



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

PREMESSA

La presente Carta dei servizi si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e all'art. 149 del Trattato dell'Unione Europea e costituisce un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale (Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 07/06/1995). Unitamente al Piano dell'offerta formativa, al Regolamento d'istituto e al Manuale della qualità descrive l'organizzazione e l'offerta formativa della scuola. Le indicazioni in essa contenute si applicano fino a quando non intervengano mutamenti organizzativi o disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o in direttive del Ministero dell'Istruzione.

I - PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 1 (Uguaglianza e imparzialità)

1. La scuola garantisce il rispetto del principio dell'uguaglianza, che comporta:
 - a) l'accettazione e il rispetto della personalità dello studente, quali che ne siano le condizioni personali, sociali, economiche e culturali;
 - b) la valorizzazione delle caratteristiche personali di ciascuno;
 - c) la risposta alle sue specifiche esigenze attraverso una programmazione educativa personalizzata.
2. La scuola dedica attenzione all'accoglienza e all'integrazione degli alunni stranieri, degli alunni diversamente abili e degli alunni in condizione di svantaggio socio-culturale o a rischio di dispersione, per i quali promuove specifiche iniziative di recupero e sostegno, le cui modalità sono definite dal Piano dell'offerta formativa e dalla programmazione didattica dei Consigli di classe, sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione scolastica.
3. La scuola si impegna a favorire, attraverso specifiche iniziative, la piena esplicazione delle capacità degli studenti motivati e dotati.
4. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal Dirigente scolastico, su indicazione della Commissione formazione classi individuata dal Collegio dei docenti che prevede, di norma, l'equieterogeneità dei gruppi e il principio della territorialità.
5. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale della normativa generale, e in particolare del D. lgs. 150/2009 e della CM Dipartimento Funzione pubblica 7/2010, delle procedure interne riguardanti l'area didattica e delle norme regolamentari relative ai servizi amministrativi e ausiliari.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

Articolo 2 (Regolarità del servizio)

1. Il Dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio, nei limiti consentiti dal dettato legislativo e dalle norme contrattuali di gestione del personale.
2. Il personale docente e non docente è assegnato alla scuola dall'amministrazione scolastica centrale e periferica, alle quali spetta la responsabilità di garantire la presenza all'inizio dell'anno scolastico.
3. In materia di personale, al Dirigente scolastico spetta la stipula di contratti a tempo determinato sui posti rimasti scoperti dopo la data del 31 Agosto di ciascun anno e per supplenze temporanee. A tale adempimento il Dirigente provvede seguendo le procedure fissate dalle disposizioni ministeriali che regolano la materia.
4. La manutenzione dell'edificio scolastico è a carico dell'Amministrazione provinciale di Padova. Il Dirigente scolastico assicura fattiva collaborazione e tempestiva segnalazione di problemi o esigenze.
5. In caso di sciopero del personale, il Dirigente provvede a informarne le famiglie. Qualora il personale abbia reso dichiarazione volontaria di adesione o di non adesione, egli specifica in quale misura può essere garantito il servizio con l'utilizzo del personale non scioperante.
6. Nelle situazioni di emergenza, il Dirigente assume iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

Articolo 3 (Accoglienza e integrazione)

1. L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola superiore è un processo caratterizzato da:
 - a) riferimento all'esperienza formativa pregressa dell'alunno in ingresso;
 - b) concrete azioni di integrazione e riallineamento formativi;
 - c) programmazione di interventi di riorientamento e rimotivazione, realizzati anche in rete con altre scuole e istituzioni che operano sul territorio.
2. L'accoglienza si articola in:
 - a) predisposizione degli elementi necessari per l'accoglienza (Piano dell'offerta formativa, servizi, esiti, diritti, doveri);
 - b) dispensa con informazioni ed esercizi propedeutici pubblicata sul sito d'Istituto;
 - c) costruzione e adattamento degli strumenti per la ricognizione degli esiti formativi raggiunti in uscita dalla scuola secondaria di primo grado:
 - prove e interventi in ingresso;
 - criteri e strumenti di valutazione, restituzione e condivisione degli esiti delle prove in ingresso;
 - offerta di percorsi di sostegno in Matematica, Fisica e Inglese della durata di almeno sei ore per studenti delle classi prime.

Articolo 4 (Diritto di scelta, obbligo formativo e frequenza)

1. La scuola promuove tempestive iniziative di informazione sulla propria offerta formativa, per consentire alle famiglie una scelta ponderata e meditata.
2. La regolarità della frequenza e l'adempimento dell'obbligo formativo sono oggetto di controllo continuo, a cura dell'ufficio di segreteria, dei docenti e della dirigenza. Nel caso di frequenza irregolare, il Dirigente provvede a sensibilizzare le famiglie e, in caso di persistente inadempienza, ad interessare le autorità competenti.
3. Ai genitori è offerta la possibilità di conoscere ritardi, assenze, giustificazioni e voti dei propri figli via web.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

Articolo 5 (Partecipazione, efficienza, trasparenza)

1. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente scolastico assicura la gestione unitaria dell'istituto coordinandone le attività e sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge.
2. La partecipazione dei genitori e degli studenti e la condivisione dell'azione educativa della scuola si realizzano sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di istituto, Consigli di classe, Comitato dei genitori, Comitato degli studenti) sia in assemblee di classe e di istituto o in altre forme di incontro su temi di interesse. Il Dirigente incontra i genitori almeno due volte nel corso di ogni anno scolastico. All'atto dell'iscrizione avviene la sottoscrizione del Patto di corresponsabilità educativa.
3. Sul sito di istituto sono pubblicati i documenti fondamentali della scuola: Piano dell'offerta formativa, Regolamenti, Carta dei servizi, Patto di corresponsabilità educativa, Politica per la qualità, Funzionigramma, Programma annuale, Conto consuntivo.
4. A partire dall'a.s. 2012/2013 sono accessibili sul sito le valutazioni degli studenti.
5. Sono pubblicati sul sito d'istituto i contenuti dei siti web istituzionali previsti dalla normativa vigente.
6. L'uso delle strutture al di fuori dell'orario di servizio scolastico per attività di rilievo sociale e culturale è consentito in osservanza dei criteri negoziali deliberati dal Consiglio di istituto.
7. Nei limiti delle possibilità consentite dal contratto di lavoro del personale, la scuola adotta per i collaboratori scolastici modalità di turnazione intese a garantire la massima agibilità degli edifici e l'accesso all'istituto.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdf04000q@istruzione.it - pec: pdf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

Articolo 6 (Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale)

1. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica al Piano dell'offerta formativa e alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei docenti, dai Dipartimenti o macroaree disciplinari e d'asse e dal Consiglio di classe. La programmazione adegua l'attività didattica della scuola al contesto territoriale, nel rispetto delle linee guida ministeriali, e costituisce il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.
2. La scuola promuove la formazione e l'aggiornamento, sia attraverso iniziative di autoformazione sia in collaborazione con altre scuole del territorio, e favorisce la partecipazione di tutti i dipendenti alle iniziative di formazione promosse dall'Amministrazione scolastica e da enti formativi accreditati.

Articolo 7 (Responsabilità)

La responsabilità dirigenziale è legata agli scostamenti rispetto alla qualità del contributo assicurato alla performance della struttura che dirige e ai risultati conseguiti.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

II - AREA DIDATTICA

Articolo 8 (Didattica)

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle competenze chiave europee, comprese quelle di cittadinanza e di indirizzo, nonché alle esigenze culturali e formative degli alunni, usando progressivamente evidenze per valutare il livello di apprendimento degli alunni e la riduzione dell'insuccesso scolastico e formativo.
2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
3. Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
5. Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, secondo le modalità descritte nel Piano dell'offerta formativa e nel Patto di corresponsabilità educativa.
6. L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

Articolo 9 (Piano dell'offerta formativa)

1. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la divulgazione del Piano dell'offerta formativa (pubblicato sul sito d'Istituto).
2. Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.
3. Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio di istituto.
4. Entro la fine del mese di Ottobre sono deliberati i progetti e le attività funzionali al Piano dell'offerta formativa dell'anno scolastico di riferimento.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

Articolo 10 (Regolamento di istituto)

1. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la divulgazione del Regolamento di istituto, consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione e pubblicato sul sito di istituto.
2. Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle studentesse e degli studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.
3. Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:
 - a) vigilanza sugli alunni;
 - b) comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
 - c) regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
 - d) uso delle aule e degli spazi comuni;
 - e) uso delle attrezzature;
 - f) svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
 - g) modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe;
 - h) norme generali di comportamento in caso di emergenza e regolamenti di sicurezza e antinfortunistica per l'accesso ai laboratori.

Articolo 11 (Programmazione e pianificazione della didattica)

1. Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espone nel Piano dell'offerta formativa e nel Manuale della qualità.
2. All'inizio dell'anno scolastico i Dipartimenti disciplinari, anche riuniti per assi culturali, e i Consigli di classe elaborano i rispettivi documenti di programmazione.
3. Entro la fine del mese di Ottobre i docenti, sulla base delle programmazione effettuata a livello di Dipartimento e di Consiglio di classe, pianificano la propria attività elaborando il piano di lavoro individuale. Alla fine dell'anno scolastico i docenti presentano una relazione sull'attività effettivamente svolta.
4. La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe aperta ai rappresentanti dei genitori e alunni.
5. I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

III - AREA AMMINISTRATIVA

Articolo 12 (Fattori di qualità)

1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - a) trasparenza e celerità delle procedure;
 - b) riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
 - c) informatizzazione dei servizi di segreteria.

Articolo 13 (Contatti e orario degli uffici)

1. La scuola garantisce la tempestività dei contatti telefonici. Le modalità di risposta comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. La scuola contatta telefonicamente i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.
2. La scuola dispone di indirizzo di posta elettronica certificata, riportato sul sito web dell'istituto, e può essere contattata via e-mail dall'utenza per richieste di informazioni.
3. L'ufficio di segreteria riceve il pubblico tutti i giorni. L'orario di apertura dello sportello è fissato privilegiando fasce orarie che facilitano l'accesso dell'utenza.
4. Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento, da concordare telefonicamente.
5. Gli orari di apertura degli uffici sono pubblicati sul sito di istituto.

Articolo 14 (Standard specifici delle procedure)

1. La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

Servizio richiesto	Tempo massimo di conclusione delle operazioni
Procedura di iscrizione	a vista
Trasferimento ad altro istituto	3 gg lavorativi dalla concessione del nulla osta
Rilascio certificati	5 gg lavorativi
Accesso a documenti amministrativi	30 gg dalla richiesta



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

IV - AMBIENTE

Articolo 15 (Condizioni ambientali della scuola)

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.
2. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che la giornata scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza. A tal fine il Dirigente scolastico:
 - a) emana disposizioni al personale affinché sia assicurata la continuità della vigilanza e della prevenzione dei comportamenti pericolosi;
 - b) informa gli studenti e il personale sulle norme di sicurezza da rispettare, nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza;
 - c) assicura, in proprio e con il concorso dell'Amministrazione scolastica, la formazione del personale sui temi della sicurezza.
3. Sono depositati nell'ufficio del Dirigente scolastico, e disponibili in copia presso l'ufficio tecnico, il documento di valutazione dei rischi e il piano per la gestione delle emergenze.
4. Sono disponibili presso l'ufficio tecnico i seguenti dati relativi alle condizioni ambientali:
 - a) numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
 - b) numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
 - c) superficie e cubatura, dotazioni e orario di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari della palestra;
 - d) numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
 - e) numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale d'apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche (dati reperibili in biblioteca);
 - f) numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per soggetti diversamente abili;
 - g) esistenza di ascensori e montacarichi;
 - h) esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
5. La sede centrale rispetta gli standard fissati dalla Regione del Veneto per ottenere l'accreditamento come organismo di formazione.



Organismo di
Formazione
accreditato
Regione
Veneto
Cert. n. A0363



Istituto Tecnico Industriale "FRANCESCO SEVERI"
35129 PADOVA - Via L. Pettinati, 46 - Distretto n. 44 - Cod. Fisc. 80012040285
Tel. 049 8658111 - Fax: 049 8658120
e-mail: pdtf04000q@istruzione.it - pec: pdtf04000q@pec.istruzione.it
sito internet: <http://www.itiseveripadova.gov.it>

V - PRIVACY

Articolo 16 (Privacy e sicurezza dei dati personali)

1. L'Istituto applica quanto stabilito dal D. lgs. 30 giugno 2003, n.196 e successive modifiche e integrazioni.
2. Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (hardware e software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.

VI - SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Articolo 17 (Gestione dei reclami e delle non conformità)

1. L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità ha definito le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per non conforme quel servizio o materiale che non soddisfa un requisito.
2. Le non conformità segnalate dal personale sono gestite dalle funzioni competenti secondo quanto previsto dal Manuale della qualità.
3. Le non conformità riscontrate da studenti e famiglie e segnalate all'Istituto (reclami) vengono gestite dal Dirigente scolastico sempre in conformità a quanto previsto dal Manuale della qualità.

Articolo 18 (Gradimento del servizio)

1. Le aspettative e le percezioni di famiglie e studenti sui diversi aspetti della vita scolastica vengono raccolte attraverso rilevazioni periodiche e altri momenti di incontro e vengono analizzate al fine di migliorare il processo formativo e il sistema organizzativo.