



## ISTITUTO TECNICO ECONOMICO E TECNOLOGICO "Felice e Gregorio Fontana"

Via del Teatro, 4 – 38068 Rovereto (Trento) – Cod. Fisc. 85003750222 – Tel. 0464 436100 – Fax 0464 434116  
www.fgfontana.eu email: segr.fontana@scuole.provincia.tn.it – fontana@pec.provincia.tn.it  
Codice univoco Ufficio: UFZVAF Codice meccanografico: TNTD020009

# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

## PREMESSA

L'ITET "Fontana" adotta la seguente Carta dei servizi scolastici, in attuazione del D.P.C.M. del 7 giugno 1995, dell'art. 18, comma 7 della Legge Provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino" e dell'art. 20 dello Statuto dell'Istituzione.

La Carta dei servizi esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e un'informazione adeguata a genitori e studenti relativamente all'esperienza scolastica intrapresa.

La Carta si ispira ai valori della Costituzione Italiana (artt. 3, 33 e 34) ed è coerente con i principi contenuti nello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi scolastici" di cui al D.P.C.M. del 7.6.1995.

## ART. 1

### CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei servizi dell'ITET Fontana, in accordo con quanto previsto dallo Statuto dell'Istituzione Scolastica, art. 20, è il documento grazie al quale vengono resi noti agli utenti:

- a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
- b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
- c) i servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione;
- d) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- e) i servizi amministrativi e relative procedure;
- f) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- g) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- h) le procedure per i reclami;
- i) i tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze e reclami.

## ART. 2

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali sanciti dalla Costituzione:

#### • Uguaglianza

- a. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- b. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che risultano essere eterogenee e ben equilibrate (cfr. Progetto Istituto).

#### • Imparzialità e regolarità del servizio

- a. Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie.
- b. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ATA, la vigilanza degli studenti e la continuità del servizio, con garanzia di informazione, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

- **Accoglienza e integrazione**

- a. La scuola si adopera, attraverso tutti gli operatori scolastici, per favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'immissione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante problematicità.
- b. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle criticità relative agli alunni disabili, con DSA e con situazioni di svantaggio o disagio.

- **Partecipazione, efficienza, flessibilità e trasparenza**

- a. L'Istituzione nelle sue componenti è responsabile dell'attuazione della Carta dei servizi scolastici.
- b. L'Istituzione garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
- c. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente.
- d. L'Istituzione, anche in collaborazione con gli enti locali e con le agenzie educative extrascolastiche, si pone come centro culturale al servizio della collettività con l'organizzazione di iniziative culturali, conferenze, dibattiti, concerti, mostre, convegni, corsi.
- e. Il sito Internet dell'Istituto e il Registro elettronico offre a studenti e genitori la possibilità di consultare e visionare le comunicazioni scuola/famiglia e la documentazione approvata dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica. Parte di questa è accessibile solo con password. La stessa è disponibile in formato cartaceo presso gli uffici di segreteria.
- f. L'Istituto favorisce la trasparenza, garantendo il diritto all'accesso agli atti secondo quanto previsto dalla L. 241/90. Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Richieste e ricevute di copie di documenti sono di regola redatte su modulo predisposto dalla scuola; i tempi di rilascio delle copie sono in funzione delle caratteristiche e del numero dei documenti da riprodurre e vanno dai tre ai trenta giorni. Le certificazioni sono effettuate in base a quanto previsto dalla normativa sulla de-certificazione D.P.R.445/2000 e L. 183/2011, per evitare che le P.A. continuino a chiedere al privato certificati rilasciati da altre P.A.
- g. Nelle attività amministrative la flessibilità può tradursi:
  - nell'apertura del servizio all'utenza anche in orario pomeridiano;
  - nella presenza di collaboratori scolastici durante le attività extracurricolari pomeridiane;
- h. nella possibilità di tenere incontri di vario genere anche in orario serale (assemblee dei genitori, conferenze, spettacoli).
- i. Il servizio di insegnamento è garantito anche in caso di assenze del personale attraverso sostituzioni da parte di docenti interni o supplenze da parte di personale assunto a tempo determinato secondo la normativa vigente.
- j. L'istituzione si impegna a monitorare e a valutare, anche attraverso l'azione dell'organo preposto l'erogazione del servizio nella sua globalità per aggiornare e migliorare la qualità dello stesso.

Art. 3

AZIONE DIDATTICA

**OFFERTA FORMATIVA:**

L'ITET Fontana offre due percorsi di istruzione e formazione: Economico e Tecnologico

L'indirizzo Economico è caratterizzato dall'acquisizione di competenze specifiche nel campo dei macro fenomeni economici ed internazionali, della normativa civilistica e fiscale, dei sistemi aziendali, degli strumenti di marketing, dei prodotti assicurativi-finanziari e dell'economia sociale.

Integra le competenze dell'ambito professionale specifico con quelle linguistiche e informatiche per operare nel modo più efficace all'interno del sistema informativo dell'azienda, contribuendo così sia all'innovazione sia al miglioramento organizzativo e tecnologico dell'impresa.

Dopo il biennio comune, il corso di studi prosegue nel triennio su tre articolazioni:

1. AMMINISTRAZIONE, FINANZA E MARKETING (AFM)
2. RELAZIONI INTERNAZIONALI PER IL MARKETING (RIM)
3. SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI (SIA)

Inoltre, è attivo il percorso quinquennale AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING – CURVATURA SPORTIVA (AFM/S).

L'indirizzo Tecnologico è caratterizzato da una solida cultura generale accompagnata dalle conoscenze dei processi di progettazione, costruzione, pianificazione e valutazione tecnica e patrimoniale del tessuto urbano e rurale. Il corso di studi cura particolarmente, lo sviluppo delle abilità organizzative e progettuali, anche in équipe, attraverso l'uso delle diverse conoscenze tecnico-pratiche. L'uso di laboratori attrezzati permette di svolgere attività specifiche e di ricerca anche per le materie curriculari. L'attività didattica è integrata da sessioni pratiche sul territorio urbano ed extra-urbano.

Dopo il biennio comune, il corso di studi prosegue nel triennio su tre articolazioni:

1. COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO (CAT)
2. TECNOLOGIA DEL LEGNO NELLE COSTRUZIONI (TLC)
3. CHIMICA MATERIALI E BIOTECNOLOGIE – ARTICOLAZIONE BIOTECNOLOGIE AMBIENTALI (CMBA)
4. Inoltre, è attivo il percorso sperimentale quadriennale COSTRUZIONI, AMBIENTE E TERRITORIO (CAT4.0)

#### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA:**

- a. L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte di tutti i docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio provinciali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.
- b. Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del Progetto d'Istituto e della programmazione didattica-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa di ogni consiglio di classe delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto d'Istituto: Questa è illustrata alle famiglie in novembre nei consigli di classe aperti a tutte le componenti ed è condivisa su classroom.
- c. La programmazione didattica delle diverse discipline è definita dai singoli docenti di ciascuna classe in coerenza con il Progetto di Istituto, i Piani di studio di Istituto e la programmazione educativa di ciascuna classe. La programmazione didattica individuale di ogni docente è inserita sul Registro elettronico e condivisa con gli studenti su classroom.
- d. Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo e dei sussidi didattici, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente Docenti, pone particolare attenzione all'efficacia didattica ed educativa e al contenimento della spesa.
- e. L'Istituzione garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e di insegnamento aiutando tutti gli studenti a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico.

#### **OBIETTIVI STRATEGICI:**

Gli obiettivi strategici dell'Istituto, come definiti ampiamente nel Progetto d'Istituto sono:

- a. centralità dello studente e promozione del successo formativo;
- b. innovazione didattico-pedagogica e qualità dei processi formativi;
- c. apertura al territorio e alle alleanze educative;
- d. internazionalizzazione.

In particolare il successo formativo degli studenti è perseguito nella duplice dimensione di crescita culturale e professionale, in modo che risulti adeguata alle richieste del mondo del lavoro e dei corsi di studio universitari. Ma anche alle esigenze di crescita, che agevolino lo sviluppo di una personalità equilibrata e responsabile, capace di comunicare e mettersi in relazione con gli altri.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al Progetto di Istituto sopra citato consultabile alla pagina web <https://fgfontana.eu/indirizzo-di-studio/progetto-di-istituto/>.

#### **FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO:**

L'Istituzione scolastica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la crescita personale e culturale di studentesse e studenti, contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico. A tale scopo l'Istituto garantisce un piano di formazione e aggiornamento in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali del territorio seguendo le indicazioni e le strategie di intervento definite dalla Giunta provinciale e dal contesto nazionale ed europeo. Pertanto:

- a. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola per migliorare la qualità del servizio e dei modelli educativi.

- b. L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con Istituzioni ed enti culturali sul territorio.

#### Art. 4

##### SERVIZI AMMINISTRATIVI: UFFICI DI SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 13.00, il giovedì pomeriggio dalle 15 alle 16.30 e negli altri pomeriggi previo appuntamento.

La segreteria può essere contattata all'indirizzo di posta elettronica [segr.fontana@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.fontana@scuole.provincia.tn.it) oppure telefonicamente al numero 0464-436100.

Il Dirigente scolastico riceve i genitori su appuntamento.

Gli studenti possono presentarsi in presidenza ogni giorno durante l'orario scolastico.

Gli studenti possono rivolgersi, per ricevere informazioni verbali durante l'orario scolastico, sia al docente coordinatore della classe, sia alla segreteria, sia al Dirigente scolastico, e sia ai collaboratori del Dirigente, in relazione ai rispettivi ambiti di competenza e responsabilità.

##### RIFERIMENTI TELEFONICI E MAIL:

Segreteria [segr.fontana@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.fontana@scuole.provincia.tn.it); Indirizzo PEC [fontana@pec.provincia.tn.it](mailto:fontana@pec.provincia.tn.it)

Centralino 0464.436100; Fax 0464.434116

#### Art. 5

##### SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE LA COLLABORAZIONE SCUOLA/FAMIGLIA

L'Istituto "Fontana" prevede forme diversificate di partecipazione attiva degli studenti e dei genitori alla vita della scuola attraverso le assemblee, i Consigli di classe, il Consiglio dell'Istituzione, la Consulta delle studentesse e degli studenti e la Consulta dei genitori.

A queste occasioni si aggiungono periodici incontri delle famiglie con i docenti e i coordinatori di classe per la condivisione dell'andamento didattico-disciplinare degli studenti.

Il Dirigente, i suoi collaboratori e i docenti referenti di Aree (Orientamento, Inclusione, Internazionalizzazione, Alternanza scuola-lavoro, Innovazione digitale, Autovalutazione, Intercultura) sono sempre a disposizione per informazioni e chiarimenti previo appuntamento concordato telefonicamente o tramite posta elettronica. È attivo anche un servizio di consulenza psicologica con funzione di spazio di ascolto a disposizione di tutta la comunità scolastica (studenti, genitori, docenti e personale ATA).

##### **Servizi offerti agli studenti relativi all'utilizzo delle strutture scolastiche e dei laboratori:**

L'edificio scolastico è aperto al mattino a partire dalle ore 7.15 per il personale, a partire dalle 7.30 per gli studenti. La chiusura è determinata dalle esigenze del servizio scolastico. Le lezioni del corso serale iniziano alle ore 19.00, e l'Istituto viene chiuso alle ore 23.20. L'Istituto è dotato di spazi comuni a disposizione delle degli studenti: laboratori tecnico-scientifici relativi ai diversi indirizzi, palestra, biblioteca, campo polivalente esterno e cortile. La palestra e i laboratori vengono utilizzati dalle classi accompagnate dal docente in servizio e nel rispetto dei relativi regolamenti di sicurezza. L'accesso alla biblioteca può avvenire anche autonomamente da parte degli studenti: in orario scolastico è possibile accedere allo spazio su autorizzazione del docente dell'ora, in orario extra-scolastico l'accesso è libero.

Gli studenti possono fare richiesta alla Dirigenza per l'uso dei locali della scuola in orario extra-scolastico e secondo l'orario di apertura stabilito dal Consiglio di Istituto.

##### **Modalità e tempi per l'informazione alle famiglie:**

L'Istituto garantisce la più ampia e snella comunicazione alle famiglie, attraverso:

- a. Il sito internet dell'Istituzione scolastica.
- b. Il Registro elettronico
- c. Gli avvisi inerenti le varie attività consegnati in cartaceo agli studenti e/o pubblicati sul sito (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad alunni e genitori per varie necessità, consulenze psico-pedagogiche).
- d. la possibilità di svolgere pratiche in Segreteria, sia durante gli orari stabiliti che fuori orario su appuntamento.

L'Istituto pone attenzione alla comunicazione come strumento essenziale per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza organizzativa. A tal fine viene attuato un sistema basato sull'utilizzo di tecnologie informatiche. La comunicazione alle famiglie avviene prioritariamente attraverso il Registro Elettronico, il sito Web dell'Istituto e le comunicazioni personali come di seguito riportato:

ATTIVITA'	MODALITA'
Accesso al Registro elettronico	sul portale di Vivoscuola, l'accesso da parte dei genitori e degli studenti maggiorenni avviene con SPID-CPS-CID
Udienze settimanali dei docenti	Prenotazione via internet tramite registro elettronico
Colloqui con i docenti oltre le udienze settimanali (se necessari)	Appuntamento via email
Informazione alle famiglie sui risultati dello scrutinio del primo quadrimestre e di fine aprile/inizio maggio	I genitori con i loro figli sono ricevuti dal docente coordinatore di classe insieme ad almeno altri 2 docenti della classe in appositi ambienti dell'Istituto
NB: le udienze sono di norma effettuate in presenza. Eccezionalmente sono possibili udienze in meet previa richiesta motivata da parte dei genitori e valutazione da parte dei docenti della effettiva impossibilità di partecipare alle udienze in presenza	
Comunicazione sul profitto	Tramite Registro elettronico e lettera interquadrimestrale in caso di carenze diffuse
Comunicazione in caso di numerose assenze	Tramite Registro elettronico e su richiesta del docente coordinatore, dopo i consigli di classe, dopo gli scrutini del I quadrimestre o, qualora se ne ravveda la necessità, con lettera inviata a casa
Supporto psicologico per studenti e famiglie	Spazio ascolto con lo psicologo un giorno alla settimana. Prenotare inviando una email all'indirizzo <a href="mailto:spazio.ascolto@fontana.edu.it">spazio.ascolto@fontana.edu.it</a>
Richiesta di assemblea di classe dei genitori e/o della consulta dei genitori	Domanda in segreteria utilizzando apposito modulo a cura dei genitori rappresentanti. La comunicazione e la data della convocazione vengono inoltrati a tutti i genitori dalla segreteria didattica
Richiesta di assemblea di classe degli studenti	Domanda su apposito modulo da ritirare e consegnare in segreteria didattica e firmato dai docenti delle ore interessate con tre giorni di anticipo.
Colloqui con il Dirigente Scolastico	Appuntamento telefonico o via e-mail

### Servizi amministrativi

L'Istituto per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza organizzativa garantisce l'erogazione dei servizi in tempi definiti anche attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche come di seguito riportato:

SERVIZI	MODALITÀ
Iscrizione studenti	L'iscrizione alla classe prima e terza avvengono online nei tempi e nelle modalità previsti dalla normativa provinciale. Per le altre classi, l'iscrizione avviene d'ufficio. Per i corsi serali (classe terza e quarta) l'iscrizione può avvenire nel corso dell'intero anno scolastico, mentre per la classe quinta l'iscrizione deve essere effettuata entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico.
Certificati	Richiesta scritta alla segreteria didattica e rilascio entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta
Domanda di ritiro e/o trasferimento dalla scuola (nulla osta), certificati di iscrizione e frequenza	Richiesta scritta su apposito modulo in segreteria didattica e rilascio entro i tre giorni successivi
Rilascio diplomi di maturità	Consegna ufficiale in un evento dedicato previo versamento di € 16,00 (tassa governativa)
Richiesta copia elaborati	Domanda scritta al Dirigente scolastico e rilascio entro 15 giorni Per più di 10 copie costo a carico della famiglia
Richiesta di esonero dalle attività pratiche di scienze motorie	Presentazione del certificato medico in segreteria didattica e autorizzazione del Dirigente entro tre giorni
Richiesta di riammissione in classe in caso di infortunio	Richiesta scritta alla segreteria didattica utilizzando apposita modulistica e presentando certificazione medica con relative prescrizioni. Autorizzazione del Dirigente entro 3 giorni

Rilascio del permesso permanente di uscita e di entrata per motivi eccezionali e documentati	Richiesta su apposito modulo entro la prima settimana di scuola. Rilascio autorizzazione del Dirigente entro una settimana
Libri di testo: predisposizione, raccolta della documentazione relativa all'adozione, pubblicazione dell'elenco ufficiale	L'elenco è affisso a partire dal mese di giugno disponibile sul sito
Indicazioni per il comodato dei libri di testo al biennio e relativa gestione	Apposita circolare esplicativa entro il mese di giugno
Raccolta certificazioni per crediti formativi	Da consegnare in segreteria didattica entro il 15 maggio
Accesso ai documenti	Richiesta in segreteria amministrativa. Entro 30 giorni a decorrere dalla richiesta, salvo i casi di richiesta di accesso immediato ai documenti o della presenza di controinteressati. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copie è subordinato a un rimborso dei costi di riproduzione e a eventuali disposizioni in materia di imposta di bollo
Accesso civico semplice	Richiesta alla segreteria amministrativa. Entro 30 giorni l'Istituto procede alla pubblicazione del documento richiesto e comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto
Richiesta autorizzazione svolgimento incarichi esterni	Richiesta alla segreteria amministrativa. Entro 30 giorni a decorrere dall'assunzione e dalla protocollazione della richiesta

### **Informazione, trasparenza e privacy**

Tutte le informazioni, i documenti fondamentali dell'Istituto e le comunicazioni inerenti all'attività scolastica sono reperibili sul sito Web dell'Istituto all'indirizzo <https://fgfontana.eu>, dove è presente tra l'altro il funzionigramma completo dell'Istituto, aggiornato per l'anno scolastico in corso

In merito al trattamento dei dati personali, delle immagini e dei video/audio, in conformità alla normativa vigente, l'Istituto garantisce di:

- proteggere i dati personali;
- rendere il dato anonimo ogni volta sia necessario;
- rendere visibile il dato, se didatticamente necessario, chiarendo le modalità di trattamento;
- acquisire il consenso, sottoscritto dagli interessati per ogni progetto che preveda l'uso delle immagini e dei video/audio.

### Art. 6

#### LE STRUTTURE SCOLASTICHE

(salute e sicurezza nei luoghi di lavoro T.U. D.Lgs 81/08)

#### **Condizioni ambientali**

L'Istituto si impegna ad assicurare in ogni ambiente scolastico appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, al fine di garantire al massimo il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola, nei limiti imposti dalle caratteristiche stesse degli ambienti scolastici.

L'Istituto si impegna e si attiva affinché l'ambiente scolastico si presenti pulito, accogliente e sicuro. A tal fine sono attribuite specifiche competenze al personale ausiliario e agli assistenti di laboratorio.

#### **Politiche di prevenzione**

L'Istituto applica una politica di prevenzione e si impegna pertanto a ottemperare a tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e a effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti, con la consulenza anche di esperti esterni e dei competenti servizi della Provincia Autonoma di Trento (proprietaria dell'edificio). L'Istituto è dotato di dispositivi di protezione individuali (DPI), estintori e idranti dislocati in vari punti dell'Istituto. In attuazione del Decreto legislativo 81/2008 è predisposto il Piano di evacuazione dell'edificio e il documento di valutazione dei rischi.

Il Piano di evacuazione con l'indicazione delle vie di fuga e delle norme di comportamento in caso di pericolo è affisso in ogni aula scolastica e laboratorio.

In ogni ambiente scolastico, oltre il piano di evacuazione, è affisso anche l'organigramma della sicurezza con l'indicazione dei preposti, degli ASPP, del RSPP, del RLS, del medico competente e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, al primo soccorso e all'antincendio.

Nei laboratori e nella palestra sono presenti anche cassette di primo soccorso.

Nei laboratori scientifici sono presenti le principali schede che riportano i dati di sicurezza dei prodotti disponibili. Le schede sono aggiornate al momento dell'acquisto di nuovi prodotti e periodicamente si procede alla loro verifica e all'aggiornamento.

Vengono periodicamente programmate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione generale e specifica in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e formazione delle attività di "primo soccorso". I diversi percorsi formativi vengono realizzati da esperti preposti anche in collaborazione con il personale dell'Azienda Sanitaria.

#### Art. 7

#### PROCEDURA DEI RECLAMI

Le segnalazioni e i reclami devono essere presentati al Dirigente scolastico in forma scritta, anche via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

I reclami indirizzati al Dirigente Scolastico, possono riguardare il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di classe.

Il Dirigente scolastico garantisce la massima riservatezza riguardo ai reclami presentati.

#### Art. 8

#### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto ha come obiettivo il miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attuato attraverso un'attenta analisi dell'efficacia dei servizi offerti. La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia e si concretizza nel processo di autovalutazione. Quest'ultima ha lo scopo di rilevare sistematicamente dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e della efficacia didattica nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio. La consapevolezza dei punti di attenzione consente alla scuola la riprogettazione degli interventi attraverso il piano di miglioramento dell'offerta formativa.

La valutazione del servizio scolastico avviene attraverso la proposta di questionari ad alunni, genitori e personale scolastico predisposti dal Comitato Provinciale di valutazione del sistema educativo e che costituisce la valutazione di sistema.

Inoltre, nell'ambito del processo di valorizzazione del merito, agli studenti è somministrato un questionario afferente la qualità dell'attività didattica dei docenti.

Nella scuola è istituita la Commissione Autovalutazione e Miglioramento coordinata da una specifica funzione strumentale che è preposta a tutte le attività di autovalutazione di miglioramento e che ogni anno predisponde una relazione che è illustrata al Collegio dei docenti e al Consiglio dell'Istituzione.

#### Art. 9

#### DISPOSIZIONI FINALI

I principi e le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi scolastici restano in vigore e sono applicati fino a quando non vengano apportate variazioni dagli organi competenti e/o non si verifichino modifiche nella legislazione di riferimento. Per quanto non dichiarato nella presente Carta dei servizi scolastici, si fa esplicito richiamo alla normativa vigente.

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici verranno segnalate annualmente, con comunicazioni specifiche all'utenza.

La presente Carta dei Servizi va considerata parte integrante del Progetto di Istituto.

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul sito Web dell'Istituto <https://fgfontana.eu/> nella sezione scuola/le carte della scuola e resta in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in nuove delibere legislative e/o il documento non risulti comunque inadeguato ai bisogni formativi dell'utenza e dell'Istituto.

**Approvato il 18 dicembre 2024 dal Consiglio dell'Istituzione con delibera n. 7**