



# BELLUZZI - FIORAVANTI

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

C.F. 91337340375

via G.D. Cassini,3 - 40133 BOLOGNA

Tel. 051 3519711 - FAX 051 563656

[www.iisbelluzzifioravanti.gov.it](http://www.iisbelluzzifioravanti.gov.it) - [bois02300g@istruzione.it](mailto:bois02300g@istruzione.it)

## CARTA DEI SERVIZI

### § - Premessa

#### § - Parte I - Principi fondamentali

Parità e uguaglianza

Imparzialità e regolarità

Accesso ai servizi

Iscrizioni, obbligo scolastico e frequenza

Partecipazione e procedure

Attività di insegnamento e aggiornamento del personale

#### § - Parte II - Area didattica

Rispetto del Piano Triennale dell'offerta formativa

Coinvolgimento delle famiglie

#### § - Parte III - Servizi amministrativi

Criteri qualitativi

Ubicazione e Orari degli Uffici

Rilascio dei documenti

L'informazione

Il trattamento dei dati personali

Accesso ai documenti amministrativi

Reclami

La valutazione del servizio

#### § - Parte IV – Sicurezza

Condizioni ambientali della scuola e sicurezza dell'ambiente di lavoro

#### § - Parte V – Attuazione

## **PREMESSA**

Il Consiglio d'Istituto dell'IIS Belluzzi Fioravanti di Bologna ha approvato la presente Carta dei Servizi nella consapevolezza che la scuola è un servizio pubblico di fondamentale importanza per la crescita umana e civile del paese intero e che il rispetto dovuto agli studenti e alle loro famiglie comincia da un'informazione completa sui servizi offerti.

Per quanto riguarda alcuni aspetti specifici (finalità educative, progetti, risorse) si fa riferimento a quanto indicato nel P.T.O.F. pubblicato sul sito istituzionale [www.iisbelluzzifioravanti.gov.it](http://www.iisbelluzzifioravanti.gov.it)

La Carta trova la sua fonte normativa nel D.P.C.M. del 7/06/1995 e negli art. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, nella vigente legislazione in materia di Istruzione pubblica, nelle varie norme che a diverso titolo possono riguardare l'erogazione del servizio scolastico.

## **§ - Parte I - Principi fondamentali**

La Scuola eroga il servizio con riferimento ai seguenti principi.

### **Parità e uguaglianza**

Il servizio scolastico viene erogato senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Saranno rispettati cultura, tradizioni, costumi, festività che sono legati all'appartenenza ad etnie o al credo religioso.

La Scuola si impegna ad agevolare il superamento di ostacoli legati a particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche mediante la collaborazione con altri Enti e/o Istituzioni ed Associazioni.

### **Imparzialità e regolarità**

L'erogazione del servizio scolastico si svolge secondo criteri di obiettività ed equità.

La Scuola, con la collaborazione delle istituzioni ad essa collegate, assicura 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.

### **Accesso ai servizi**

La Scuola garantisce l'accesso ai servizi amministrativi, l'informazione relativa all'attività didattica e formativa, i colloqui personali con i docenti, la partecipazione diretta o indiretta all'attività degli Organi Collegiali, cercando di conciliare, per quanto riguarda orari ed organizzazione, le esigenze dell'utenza con quelle dell'Istituzione scolastica determinate dagli ordinamenti vigenti, nonché dalle deliberazioni degli organi competenti. Disposizioni specifiche, in merito, sono contenute nella presente Carta dei servizi.

Sono previsti iniziative e progetti per:

- favorire una scelta consapevole delle opportunità formative offerte dalla scuola;
- consentire l'inserimento e l'inclusione degli alunni, con specifico riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità;
- stabilire le modalità di raccordo tra i diversi ordini di scuola per creare un curriculum verticale, nonché raccogliere preventivamente informazioni sugli alunni in ingresso ai fini di una proficua formazione delle classi e di una idonea rilevazione della situazione di partenza di ciascun allievo;
- favorire l'accoglienza dei nuovi alunni;
- consentire un orientamento degli alunni, inteso in senso formativo ed informativo, allo scopo di abituare gli alunni ad operare scelte consapevoli nell'immediato e per il futuro e realizzare un compiuto progetto di vita;
- garantire la più piena inclusione di tutti gli alunni con BES (Bisogni educativi speciali), e segnatamente studenti disabili, con disturbi evolutivi specifici e/o con svantaggio socioeconomico, linguistico, culturale, attraverso un rapporto di collaborazione sinergica con tutti gli specialisti che hanno in carico gli alunni riuniti nel G.L.I.

Le modalità ed i tempi di attuazione di quanto esposto saranno annualmente stabiliti dal Collegio dei docenti e faranno parte integrante dei documenti identitari di istituto, con particolare attenzione a Piano triennale dell'offerta formativa, Piano di formazione e Piano di Attività dei docenti.

### **Iscrizioni, obbligo scolastico e frequenza**

Le iscrizioni possono essere fatte unicamente on line, registrandosi in un apposito portale sul sito [www.istruzione.it](http://www.istruzione.it). La pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni mediante avviso sul sito del MIUR, dell'IIS Belluzzi Fioravanti [www.iisbelluzzifioravanti.gov.it](http://www.iisbelluzzifioravanti.gov.it) e attraverso gli organi di stampa. Durante il periodo delle iscrizioni l'orario di ricevimento della Segreteria viene, di norma, potenziato e vengono messi a disposizione computer e personale per aiutare la procedura delle iscrizioni on line. La Segreteria cura la massima informazione possibile alle famiglie circa gli orari, i servizi, le tipologie dei moduli didattici.

In caso di eccedenza di domande di iscrizione le richieste verranno accolte secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

La scuola garantisce l'accoglimento di iscrizioni anche di alunni provenienti da zone non appartenenti al bacino di utenza dell'Istituzione, nei limiti dell'obiettivo capienza, del rispetto dell'organizzazione scolastica e di quanto prescritto dalle norme vigenti.

Viene tempestivamente attivata dall'Istituzione ogni misura atta a prevenire l'evasione dell'obbligo scolastico e la dispersione.

### **Partecipazione e procedure**

La Scuola, anche per favorire la più ampia realizzazione dei contenuti della presente Carta, promuove la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti e si impegna a favorire le attività curricolari ed extra curricolari che qualificano la scuola come centro di formazione culturale, sociale e civile. A tale scopo il Consiglio di Istituto consentirà l'uso degli edifici e delle strutture fuori dell'orario del servizio scolastico agli Enti che ne faranno richiesta secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Nel determinare le scelte organizzative, la scuola ricerca la semplificazione delle procedure e garantisce un'adeguata informazione su tutte le attività promosse.

### **Attività di insegnamento ed aggiornamento del personale**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce il successo formativo dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto del raggiungimento dei traguardi di competenza nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Il Piano di formazione dei docenti definisce annualmente le priorità formative degli insegnanti dell'istituto in sinergia con le priorità del P.T.O.F.

## **§ - Parte II - Area didattica**

### **Rispetto del Piano Triennale dell'offerta formativa**

Le attività che la Scuola propone sono coerenti con priorità ed obiettivi strategici che ispirano il P.T.O.F. (Piano triennale dell'offerta formativa) dell'IIS Belluzzi Fioravanti.

La Scuola è impegnata a garantire la qualità delle attività educative. A tal fine rileva il livello di apprendimento degli allievi nella fase iniziale (test d'ingresso) e in corso di anno (osservazioni, prove, compiti), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia, al fine di personalizzare i percorsi di studio e di promuovere il successo formativo ed un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Ritiene importante creare sin dall'inizio un clima positivo e di benessere psicofisico con le attività di accoglienza che la nostra scuola propone nei primi giorni di scuola.

Per favorire la motivazione e la partecipazione attiva degli alunni viene favorita un'alternanza equilibrata delle attività e delle discipline nell'arco della giornata e della settimana.

Per supportare l'apprendimento e sviluppare l'autonomia nello studio, è prevista l'assegnazione di compiti da svolgere a casa.

La progettazione educativa della classe dovrà ovviamente tenere conto di tutti gli studenti con bisogni educativi speciali, anche attraverso la redazione di Piani Didattici Personalizzati, che rappresentano un prezioso strumento di lavoro in itinere per gli insegnanti e che svolgono la funzione di documentare alle famiglie le strategie di intervento programmate.

Anche per gli alunni in situazioni di eccellenza il Consiglio di classe elabora una progettazione individualizzata al fine di promuovere la valorizzazione delle eccellenze.

### **Coinvolgimento delle famiglie**

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- assemblee di classe;
- consigli di classe a tre componenti (docenti e rappresentanti di studenti e genitori);
- colloqui periodici;
- colloqui individuali su richiesta delle famiglie o dei docenti;
- colloqui alla presenza del Dirigente Scolastico.

Il Patto educativo di corresponsabilità, i cui destinatari naturali sono gli esercenti la potestà genitoriale, ai quali la legge attribuisce, in primis, il dovere di educare i figli, è finalizzato alla costruzione di un'alleanza strategica con le famiglie, rendendole partecipi dell'azione educativa. Il Patto definisce diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti.

### **Comitato genitori**

Rilevante è inoltre il contributo dei genitori che, in questi ultimi anni, hanno costituito un Comitato, inteso come spazio dedicato alla discussione sulle questioni che riguardano la scuola. Il Comitato contribuisce all'organizzazione di iniziative e si riunisce periodicamente presso l'Istituto.

Si è inoltre costituito il Comitato dei genitori degli alunni con disturbi specifici di apprendimento, che si riunisce all'inizio dell'anno scolastico, nel mese di gennaio e nel mese di maggio, per esaminare specificatamente le problematiche relative agli studenti con DSA. In particolare nell'incontro di maggio vengono invitati anche i genitori degli studenti in entrata nell'Istituto nel successivo anno scolastico.

Tutte le ulteriori notizie inerenti le scelte didattiche e metodologiche dell'Istituto sono contenute nel P.T.O.F., mentre le ulteriori notizie inerenti gli aspetti organizzativi sono reperibili nel Regolamento d'Istituto. Tutti i documenti fondanti l'identità della scuola sono reperibili sul sito dell'IIS Belluzzi Fioravanti [www.iisbelluzzifioravanti.gov.it](http://www.iisbelluzzifioravanti.gov.it).

## **§ - Parte III - Servizi amministrativi**

### **Criteri qualitativi**

Al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, la scuola individua i seguenti fattori di qualità:

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

### **Ubicazione e orari degli Uffici**

La Direzione e gli Uffici di Segreteria dell'IIS Belluzzi Fioravanti sono ubicati in via G. D. Cassini, 3 40133 BOLOGNA, tel. 051 3519711, fax 051 563656, e-mail [bois02300g@istruzione.it](mailto:bois02300g@istruzione.it), pec [bois02300g@pec.istruzione.it](mailto:bois02300g@pec.istruzione.it)

Gli uffici di segreteria sono aperti dal lunedì al sabato.

L'orario di apertura dell'ufficio di segreteria è esposto al pubblico e divulgato nel sito web della scuola [www.iisbelluzzifioravanti.gov.it](http://www.iisbelluzzifioravanti.gov.it).

Il Dirigente scolastico riceve tutti i giorni previo appuntamento.

### **Rilascio dei documenti**

Il rilascio dei documenti avviene nell'orario di apertura della segreteria al pubblico entro il termine massimo di tre (3) giorni lavorativi dalla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque (5) giorni lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi.

Il documento di valutazione è visibile alle famiglie attraverso il registro elettronico, al termine del primo trimestre per l'Istituto tecnico Belluzzi, del primo quadrimestre per l'Istituto professionale Fioravanti. I docenti coordinatori incaricati dal Dirigente al termine dell'anno scolastico consegnano ai genitori le schede relative ai debiti formativi eventualmente assegnati agli studenti. In caso di mancato ritiro di tali schede, esse sono conservate in segreteria e devono essere ritirate durante gli orari di apertura al pubblico.

### **L'informazione**

La scuola deve assicurare spazi facilmente accessibili adibiti all'informazione sia nell'albo all'ingresso degli uffici di segreteria sia sul sito dell'istituto.

In particolare sono predisposti:

- organigramma degli uffici (ufficio del Dirigente, ufficio del Collaboratore delegato e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **Il trattamento dei dati personali**

La materia è regolata dal D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196. I dati personali e sensibili di alunni, genitori e personale scolastico sono conservati in segreteria. I dati personali non possono essere diffusi. Essi sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

- i dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
- i dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti, agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.

Titolare del trattamento è il Dirigente Scolastico, responsabile del trattamento è il D.S.G.A.

### **Accesso ai documenti amministrativi**

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi (verifiche scritte, atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno) si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla L. 241/1990. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

Trascorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende rifiutata.

## **Reclami**

In caso di disservizi gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte. In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti interessati. Se il problema dovesse persistere oppure rivelarsi di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al coordinatore di classe, ai collaboratori del Dirigente scolastico e infine al Dirigente scolastico. È concesso inoltre sporgere reclamo. I reclami possono essere presentati personalmente in forma scritta. Il reclamante deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola. I reclami scritti devono essere firmati. Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e in ogni caso non oltre 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio. La forma scritta della risposta è obbligatoria in caso di reclamo scritto. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, egli deve fornire comunque indicazioni circa il destinatario competente.

## **La valutazione del servizio**

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate rilevazioni riguardanti:

- aspetti organizzativi;
- aspetti didattici;
- aspetti amministrativi;

con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte, secondo un programma annuale, dal

- Collegio dei Docenti per quanto riguarda gli aspetti educativi e didattici;
- Consiglio di Istituto per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

## **§ - Parte IV - Sicurezza**

### **Condizioni ambientali della scuola e sicurezza dell'ambiente di lavoro**

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

Il D.S.G.A. predispone annualmente il piano di lavoro dei collaboratori scolastici in modo da garantire vigilanza e igiene adeguate.

Per quanto riguarda la sicurezza, il Dirigente scolastico nomina annualmente un Responsabile dei servizi di prevenzione e protezione, che elabora un piano di valutazione dei rischi: per l'anno scolastico in corso l'RSPP è il sig. Pietro Cavallini, mentre gli ASPP sono il prof. Tullio Sarti ed il prof. Roberto Valmori.

Tutti i corpi di fabbrica dell'IIS Belluzzi Fioravanti sono stati messi in sicurezza; ogni problema relativo alla sicurezza e all'ambiente di lavoro viene segnalato tempestivamente per iscritto dal Dirigente Scolastico all'Ente Locale proprietario delle strutture, ossia la Città Metropolitana di Bologna.

## **§ - Parte V - Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il contenuto della Carta verrà periodicamente verificato e aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto in data 21 febbraio 2017 con delibera n. 89.

Il Dirigente Scolastico  
Dott.ssa Roberta Fantinato

Il Presidente del Consiglio d'Istituto  
Elisabetta Tello