

**Istituto Tecnico Commerciale "Caio Plinio Secondo"**  
**Via Italia Libera, 1 - 22100 Como**  
**Tel. 031 3300711 Fax 031 272454 e-mail: cpsecond @tin.it**

### **La storia in breve**

- 1865 - con Regio Decreto 1 Ottobre 1865 viene fondato a Como un Istituto industriale e professionale;
- 1873 - viene aggregata all'Istituto la sezione industriale di Tessitura, con speciale applicazione al Setificio;
- 1878 - dall'anno scolastico 1878/79 l'Istituto fa capo al Ministero della Pubblica Istruzione;
- 1883 - con R.D. del 27 agosto 1883 l'Istituto viene intitolato a Caio Plinio Secondo (Plinio il Vecchio), grande naturalista nato a Como nel 23 dopo Cristo;
- 1904 - la legge n. 679 del 29 dicembre 1904 istituisce la Regia Scuola di Setificio di Como e la sezione di Setificio viene separata dall'Istituto Caio Plinio Secondo;
- 1923 - con la riforma Gentile, la sezione di Fisica e Matematica dell'Istituto "Caio Plinio Secondo" diventa Liceo Scientifico "Paolo Giovio";
- 1933 - con R.D. 21 settembre 1933 l'Istituto viene qualificato Istituto Tecnico Commerciale "Caio Plinio Secondo";
- 1966 - il 17 dicembre 1966 viene inaugurata la sede di Via Italia Libera;
- 1967 - sorge la sezione staccata di Erba, che diventa autonoma nel 1976/77;
- 1969 - con D.P.R. 10 giugno 1969, n. 992 l'Istituto ottiene l'autonomia amministrativa;
- 1969 - sorge la sezione staccata di Menaggio, che diventa autonoma nel 1978/79
- 1981 - sorge la sezione staccata di Mariano Comense, che diventa autonoma nel 1986;
- 1987 - sorge la sezione staccata di Appiano Gentile, che viene riassorbita da Como nel 1998;
- 1998 - dal 1998 l'Istituto non ha più sezioni staccate fuori comune; le sue classi sono distribuite nella sede centrale di Via Italia Libera e nella succursale di Via Rezia, distante poco più di cento metri dalla sede centrale.

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

### **Premessa**

La "Carta dei servizi" è il documento generale di identità e di proposta formativa e gestionale rivolta all'utenza. Essa costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della Comunità scolastica e un vero e proprio patto scritto con gli utenti, nel quale vengono individuati gli standard e i fattori di qualità del servizio scolastico che dovranno essere conseguiti.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La "Carta dei servizi" dell'Istituto Tecnico Commerciale "Caio Plinio Secondo" di Como, si ispira

- agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana;
- ai principi sul procedimento amministrativo e sui rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini, contenuti nella legge 7 agosto 1990, n. 241,
- ai principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione del servizio scolastico, contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 (DPCM 7/6/1995);

e dà attuazione ai principi di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

#### **1.1. Uguaglianza**

L'ITC "Caio Plinio Secondo", nella erogazione del servizio scolastico, si impegna ad attuare il principio di uguaglianza secondo il quale "nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche".

Dirigenza Scolastica, Personale Docente e personale ATA, Collegio Docenti, Consigli di Classe, Consiglio di Istituto, Comitato Studentesco, Comitato di Garanzia, ciascuno secondo le proprie competenze, si impegnano a rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono l'attuazione del principio di uguaglianza all'interno della Comunità scolastica.

#### **1.2 Imparzialità e regolarità**

Nella erogazione del servizio scolastico, l'azione di tutti gli operatori, a livello individuale e/o collegiale, è improntata ai criteri di obiettività e di equità.

L'Istituto, nel rispetto delle norme in materia sindacale e delle disposizioni contrattuali in materia scolastica, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

In caso di indizione di sciopero da parte di una delle componenti, l'Istituto si impegna ad informare tempestivamente le famiglie degli alunni della variazione di orario delle lezioni.

### 1.3. Accoglienza e integrazione

L'ITC "Caio Plinio Secondo" si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni nella Comunità scolastica.

A tale proposito organizza ed attua:

- uno specifico "Progetto Accoglienza" per gli alunni delle Classi Prime;
- incontri del Dirigente Scolastico e degli insegnanti con i genitori e gli alunni delle Classi iniziali;
- incontri del Dirigente Scolastico e degli insegnanti con i genitori e gli alunni per la soluzione di problematiche particolari (accoglienza e inserimento di studenti stranieri, inserimento e integrazione di alunni in situazione di handicap, studenti degenti in ospedale, recupero e integrazione di alunni in situazioni di particolare disagio o necessità);
- specifiche attività dirette alla rilevazione dei livelli di partenza (nelle Classi Prime e nelle Classi Terze) allo scopo di rendere efficace la programmazione didattica e favorire l'acquisizione di un adeguato metodo di studio;
- uno sportello di consulenza, in orario scolastico, per sostegno e soluzione di problemi personali e particolari;
- rapporti con le famiglie in un'ottica di collaborazione e di partecipazione alla soluzione di problematiche adolescenziali.

### 1.4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

Fermo restando il diritto di scelta da parte degli utenti, le domande di iscrizione vengono accolte nei limiti della capienza e della funzionalità dei locali, nonché delle attrezzature di cui l'Istituto dispone. In caso di eccedenza di domande, l'Istituto applica il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

L'Istituto assicura l'assolvimento dell'obbligo scolastico e, attraverso l'azione congiunta e coordinata della Dirigenza Scolastica, degli Organi Collegiali, degli Uffici Amministrativi e dei singoli operatori, attua idonee iniziative dirette ad assicurare la regolarità della frequenza e a prevenire e controllare il triste fenomeno dell'evasione/dispersione scolastica.

### 1.5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

L'ITC "Caio Plinio Secondo", promuove e sollecita il personale, i genitori, gli alunni e le istituzioni ad una gestione partecipata della Scuola, per la migliore realizzazione degli standard generali del servizio.

A tale fine, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente a tutte le componenti scolastiche attraverso l'affissione di avvisi, dati e notizie in apposite bacheche, l'invio sistematico di avvisi alle Classi e comunicazioni tramite il giornalino di Istituto e il sito internet.

L'Istituto, nella consapevolezza che la Scuola debba svolgere un ruolo di promozione sociale e civile, oltre che culturale, si impegna a favorire le attività extrascolastiche e, nei limiti dell'agibilità dei locali e dei turni del personale ATA e nel rispetto del Regolamento di Istituto, a consentire l'uso degli edifici e delle attrezzature scolastiche anche fuori dell'orario delle lezioni.

L'ITC "Caio Plinio Secondo", allo scopo di conseguire una migliore integrazione dell'offerta formativa, ha formalizzato un accordo di rete con altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio per promuovere scambi di docenti, iniziative di formazione e aggiornamento del personale e per potenziare i criteri di efficacia e di efficienza dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

### 1.6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione di Istituto assicura la libertà di insegnamento dei docenti e, nel rispetto dei diversi piani di studio, contribuisce allo sviluppo armonico della personalità dell'alunno e ne garantisce la formazione.

Per il Dirigente Scolastico, il personale Docente e il personale ATA dell'ITC "Caio Plinio Secondo", l'aggiornamento e la formazione sono un diritto/dovere che deve essere realizzato attraverso interventi organici e regolari, nell'ambito di iniziative assunte dall'Amministrazione scolastica, ovvero tramite accordi di rete, ovvero per autonoma iniziativa dell'Istituto.

La periodica revisione della Carta dei Servizi Scolastici, del Piano dell'Offerta Formativa e del Regolamento di Istituto costituiscono di per sé un'occasione di attività di studio e di aggiornamento che l'Istituto gestisce attraverso gruppi di lavoro finalizzati alla corretta realizzazione dell'offerta formativa e culturale della scuola, al miglioramento delle metodologie didattiche seguite, all'affinamento degli strumenti di verifica del profitto degli alunni e dell'efficienza dei singoli settori del servizio scolastico.

## **PARTE PRIMA**

### **1. AREA DIDATTICA**

L'Istituto, nel rispetto delle finalità educative e formative valide per il conseguimento delle finalità istituzionali, al fine di garantire la qualità delle attività educative erogate e di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, realizza e stimola adeguate iniziative di collaborazione e di integrazione tra il personale in servizio, le famiglie, le istituzioni e la società civile.

L'adozione dei libri di testo e la scelta delle strumentazioni didattiche viene decisa tenendo costantemente presenti la validità culturale, la funzionalità educativa e le esigenze dell'utenza.

I compiti da svolgere a casa vengono assegnati dai docenti in coerenza con la programmazione didattica dei Consigli di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di riposo per gli alunni, nonché la necessità di fornire loro uno spazio temporale da poter dedicare ad attività sportive.

Integrano la Carta dei Servizi Scolastici i seguenti documenti: Piano dell'Offerta Formativa, Programmazione didattica ed educativa., Regolamento di Istituto, Regolamento di disciplina.

#### **1.1. Piano dell'Offerta Formativa (POF)**

Il Piano dell'Offerta Formativa è

- lo *strumento* attraverso il quale l'Istituto rende trasparente e leggibile ciò che fa, come lo fa e perché lo fa;
- il *documento* che presenta all'utenza effettiva e a quella potenziale l'offerta formativa che l'Istituto si impegna a svolgere e a potenziare anno dopo anno;
- il *progetto* che contiene l'insieme delle scelte culturali, formative, didattiche, organizzative e operative che caratterizzano l'azione dell'Istituto.

Esso trova concreta realizzazione nella *programmazione dell'attività formativa*, nel *piano delle attività*, nel *regolamento interno dell'Istituto*, nella *collaborazione attiva* di tutte le componenti scolastiche operanti all'interno dell'Istituto.

Il POF indica le finalità che l'Istituto si propone di raggiungere nella sua azione:

- progettare l'attività formativa in relazione alla specificità dell'Istituto;
- determinare, documentare e verificare gli obiettivi formativi attraverso
  - la programmazione dell'attività didattica;
  - la verifica dell'attività didattica;
  - la trasparenza delle attività.

- incrementare il successo scolastico;
- potenziare le azioni e le occasioni di orientamento;
- fare della scuola un luogo aperto alle istanze dei giovani, uno strumento di socializzazione e di indirizzo alla formazione permanente;
- promuovere iniziative di formazione e di aggiornamento per lo sviluppo di nuove tecnologie didattiche.

### **1.2.Programmazione didattica**

La Programmazione Didattica coinvolge tutte le componenti presenti all'interno dell'Istituto:

#### *Il Collegio Docenti*

- individua le modalità di organizzazione dell'offerta didattica;
- definisce gli obiettivi educativi e cognitivi generali;

#### *Il Consiglio di Classe*

- individua con il Piano di Lavoro annuale
  - gli obiettivi trasversali - comportamentali e cognitivi - e le strategie per la loro attuazione;
- determina il Patto formativo
  - definendo i comportamenti da tenere nei confronti della Classe;
  - definendo i carichi massimi di lavoro scolastico giornaliero;
  - programmando le verifiche scritte e orali.

#### *Il Dipartimento disciplinare*

- definisce gli obiettivi didattici disciplinari, coerenti con quelli trasversali;
- definisce criteri e griglie di misurazione validi per la disciplina;
- definisce gli standard minimi di apprendimento;
- definisce l'adozione di strumenti didattici comuni.

Il Docente, nel proprio Piano di lavoro annuale

- rende operativi gli obiettivi didattici disciplinari e quelli educativo - comportamentali;
- determina il ruolo della disciplina per il conseguimento degli obiettivi trasversali;
- programma i contenuti dell'insegnamento /apprendimento;
- predispone gli strumenti per le verifiche.

**1.3. Programmazione educativa**

La programmazione educativa è elaborata dal Collegio dei Docenti sulla base delle indicazioni fornite dai Consigli di Classe e dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

Nell'ITC "Caio Plinio Secondo" comprende: progetto accoglienza, sportello di ascolto, conferenze, stages aziendali, viaggi di istruzione, soggiorni all'estero, attività sportive, corsi post diploma, borse di studio.

Accoglienza

il progetto accoglienza è mirato sui bisogni degli alunni delle Classi Prime e si propone l'obiettivo di facilitare l'inserimento degli studenti nella nuova realtà scolastica.

All'interno del progetto accoglienza si colloca la marcia non competitiva, che caratterizza da anni l'inizio delle lezioni al "Caio Plinio".

Sportello di ascolto

insegnanti particolarmente motivati, con il supporto della consulenza di esperti in problemi adolescenziali, in orari stabiliti e su richiesta dei singoli studenti, mettono la loro opera a disposizione degli alunni che vivono situazioni di disagio scolastico e/o familiare.

Soggiorni all'estero

Ogni anno, l'Istituto organizza soggiorni all'estero per i propri studenti, da effettuarsi presumibilmente nell'ultima settimana del mese di agosto e nella prima settimana di settembre.

Il soggiorno prevede l'accompagnamento di almeno un insegnante di lingua straniera dell'Istituto, l'alloggio presso famiglie, la frequenza giornaliera di lezioni di lingua con insegnanti del luogo, la partecipazione ad escursioni, attività sportive e ricreative.

### Visite di istruzione e attività extracurricolari

Per l'arricchimento del bagaglio culturale degli studenti, l'Istituto organizza ogni anno:

- visite di istruzione di più giorni all'estero e in Italia;
- visite di istruzione di un giorno;
- minisettimane bianche;
- partecipazione a mostre, teatri, cineforum;
- conferenze (per la formazione).

### Attività sportive

Il gruppo sportivo dell'Istituto organizza tornei, sia interni che con altri Istituti, in varie discipline agonistiche, la cui partecipazione è aperta a tutti.

Ogni anno, in data e località da stabilirsi, l'Istituto organizza il campionato interni di sci. A detta manifestazione possono partecipare anche allievi non gareggianti.

### Stages aziendali

L'Istituto attua annualmente un programma di stages aziendali, presso uffici e aziende operanti sul territorio comasco, per alunni che hanno frequentato con profitto le classi quarte, allo scopo di migliorare e rafforzare il legame tra formazione e produzione.

### Corsi post - diploma

L'Istituto organizza annualmente dei Corsi post - diploma, con lezioni tenute da insegnanti interni e/o da esperti esterni, per un efficace inserimento dei propri diplomati nel mondo del lavoro.

### Borse di studio per alunni frequentanti

L'Istituto bandisce annualmente un concorso per l'assegnazione di quattro borse di studio interne, riservate agli alunni delle Classi Seconde, Terze, Quarte e Quinte.

Il diritto a partecipare al concorso è riconosciuto all'alunno (o agli alunni in caso di parità di media dei voti ottenuti in sede di scrutinio finale) che abbia riportato la migliore media nell'ambito della Classe a cui apparteneva nell'anno scolastico precedente.

L'importo delle singole Borse di Studio è determinato, anno per anno, dal Consiglio di Istituto.

### Borse di studio interne per neo - diplomati iscritti all'Università

L'Istituto bandisce annualmente un concorso per l'assegnazione di due Borse di Studio interne, a cui possono partecipare tutti gli alunni dell'Istituto che si sono diplomati nell'anno scolastico precedente e che siano regolarmente iscritti all'Università.

L'importo delle singole Borse di Studio è determinato, anno per anno, dal Consiglio di Istituto.

## **1.4. Regolamento di Istituto**

Il regolamento di Istituto, preceduto da una premessa sulle finalità educative nonché da una premessa metodologica, contiene le regole generali sul funzionamento degli organi collegiali, l'insieme delle norme organizzative e le linee generali della programmazione didattica di Istituto.

## **1.5. Regolamento di disciplina**

Il regolamento di disciplina, nel rispetto dello Statuto delle studentesse e degli studenti, contiene l'insieme delle norme, generali e particolari, che ciascun componente la Comunità scolastica deve rispettare, l'indicazione dei provvedimenti disciplinari a cui si va incontro in caso di inosservanza delle stesse e, infine, la possibilità di ricorrere ad un apposito Organo di Garanzia o al Dirigente dell'Ufficio Scolastico Provinciale.

## **PARTE SECONDA**

### **2.1. I Servizi Amministrativi**

L'ITC "Caio Plinio Secondo" si impegna ad attuare i seguenti standard di qualità:

- trasparenza

è garantito l'accesso a tutti i documenti scolastici, nel rispetto di quanto stabilito dalla legge n. 241/90;

- celerità delle procedure

lo svolgimento delle procedure avviene secondo i tempi e i modi appresso indicati:

- *iscrizioni e rilascio certificati*

- la distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, e direttamente agli studenti per l'iscrizione alle Classi successive alla Prima;

- appena sarà completata l'informatizzazione dei servizi di segreteria, sarà garantito lo svolgimento della procedura di iscrizione alle Classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna della domanda ;
- il rilascio dei certificati è effettuato, nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni (per quelli di frequenza) e di cinque giorni (per quelli con votazione e/o giudizi);
- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

- apertura uffici di segreteria

gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - sono aperti al pubblico dalle ore 10,00 alle ore 12,30 di tutti i giorni non festivi;

- ricevimento del pubblico

il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento, da fissare con la Segreteria.

- contatti telefonici

l'Istituto garantisce agli utenti la tempestività del contatto telefonico durante l'orario di apertura e stabilisce le seguenti modalità di risposta: nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde, persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

- informazioni agli utenti

All'ingresso nell'Istituto, operatori scolastici ben riconoscibili forniscono agli utenti le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Più in particolare, in spazi ben visibili dall'utente, sono predisposti :

- le tabelle degli orari dei dipendenti;
- l'organigramma degli uffici;
- l'organico del personale docente e personale ATA;
- gli albi di Istituto;
- le bacheche (sindacali, dei docenti, degli studenti e dei genitori);
- la bacheca con il Regolamento di Istituto, il POF, il Regolamento di disciplina e la Carta dei Servizi Scolastici.

## **PARTE TERZA**

### **3.1. Condizioni ambientali dell'Istituto "Caio Plinio Secondo"**

I componenti della Comunità scolastica, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze si adoperano per rendere l'ambiente scolastico accogliente e sicuro.

In particolare il personale ausiliario si adopera per garantire la costante condizione di igiene dei locali e dei servizi, tale da assicurare una permanenza confortevole a scuola per gli alunni e per il personale impegnato nell'attività didattica/educativa.

Il mantenimento decoroso dei locali e delle suppellettili è affidato al senso di responsabilità degli studenti e alla vigilanza del personale insegnante e non insegnante.

Tutti sono tenuti a collaborare in tal senso e a segnalare eventuali mancanze.

Per garantire agli alunni la sicurezza all'interno e all'esterno della scuola, l'Istituto sollecita nei modi più opportuni la collaborazione delle Istituzioni interessate, dell'Associazione Genitori, degli utenti.

In tale prospettiva, la Dirigenza Scolastica intrattiene contatti con i Comandi della Polizia Municipale e dei Vigili del Fuoco, con la Polizia di Stato e con la Guardia di Finanza, anche in rapporto alla prevenzione della tossicodipendenza.

All'albo dell'Istituto sono esposti, per l'informazione all'utenza, i dati relativi al numero di aule dove si svolge la normale attività didattica, il numero di aule speciali e dei laboratori, il numero delle palestre e altri dati relativi al rilevamento delle reali condizioni ambientali.

L'Istituto, con due accessi per portatori di handicap (di cui uno mobile), è privo di barriere architettoniche.

### **3.2. Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità**

In funzione della particolare sensibilità verso i pericoli che possono minacciare, anche al di là di ogni responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza dei componenti della Comunità scolastica, presso l'Istituto "Caio Plinio Secondo" è costituito un "Comitato permanente per la sicurezza interna ed esterna" della Scuola.

Il Comitato è costituito dal Dirigente Scolastico (che lo presiede), dal Presidente del Consiglio dell'Istituto (rispettivamente sostituibili dal Collaboratore Vicario e dal Vice Presidente), da un Docente e da un componente del Personale ATA (scelti tra coloro che per professione, per esperienze acquisite durante il servizio militare o civile, o per attività di volontariato abbiano qualche specifica competenza in materia) e da uno studente.

Il Comitato si riunisce almeno una volta all'anno per procedere, eventualmente di intesa con i rappresentanti degli Enti Locali, della Polizia Municipale e dei Vigili del Fuoco, ad una ricognizione dei locali, ad una verifica dei sistemi antincendio, ad un controllo della funzionalità degli impianti elettrici e di riscaldamento, dello stato dei laboratori per quanto attiene alla sicurezza

degli allievi, dei docenti e degli assistenti tecnici, e ad una verifica della funzionalità delle uscite e delle scale di sicurezza.

Il Comitato redige un Piano di Evacuazione rapida dell'edificio per i casi di emergenza, individuando i punti di raccolta degli alunni all'esterno dell'edificio (in caso di incendio, terremoto, crollo delle strutture) e all'interno, nei piani più alti (in caso di alluvione).

Tutto il personale docente e non docente e tutti gli alunni dell'Istituto sono informati del Piano di Evacuazione e delle norme da seguire in casi di emergenza derivanti da minacce di attentati e comunque in presenza di fatti che mettano in pericolo la sicurezza delle persone e delle cose.

Almeno una volta all'anno, senza alcun preavviso al personale e agli studenti, viene posta in essere una esercitazione applicativa del Piano di Evacuazione, contemporaneamente nella Sede centrale e nella succursale.

## **PARTE QUARTA**

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **4.1. Procedura dei reclami**

L'Istituto considera i reclami come uno stimolo al miglioramento dei servizi offerti.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Dei motivi dei reclami rivolti a titolo personale sono informati tempestivamente, dal Dirigente Scolastico, il personale e i docenti interessati.

Il Dirigente Scolastico, esperita ogni possibile indagine in merito, si impegna a rispondere entro quindici giorni e ad attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti conseguenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

#### **4.2. Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, almeno una volta all'anno viene effettuata una rilevazione sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso, rivolta ai genitori, al personale docente e non docente e agli studenti.

Alla fine dell'anno scolastico, i risultati di tale rilevazione formano oggetto di discussione da parte del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto, per una più completa valutazione dell'efficacia e della validità dell'offerta formativa, nonché dell'osservanza della Carta dei Servizi Scolastici.

### **PARTE QUINTA**

#### **5. Attuazione**

La presente Carta dei Servizi Scolastici offerti dall'Istituto Tecnico Commerciale "Caio Plinio Secondo", approvata dal Collegio Docenti nella seduta del 12 settembre 2001 e dal Consiglio di Istituto nella seduta del....., resta in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Essa è soggetta a revisione e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica.

Le modifiche, elaborate da apposita Commissione, vengono sottoposte all'approvazione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto, di norma, entro il 30 settembre di ciascun anno.

Tutti i componenti della Comunità scolastica sono tenuti a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici.

**INDICE**

**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

ITC "Caio Plinio Secondo": la storia in breve	1
Premessa	2
<b><u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u></b>	2
- uguaglianza	2
- imparzialità e regolarità	2
- accoglienza e integrazione	3
- diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	3
- partecipazione, efficienza e trasparenza	4
- libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	4
<b><u>PARTE PRIMA</u></b>	5
<b>AREA DIDATTICA</b>	5
Piano dell' Offerta Formativa	5
Programmazione didattica	6
- il Collegio Docenti	6
- il Consiglio di Classe	6
- i Coordinamenti Disciplinari	6
- il Docente nel proprio Piano di lavoro annuale	7
Programmazione educativa	7
- accoglienza	7
- sportello di ascolto	7
- soggiorni all'estero	7
- visite di istruzione e attività extracurricolari	8
- attività sportive	8
- stages aziendali	8
- borse di studio per alunni frequentanti	8
- borse di studio interne per neo - diplomati iscritti all'Università	9
Regolamento di Istituto	9
Regolamento di disciplina	9
<b><u>PARTE SECONDA</u></b>	9
I servizi amministrativi	9
- trasparenza	9
- celerità delle procedure	9
- iscrizioni e rilascio certificati	9
- apertura uffici di segreteria	10
- ricevimento del pubblico	10
- contatti telefonici	10
- informazioni agli utenti	10
<b><u>PARTE TERZA</u></b>	11
Condizioni ambientali dell'Istituto "Caio Plinio Secondo"	11
Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità	11
<b><u>PARTE QUARTA</u></b>	12
Procedura dei reclami	12
Valutazione del servizio	13
<b><u>PARTE QUINTA</u></b>	13
Attuazione	13
INDICE	14