



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

Carta dei servizi

“ Per una scuola che vuole e che sa comunicare e
condividere”

Approvata dal C.d.I. il 05/04/2013



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

INDICE

- **PREMESSA**
- **FINALITA'**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA**
- **PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- **PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**
- **PARTE QUARTA: PRIVACY**
- **PARTE QUINTA: SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**
 - a) **PROCEDURA DEI RECLAMI**
 - b) **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
- **PARTE SESTA: ATTUAZIONE E REVISIONE**



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

PREMESSA

Nel quadro di una progressiva sensibilizzazione della Pubblica Amministrazione nei confronti delle aspettative dei cittadini a fruire di prestazioni efficienti si colloca la **Carta dei Servizi pubblici**, come codice di autoregolamentazione, cui ciascuna P.A. deve attenersi nell'erogazione dei suoi servizi pubblici. La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07\06\1995 pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15\06\1995.

In questo quadro la **Carta dei Servizi** è il documento che stabilisce i principi fondamentali cui l'Istituto di Istruzione Superiore "A. Volta" di Frosinone si ispira nell'erogazione dei servizi scolastici. Rappresenta un importante riferimento per studenti e genitori che scelgono l'Istituto poiché presenta i vari aspetti dell'attività scolastica e indica le relative prestazioni che il personale scolastico si impegna a realizzare. Con l'approvazione da parte degli Organi Collegiali dell'Istituto, la **Carta dei Servizi** diventa un documento condiviso che favorisce la crescita della cultura delle regole e costituisce uno strumento idoneo ad attivare innovazione in un servizio pubblico essenziale per una comunità.

La presente **Carta dei Servizi** costituisce, pertanto, la premessa per garantire non solo la totale trasparenza del servizio, ma anche la sua continua migliorabilità, e la necessaria flessibilità ed adattabilità alle mutevoli esigenze degli studenti, delle loro famiglie e del nostro contesto territoriale.

La presente Carta è un certificato di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale.

Scopo della **Carta dei Servizi** dell'Istituto, intesa quale strumento di comunicazione, è di informare gli utenti in modo preciso e completo sull'identità e sulla qualità delle prestazioni della scuola, in quanto servizio pubblico di fondamentale importanza per la crescita umana e civile del Paese.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

La carta, infine, fa parte dei documenti che regolano la vita della e nella scuola, pertanto la sua lettura va accompagnata dalla conoscenza di altri importanti documenti del lavoro scolastico che vengono elaborati e/o aggiornati annualmente e comunicati a tutti gli studenti e alle loro famiglie:

FINALITA'

RIFERIMENTI NORMATIVI

- *Artt. 3 - 30 - 33 e 34 della Costituzione;*
- *Legge 7 agosto 1990 n° 241*
- *D. P. C. M. 27- 1- 1994*
- *D. P. C. M. 7 -6- 1995*
- *Statuto degli Studenti e delle studentesse DPR 24/ 6/ 98 n.249 e successive modificazioni*
- *Regolamento Autonomia Istituzioni Scolastiche DPR 8/ 3/ 99 n .275*
- *Art. 2 Decreto Legge 163 del 12 maggio 1995*
- *Art.2 Legge 273/95*
- *D. Lgs 30/07/1999 n .286 art.11*
- *L. 8/ 11/ 2000 n. 328 art.13*
- *D..Lgs 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i.*
- *CCN Lavoro del Comparto Scuola - 29 dicembre 2007*
- *D.lgs 81/2008*
- *Delibera CiVIT n.105/2010*
- *Delibera CiVIT n. 2/2012*
- *Decreto legislativo n. 150/2009*
- *Codice dell'amministrazione digitale (CAD)*

L'obbligo di adozione della Carta dei Servizi si fa risalire alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 con la quale si definiscono i servizi pubblici come quelli che tendono a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

tutelati, alla salute, all'assistenza e alla previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e sicurezza della persona, alla libertà di circolazione...", nonché all'art. 2 della Legge 273/95 che prevede l'elaborazione di **carte dei servizi** settoriali.

La scuola italiana avverte da tempo la necessità di imparare a conoscersi, valutando e misurando i livelli qualitativi delle prestazioni rese per poter rilevare, con tempestività, le deficienze e le discrasie ed introdurre idonei correttivi.

A distanza di più di sessant'anni dalla redazione della nostra Carta Costituzionale, la Scuola Italiana è chiamata a dare concreta attuazione a quanto previsto dagli artt. 3, 33 e 34 ed a rendere, in tal modo, attuale ed operativo un documento che molti, purtroppo per molto tempo, hanno ignorato o disatteso.

L'art. 3 così recita: " **Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.** "

L'art. 33, tra l'altro, afferma: " **L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.**"

Infine, l'art. 34 ricorda che: " **La scuola è aperta a tutti. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi...**"

Da questa lettura emerge che gli obiettivi fondamentali da perseguire (di cui la presente Carta si fa promotrice e garante) si riferiscono ai **principi di uguaglianza, di pari dignità, di imparzialità, di regolarità, di accoglienza, d'integrazione, di scelta, di obbligo scolastico, di frequenza, di partecipazione, di efficienza, di trasparenza, di libertà d'insegnamento e di aggiornamento del personale.** Principi fondamentali di un servizio pubblico, qual è quello offerto dalla Scuola, dal cui buon funzionamento deriva la formazione di giovani consapevoli, maturi e capaci di inserirsi con successo nel processo sociale e produttivo.

L'IIS "A. Volta", pertanto, con la sua **Carta dei Servizi**, intende avviare un nuovo discorso: quello della **qualità** del servizio scolastico offerto, poiché non è giustizia "fare parti uguali tra diseguali, ma lo è dare di più a chi ha di meno".



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

L'uguaglianza non è uniformità. Infatti, dare risposte identiche a bisogni diversi, non fa altro che incrementare le disuguaglianze. Sono le risposte differenziate ed altamente individualizzate che contribuiscono a potenziare e predisporre meglio gli apprendimenti e le capacità di ciascuno; a far diventare uomini e cittadini **tutti** e non solo alcuni.

La presente **Carta dei Servizi** ha il compito di indicare all'utenza (studenti e famiglie) ciò che devono aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali, ecc.

Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due enti preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia.

Pur potendo avere un termine di validità pluriennale, la presente Carta, tuttavia, non può e non deve essere uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che potrebbero intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse, ma soprattutto, grazie ai contributi ed ai suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dagli "utenti" (alunni, famiglie, docenti e quanti sono interessati al processo formativo).

In conclusione, il presente lavoro, comprensivo anche del P.O.F., va considerato come **work in progress**: integrazioni e arricchimenti, come pure aggiustamenti o eliminazioni di quelle parti che "non funzionano", devono essere considerate come operazioni non solo lecite, ma coerenti con una sana metodologia di lavoro.

QUALITA' DEI SERVIZI

L'Istituto "A. Volta" ha avviato, nel 2008, attraverso la pratica dell'**autovalutazione di Istituto**, un processo di progressivo adeguamento della propria azione didattica - organizzativa - gestionale ai parametri e agli standard previsti dall'attuale normativa.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

L'adozione della **Carta dei Servizi** scolastici da parte dell'IIS "A.Volta" impegna, seriamente, ciascun organo dell'Istituto a garantire un servizio più orientato allo studente perciò, **qualitativamente migliore**, perché ancorato a precisi **standard o fattori di qualità**, esplicitati nelle procedure operative, nonché nel **Piano dell'Offerta Formativa**.

Tali standard, come illustrato nel paragrafo successivo, si identificano:

- nell'**uguale possibilità di accesso e di fruizione dei servizi scolastici**, cui si accompagna l'impegno in favore dell'integrazione degli alunni nella realtà scolastica con particolare riguardo alle situazioni problematiche;
- nell'**imparzialità e regolarità dei servizi scolastici** da intendersi come obiettività ed equità nella gestione della scuola;
- nella **partecipazione alle scelte scolastiche**;
- nella **efficienza e trasparenza** delle decisioni di politica educativa, ma anche dei singoli servizi amministrativi;
- nel costante **aggiornamento didattico** dei docenti, punto focale della programmazione educativa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- **Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie

Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it



■ **Imparzialità e regolarità**

- a. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di **obiettività ed equità**.
- b. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la **regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative**, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

■ **Accoglienza ed integrazione**

- a. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a **favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione** di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- b. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno **rispetto dei diritti e degli interessi dello studente**.

■ **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

- a. L'utente ha **facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico**. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).
- b. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e **controllo della dispersione scolastica**.

■ **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

- a. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una **gestione partecipata della scuola**, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

- b. La scuola si impegna a **favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche** che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico secondo il Regolamento di Istituto.
- c. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la **massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente**, privilegiando le moderne tecnologie in particolare attraverso il **sito web d'Istituto all'indirizzo www.voltafr.it**, pienamente rispondente ai dettami della più recente normativa in materia di trasparenza.
- d. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a **criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità** dell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.
- e. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le **modalità di aggiornamento del personale** in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di interventi definite dall'amministrazione.
- f. nella scuola è attivo un **comitato genitori**.

■ **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

- a. La **programmazione** assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
 - b. L'**aggiornamento e la formazione** costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.
-



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie

Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it



PARTE I -AREA DIDATTICA-

■ Didattica

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; si impegna a:

- ✓ garantire l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- ✓ svolgere, anche in orario extracurricolare, attività di recupero, sostegno e approfondimento, curate dai docenti e deliberate dai Consigli di classe;
- ✓ agevolare la formazione/aggiornamento in servizio dei docenti quale mezzo fondamentale per garantire una didattica al passo con i tempi e adeguata al cambiamento dell'utenza;
- ✓ promuovere sperimentazioni al fine di adeguare la didattica all'utilizzo delle nuove tecnologie quali la "netclasse" e l'utilizzo di materiale didattico innovativo come:
 - contenuti didattici multimediali,
 - lezioni per le LIM,
 - libri digitali correlati al progetto nazionale "Book in progress",
 - attività di e-learning su piattaforma dedicata,
 - altri contenuti presenti in rete d'Istituto su server dedicati,
 - laboratori linguistici multimediali;
- ✓ individuare ed elaborare gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

- ✓ Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe. Le programmazioni di classe e di dipartimento sono disponibili e consultabili sul sito web di Istituto.
- ✓ L'I.I.S. "A. Volta" è inserito nel progetto "Book in progress" portato avanti da una rete di scuole diffusa a livello nazionale, che consente la valorizzazione della funzione docente e la personalizzazione degli interventi formativi permettendo alle famiglie un contenimento della spesa relativa ai libri di testo.
- ✓ All'attività scolastica vengono assegnati, come da normativa vigente, almeno 200 giorni per anno scolastico.

■ Piano dell'offerta formativa

- ✓ La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
- ✓ Il Piano dell'Offerta Formativa esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

- ✓ E' elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio d'Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto.
- ✓ E' reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione ed è, inoltre, pubblicato sul sito web d'Istituto.

■ Regolamento d'Istituto

- ✓ La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di Istituto secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
- ✓ 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 (D.P.R. n°249 del 24/01/1998 e successive modifiche ed integrazioni D.P.R. n°235 del 21/11/2007), 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.
- ✓ 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:
 - vigilanza sugli alunni;
 - comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
 - regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
 - uso delle aule e degli spazi comuni;



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

- utilizzo delle attrezzature;
- realizzazione dei viaggi di istruzione e delle visite guidate;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee.

■ Patto educativo di corresponsabilità

- ✓ La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Patto educativo di corresponsabilità secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
- ✓ Il Patto educativo di corresponsabilità è finalizzato a definire, in maniera puntuale e condivisa, diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti. Il rispetto Patto costituisce la condizione indispensabile per costruire un rapporto di fiducia reciproca, per conseguire le finalità dell'Offerta Formativa e per guidare gli studenti verso il successo scolastico.

■ Programmazione e pianificazione della didattica

- ✓ Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono esposte nel Piano dell'Offerta Formativa.
 - ✓ 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 degli alunni e, successivamente, pubblicata sul sito web d'Istituto.
 - ✓ I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti, sono conservati e pubblicati secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
-



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA -

■ Fattori di qualità

La scuola individua, nel pieno rispetto della normativa vigente, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ✓ trasparenza e celerità delle procedure;
- ✓ riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ completa informatizzazione dei servizi di segreteria;
- ✓ accesso agli atti amministrativi;
- ✓ tutela dei dati sensibili.

■ Standard specifici delle procedure

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

- la distribuzione dei moduli di iscrizione degli alunni è effettuata online o presso gli sportelli della segreteria;
- il rilascio dei certificati avviene entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- attestati o documenti sostitutivi dei diplomi vengono consegnati, presso gli sportelli della segreteria, a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- l'apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria viene effettuato in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio;
- viene perseguita la tempestività del contatto telefonico stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste ed il contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

■ Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura la presenza di spazi ben visibili adibiti all'informazione, predisponendo:

- sito web d'Istituto conforme alle linee guida dell'attuale normativa;
- albi d'Istituto;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- organigramma;
- tabella dell'orario dei dipendenti;
- bacheche di comunicazione: sindacale, degli studenti, dei genitori.

PARTE III - AMBIENTE -

■ Condizioni ambientali della scuola -Sicurezza

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale, grazie al lavoro dei collaboratori scolastici che si adoperano per mantenere costante la pulizia della scuola.

Per quanto riguarda la sicurezza, in attuazione del Decreto legislativo 81:2008 (e successive modifiche ed integrazioni), è predisposto il Piano di evacuazione dell'edificio che è affisso in ogni locale ed è facilmente consultabile in caso di situazioni di allarme o pericolo di qualsiasi natura.

■ Strutture dell'Istituto:

L'Istituto "A. Volta" mette, inoltre, a disposizione dell'utenza le seguenti strutture:



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

- ✓ un'aula videoconferenze dotata di un maxischermo con videoproiettore, impianto di amplificazione per conferenze e proiezioni multimediali;
 - ✓ una palestra coperta;
 - ✓ un campo all'aperto, per pallavolo e calcetto;
 - ✓ una biblioteca scolastica informatizzata;
 - ✓ tre laboratori multimediali finalizzati allo studio specialistico dell'informatica;
 - ✓ due laboratori di elettrotecnica dotati di postazioni PC;
 - ✓ un laboratorio di elettronica con postazioni PC e proiettore multimediale;
 - ✓ due laboratori di meccanica dotati di macchine utensili (anche a controllo numerico) e sistemi pneumatici;
 - ✓ un laboratorio di chimica per primo biennio dotato di postazione PC;
 - ✓ due laboratori di chimica per il triennio di specializzazione;
 - ✓ un laboratorio di microbiologia;
 - ✓ un laboratorio di microscopia/fisiologia;
 - ✓ quattro laboratori linguistici multimediali;
 - ✓ un laboratorio di disegno e progettazione fornito di postazioni PC e programmi CAD;
 - ✓ un laboratorio di disegno tecnico;
 - ✓ quattordici aule "netclasse" dotate di connessioni di rete wireless e LIM;
 - ✓ un centro di calcolo, dotato di dodici server, che controllano e forniscono servizi alle diverse sottoreti d'istituto necessarie per la connessione, in una rete avanzata che, ad oggi, comprende oltre cinquecento computer;
 - ✓ connessione internet controllata wireless e cablata, disponibile per tutti i computer presenti nell'Istituto e per il personale;
 - ✓ servizio fotocopie con tesserino personale, utilizzabile anche dagli allievi;
 - ✓ tutti gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico sono dotati di moderni sistemi informatici con collegamento internet e posta elettronica certificata;
 - ✓ servizio bar/ristorazione interno.
-



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie

Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it



PARTE IV - PRIVACY -

■ Privacy e sicurezza dei dati personali - sicurezza informatica

- L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza. Per quanto riguarda le modalità d'accesso agli atti valgono le norme dettate dalla Legge n. 241/90 e successive disposizioni.
 - E' possibile accedere agli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e agli esami su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia
 - Il trattamento dei dati personali è effettuato dall'Istituzione scolastica nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy. Relativamente agli atti contenenti dati sensibili gli interessi coinvolti vanno valutati e bilanciati alla luce del combinato disposto dalle norme in materia di accesso agli atti e da quelle relative alla protezione dei dati sensibili.
 - Particolare attenzione è posta all'aggiornamento dei sistemi informatici, della rete informatica degli uffici e dei laboratori, in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati ed un controllo puntuale degli accessi.
-



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie

Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it



PARTE V - SODDISFAZIONE DELL'UTENZA -

■ Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

■ Gradimento-Valutazione del servizio

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene realizzata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Dirigente con la collaborazione delle funzioni strumentali preposte, redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto.



Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

Istituto Istruzione Superiore "ALESSANDRO VOLTA" di Frosinone
Meccanica e Meccatronica – Elettronica ed Elettrotecnica – Informatica e
Telecomunicazioni – Chimica Materiali e Biotecnologie



Viale Roma s.n.c. 03100 Frosinone Cod. Mecc. FRIS01800E Cod.Fiscale 92064690602
Sedi aggr. ITIS "A.Volta" Cod. Mecc. FRTF018013 ITAS di Frosinone Cod. Mecc. FRTE018018
fris01800e@istruzione.it fris01800e@pec.istruzione.it
Tel. 0775 251511 / 2 - Fax: 0775 251393 - e-mail: fris01800e@istruzione.it - web: www.voltafr.it

PARTE VI - ATTUAZIONE E REVISIONE -

Attuazione e revisione

- a. Le indicazioni contenute nella **Carta dei Servizi** saranno applicate fino a che non interverranno disposizioni modificative a norma di Legge.
- b. La presente **Carta dei Servizi** potrà essere sottoposta a revisione in presenza della necessità di:
 - ridefinizione storicizzata degli standard di qualità che saranno oggetto, col tempo, di nuovi dimensionamenti
 - adeguamento migliorativo imposto dagli esiti della valutazione del servizio.
- c. Essa potrà essere sottoposta a revisione da parte del Consiglio di Istituto qualora ne faccia richiesta la maggioranza dei componenti in carica
- d. Le proposte di revisione della **Carta dei Servizi** dovranno essere presentate non oltre il 30 giugno di ciascun anno e saranno poste in discussione non prima di 40 giorni dalla loro presentazione, comunque prima dell'inizio delle lezioni del successivo anno scolastico, previa tempestiva comunicazione delle suddette proposte a tutti i membri del Consiglio di Istituto e previa acquisizione del parere del Collegio dei Docenti, vincolante per l'area didattico - educativa.