attività, la scuola adotta criteri che garantiscano la funzionalità didattica e il rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti. Per la programmazione delle verifiche settimanali e l'assegnazione dei compiti a casa, i docenti si coordinano con il Consiglio di classe, assicurando una distribuzione equilibrata degli impegni. I docenti inoltre pianificano e comunicano in modo chiaro agli studenti gli obiettivi delle attività didattiche e i criteri di valutazione delle prove.
L’integrazione delle tecnologie digitali nella didattica è promossa nella prospettiva di una educazione al digitale che può facilitare l’accesso ai contenuti delle discipline e la loro rielaborazione.
Oltre che in aula, le attività si svolgono in laboratori scientifici o informatici dotati di apparecchiature adeguate all’evoluzione tecnologica. È stato attivato nell’istituto anche un lavoratorio di Web Communication che arricchisce l'offerta formativa della scuola, preparando gli studenti alle sfide del mondo digitale e migliorando l'integrazione con il territorio e le famiglie. Il laboratorio favorisce lo sviluppo di competenze digitali, professionali e l’utilizzo responsabile del Web, ma è anche un utile supporto alla didattica e favorisce la collaborazione e il lavoro di squadra.
Nell’Istituto è presente un tecnico di laboratorio che collabora con i docenti di materie scientifiche nella predisposizione e nello svolgimento delle attività di laboratorio.
L’Istituto è inoltre dotato di una biblioteca scolastica, che garantisce un servizio di prestito, di lettura e consultazione in loco.

Il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), redatto dal Collegio dei docenti e approvato dal Consiglio di Istituto, rappresenta il documento strategico e programmatico che definisce l'identità culturale e progettuale della scuola. Esso esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che l'Istituto adotta, delineando gli obiettivi educativi e le attività didattiche in coerenza con la propria autonomia.
Il PTOF costituisce quindi una guida per l'azione educativa, valorizzando le risorse umane e materiali disponibili e rispondendo ai bisogni formativi degli studenti e del territorio. Nell'elaborazione del PTOF, la scuola tiene conto dei risultati dell'attività di autovalutazione, formalizzati attraverso il RAV (Rapporto di Autovalutazione) e il PDM (Piano di Miglioramento). Questi documenti delineano le azioni da intraprendere per garantire un miglioramento continuo dell'offerta formativa. Al termine del triennio di validità del PTOF, l'Istituto redige il documento di Rendicontazione Sociale, che illustra i risultati raggiunti rispetto alle priorità e ai traguardi indicati nel RAV, nonché agli obiettivi formativi del PTOF.
Questo ciclo di valutazione, come descritto nel DPR 80 del 28 marzo 2013, consente di riflettere sulla coerenza dell'offerta formativa in rapporto ai quadri di riferimento provinciali, nazionali e comunitari, tenendo conto anche delle esigenze specifiche del territorio e dell'utenza.
Il PTOF esplicita le scelte strategiche dell'Istituto, mettendo in evidenza le iniziative di ampliamento dell'offerta formativa, così come le attività legate all'orientamento, ai PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento, ex alternanza scuola-lavoro) e all'Educazione civica.
Il PTOF include il Piano Digitale di Istituto, un documento essenziale per promuovere l'educazione digitale come strumento chiave nello sviluppo delle competenze tecnologiche.

Questo piano mira a integrare le tecnologie digitali in modo etico e responsabile all'interno della didattica, rendendole parte integrante dei processi educativi.
Anche se non fanno parte della progettazione didattica, il Regolamento di Istituto e gli altri regolamenti vigenti definiscono il quadro operativo per il funzionamento delle procedure scolastiche e per l'utilizzo degli spazi in cui si svolge l'attività didattica. Tali regolamenti stabiliscono le linee guida per garantire un'azione educativa efficace e ben strutturata.

I criteri per la valutazione in itinere, periodica e finale sono indicati nella "delibera sulla valutazione", documento approvato dal Collegio dei docenti. La valutazione ha una funzione formativa ed educativa, in quanto mira a evidenziare le competenze, le abilità e le conoscenze acquisite dagli studenti, nonché a individuare eventuali carenze formative.
La valutazione svolge un ruolo cruciale nella regolazione dell'attività didattica: fornisce informazioni utili sul processo di insegnamento-apprendimento e consente ai docenti di adattare i propri interventi in base ai risultati ottenuti.
La valutazione degli apprendimenti ha una funzione amministrativa e certificativa, poiché è necessaria per il passaggio da un anno scolastico all'altro e per l'ammissione all'esame di Stato.
La scuola si impegna a garantire la massima trasparenza nelle proprie scelte relative alla progettazione didattica e alla valutazione, pubblicando i documenti programmatici sul sito istituzionale, chiarendo gli obiettivi disciplinari e i criteri di valutazione da parte dei docenti, e organizzando incontri periodici tra scuola e famiglie.

Dal canto loro, studenti e genitori sono tenuti, come evidenziato dal Patto educativo di corresponsabilità, a conoscere l'offerta formativa della scuola e a partecipare al dialogo educativo, collaborando con i docenti nella costruzione del percorso di insegnamento-apprendimento.
Accanto agli organi collegiali, operano nella scuola alcune loro articolazioni, come commissioni, gruppi di lavoro che non hanno carattere deliberante, ma contribuiscono al buon funzionamento dell'Istituto elaborando proposte e pareri rispetto ai quali gli organi collegiali assumono decisioni importanti sul piano didattico.

I dipartimenti disciplinari sono articolazioni del Collegio dei docenti di cui fanno parte i docenti della stessa disciplina o di discipline affini.
I dipartimenti sono coordinati da un referente di disciplina, definiscono gli obiettivi di apprendimento in termini di conoscenze, abilità e competenze e attivano un confronto costante sulle metodologie didattiche, progettano interventi di recupero e di sostegno durante l'anno scolastico; propongono l'adozione di libri di testo e sussidi didattici.
Le commissioni sono formate da docenti di diverse discipline e hanno lo scopo di organizzare attività e formulare proposte in relazione a specifici ambiti della vita scolastica (per esempio: commissioni RAV/PTOF, Orientamento, PCTO, Inclusione, accoglienza, educazione alla salute). I gruppi di lavoro sono formati da docenti incaricati, anche in corso d'anno, di occuparsi di attività specifiche.
Fra i gruppi di lavoro stabili, il GLI (Gruppo di lavoro per l'Inclusione) è composto da docenti curricolari, docenti di sostegno, collaboratori/collaboratrici all'integrazione e può essere integrato da specialisti della Azienda sanitaria locale e del territorio di riferimento dell'Istituzione scolastica. È nominato e presieduto dal dirigente scolastico e ha il compito di supportare il Collegio dei docenti della definizione del Piano per l'Inclusione, e i docenti dei Consigli di classe nell'attuazione dei PEI.
Il Team digitale è un altro gruppo di lavoro stabile attivo all'interno dell'Istituto, con il compito di supportare e accompagnare l'innovazione didattica e l'attività del docente con incarico di Animatore digitale.
Il Nucleo di Valutazione Interno (NIV) è un gruppo di lavoro presente all'interno di ogni istituto scolastico, incaricato di monitorare e valutare il funzionamento della scuola e i risultati raggiunti in termini di qualità dell'offerta formativa. Il NIV svolge un ruolo fondamentale nell'autovalutazione dell'istituto, coordinando la stesura del Rapporto di Autovalutazione (RAV) e contribuendo all'elaborazione del Piano di Miglioramento (PDM).

Il NIV raccoglie e analizza dati relativi all'efficacia dell'insegnamento, agli esiti degli studenti, alla partecipazione della comunità scolastica e al contesto socio-economico in cui la scuola opera. Segue e valuta l'andamento delle azioni previste nel PDM, per assicurarsi che gli obiettivi prefissati vengano raggiunti.
Il NIV promuove, quindi, un processo continuo di miglioramento, garantendo che la scuola risponda alle esigenze educative e alle aspettative del territorio.

PARTE II

Servizi amministrativi

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità di servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di Segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati, purché ciò comporti un miglioramento degli standard previsti e delle procedure.

La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi successive alla prima è effettuata dalla Segreteria direttamente agli alunni, fornendo loro le modalità di compilazione e di riconsegna.
L' iscrizione alle classi prime può essere effettuata esclusivamente attraverso IOLE.
Il personale di Segreteria, anche in orario pomeridiano e con largo anticipo sui tempi di consegna stabiliti dalla normativa in vigore, è a disposizione delle famiglie per offrire il supporto necessario alla compilazione dei modelli online.

La presentazione delle richieste per certificati, documenti, attestati ecc. deve essere f a t t a per iscritto alla Segreteria o su supporto cartaceo o tramite e-mail.
Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta scritta.

È possibile presentare richiesta di accesso ai documenti amministrativi ai sensi della Legge 07/08/1990 n. 241 e successive modifiche nei seguenti casi:

1. per ottenere copia o visionare un atto amministrativo relativo alle decisioni prese dai diversi organi collegiali e relative al soggetto richiedente;
2. per avere, in generale, un pronunciamento formale da parte dell'Istituto scolastico fondamentale per poter conoscere i motivi che l'hanno indotto a prendere un provvedimento, verificarli ed eventualmente smentirli;
3. acquisire informazioni relative ad un procedimento amministrativo;
4. conoscere i presupposti e le ragioni giuridiche che ne hanno determinato la decisione.

Per accedere agli atti amministrativi occorre:

1. dimostrare di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto e/o del procedimento oggetto del diritto di accesso;
2. presentare al Dirigente scolastico una richiesta formale scritta inviata tramite

raccomandata A/R, posta certificata o presentata in Segreteria. In quest'ultimo caso l'ufficio è tenuto a rilasciare ricevuta, così come previsto dal D.P.R. 352/92 (art. 4 comma 2).

L'amministrazione scolastica si impegna a fornire la documentazione richiesta entro tre giorni dall'autorizzazione ricevuta dal Dirigente scolastico e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Se non si ottiene risposta o si sia espresso un provvedimento di limitazione o differimento dell'accesso o sia inutilmente trascorso il termine di 30 giorni dalla richiesta di accesso formale, è possibile chiedere il riesame del diniego al Difensore Civico competente per territorio (se presente nel territorio), oppure presentare ricorso al T.A.R.

Il Dirigente scolastico, nel momento in cui viene presentata domanda di accesso agli atti, deve:

- valutare le condizioni di ammissibilità della richiesta, la legittimazione dei soggetti interessati ed i presupposti che dovranno determinare l'emanazione del provvedimento;
- accertare d'ufficio i fatti, richiedendo anche dichiarazioni ad altri soggetti/uffici coinvolti;
- curare le comunicazioni, pubblicazioni e modifiche previste in merito al fatto in questione;
- emettere l'atto finale, se di sua competenza.

Per la gestione dei procedimenti amministrativi è nominato il responsabile amministrativo sig. Marco Smarra.

Il rilascio dei certificati con votazioni e/o giudizi intermedi (non ritirati durante gli incontri scuola-famiglie) è sul registro elettronico.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma e le certificazioni di competenze sono pubblicati, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla chiusura delle operazioni di scrutinio.

I documenti di valutazione degli alunni sono inviati via e-mail dalla Segreteria.

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

Orario di apertura della segreteria amministrativa:
da lunedì a giovedì dalle ore 7:30 alle ore 13:00
da lunedì a giovedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 16:00
il venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00

Orario estivo vigente dal termine degli esami di Stato alla terza settimana di agosto:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00

La Dirigente scolastica organizza la sua presenza secondo criteri funzionali alle esigenze della struttura e allo svolgimento della mansione. La Dirigente scolastica riceve solo su appuntamento preso direttamente con Lei o con l'ufficio di Segreteria.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde e indicando eventualmente la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione relativi a:

- elenco del personale docente e orario;
- graduatorie interne di istituto dei docenti a tempo indeterminato;
- albo d'istituto;
- bacheca per i docenti;
- bacheca sindacale ;

Sono poi pubblicate nel sito della scuola nella parte relativa all'amministrazione trasparente:

- Consulenti e collaboratori;
- Disposizioni generali;
- Organizzazione;
- Personale;
- Performance;
- Provvedimenti;
- Attività e procedimenti;
- Bandi di gara e contratti;
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici;
- Bilanci;
- Beni immobili e gestione patrimonio;
- Controlli e rilievi sull'amministrazione;
- Pagamenti dell'amministrazione;

Sono regolarmente inviate via mail a genitori e docenti tutte le circolari relative alle attività svolte dall'istituto.

Presso l'ingresso della scuola e presso la postazione "bidelleria" ubicata al piano terra del plesso scolastico e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto, la Carta dei servizi, il piano dell'offerta formativa, sono disponibili sul sito della scuola https://www.iis-bressanone.edu.it .

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare all'ufficio di presidenza o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo. Vanno inoltre segnalate su apposito modulo fornito dalla Segreteria, eventuali segnalazioni relative a danni, malfunzionamenti o guasti delle attrezzature in uso alla scuola.
La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e esterna nell'ambito del circondario scolastico promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

L'Istituto d'Istruzione Secondaria di secondo grado di Bressanone individua i seguenti fattori di qualità:

- dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- tipo, dimensione, dotazione di aule speciali, laboratori e palestra;
- dimensioni e dotazioni dei locali di servizio;
- dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile e dotazione della sala per riunioni e dell'auditorium;
- numero dei servizi igienici;
- orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori;
- presenza e pubblicità del piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità;
- non esistenza di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non.

PARTE IV

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami
I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere chiaramente generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, nonché l'oggetto, le circostanze, le persone coinvolte.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
Ogni procedura successiva ad un'azione di reclamo si concluderà nell'arco di 15 giorni. Il D.S. si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
Qualora i reclami non siano di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
Il Dirigente scolastico inserirà nella sua relazione annuale sintetiche annotazioni circa quantità e tipologia dei reclami pervenuti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio erogato dall'Istituto relativo a spazi, attrezzature, attività di Segreteria e del personale ATA, viene effettuata una rilevazione mediante questionario.

PARTE V

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte dell'Organo competente e fino a quando non sia da esso modificata o intervengano disposizioni da parte di norme di legge o contratti collettivi di lavoro.

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