

	<b>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE</b> <b>"GINO ZAPPA"</b>	
Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA) <b>Telefono:</b> 02 960 31 66 - <b>Fax:</b> 02 967 014 31 <b>Cod. Fisc.:</b> 94000170129 - <b>Cod. Mecc.:</b> VATD08000G <b>E-mail:</b> vatd08000g@istruzione.it - <b>Sito web:</b> www.itczappa.gov.it		
	<b>FONDI STRUTTURALI EUROPEI</b> 	
<small>PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)</small>		

**Allegato n.3**

## CARTA DEI SERVIZI

*Approvata dal Collegio Docenti con delibera n. 33 del 31 marzo 2017 e dal Consiglio di Istituto con delibera n. 23 del 5 aprile 2017*

Visti: - Legge del 12 maggio 1995 n° 163

- convertito in Legge 11 luglio 1995 n° 273 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza pubbliche amministrazioni
- DPCM 7 giugno 1995 Schema generale della Carta dei servizi

Tenuto conto che:

La Carta dei Servizi dell'Istituto Tecnico Commerciale Statale "Gino Zappa" di Saronno ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana si redige la seguente Carta dei Servizi

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto Tecnico Commerciale Statale "Gino Zappa" trae i suoi principi fondamentali dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### **1. Uguaglianza**

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### **2. Imparzialità e regolarità**

2.1 I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

### **3. Accoglienza e integrazione**

3.1 L'Istituto 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.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, e a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione in handicap, a quelli presenti delle istituzioni carcerarie.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

4.1 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.

4.2 In caso di eccedenza di domande si adottano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e pubblicati sul sito dell'istituzione scolastica.

4.3 Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, da parte di tutti i soggetti coinvolti, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. Vengono favoriti contatti frequenti con le famiglie e si assicura un controllo delle assenze degli studenti e della loro motivazione.

4.4 Si prevedono e si adottano strategie atte a contrastare la dispersione scolastica, con attività integrative curriculari ed extracurriculari finalizzate al recupero delle insufficienze, e all'integrazione formativa attraverso l'uso di diversi linguaggi, attinti dal contributo e dal confronto con esperti, dalle arti visive, dalla musica, dal teatro e dallo sport. A tale scopo è previsto un funzionamento della scuola anche nelle ore pomeridiane.

### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2 I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.3 L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

dell'orario del servizio scolastico.

5.4 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.6 Per le stesse finalità, l'Istituto 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 intervento definite dall'amministrazione.

## **6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1 La programmazione è concepita e svolta in piena libertà da parte dei docenti. Essa è comunque discussa e concordata nei Consigli di Classe e nei Coordinamenti di materia, al fine di garantire 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 studio di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che organizza e promuove gli interventi.

## **Parte I – Area didattica**

### **7. Area didattica**

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

7.2 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.3 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Rapporto di Autovalutazione di Istituto

Piano Annuale per l'Inclusione

Contratto formativo

Regolamenti d'Istituto

Manuale Qualità



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008**



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**pon 2014-2020**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Informativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003)

Documento di Valutazione dei Rischi (D.Lgs. 81/2008)

7.3 I docenti ricevono i genitori con le modalità stabilite dagli Organi Collegiali (che vengono comunicate regolarmente alle famiglie).

7.4 La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare è assicurato il sito internet: <http://www.itczappa.gov.it>

Attraverso il sito l'utente può trovare le informazioni inerenti l'offerta formativa dell'Istituto e i servizi amministrativi. L'utente può acquisire informazioni sulle programmazioni dei vari indirizzi di studio, sui progetti e sulle iniziative didattiche attivate, sull'orario dei docenti e delle classi, sull'organigramma delle responsabilità; può visionare il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, il Rapporto di Autovalutazione, i Regolamenti dell'Istituto, la modulistica e ogni altra informazione inerente l'attività dell'Istituto.

Sono inoltre disponibili nell'Istituto:

raccoglitori per le circolari interne rivolte a docenti, alunni, personale ATA;

bacheca generale d'Istituto; bacheca sindacale; bacheca Personale ATA; bacheca studenti.

7.5 L'Istituto fornisce le seguenti informazioni all'utenza sulla programmazione dei consigli di classe:

- redazione della programmazione;
- redazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) per gli alunni con handicap e del Piano Didattico Personalizzato (PDP), per gli alunni affetti da DSA o con Bisogni Educativi Speciali;
- copia depositata presso la Segreteria didattica per eventuale presa visione dei soggetti interessati;

7.6 La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". La prevista esperienza di Alternanza scuola-lavoro è parte integrante della programmazione dei Consigli di Classe.

7.7 Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione dei criteri di azione didattica dei singoli docenti. Esso punta in particolare a favorire una condivisione attiva del processo educativo in particolare tra il docente e l'allievo, ma anche coinvolgendo l'intero consiglio di classe, gli



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE**  
**"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità**  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

organi dell'Istituto, i genitori.

7.8 L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura iniziative collettive di comunicazione con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali cui i singoli docenti dedicano un' ora settimanale.

## Parte II – Servizi amministrativi

### 8. Servizi amministrativi

8.1 L'istituto si impegna a garantire:

- celerità e conformità delle procedure;
- trasparenza degli atti;
- tutela della privacy;
- tempi di attesa agli sportelli coerenti con l'afflusso di pubblico;
- modulistica chiara e di facile accesso.

8.2 Standard specifici delle procedure

Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico.

- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati entro il successivo giorno lavorativo alla richiesta, a partire dal terzo giorno lavorativo dopo la pubblicazione dei risultati finali.
- Gli uffici di segreteria con attività di front-office garantiscono l'apertura degli uffici al pubblico per sei giorni alla settimana, e per un periodo orario non inferiore a un'ora giornaliera; inoltre forniscono informazioni telefoniche all'utenza.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici di segreteria sono i seguenti:

**Segreteria Amministrativa**

- da lunedì a sabato - dalle ore 8.00 alle ore 8.30 e dalle ore 10.30 alle ore 11.30

**Segreteria Didattica**

- da lunedì a venerdì - dalle ore 8.15 alle ore 8.45 e dalle ore 11.00 alle ore 13.00
- sabato - dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**Segreteria Contabile**

- da lunedì a venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 8.30 e dalle ore 11.00 alle ore 13.00
- sabato - dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Orari accesso segreteria per gli studenti



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008**



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI**



**2014-2020**



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

Nei giorni di lezione, gli alunni possono accedere alla segreteria dalle ore 10.00 alle ore 10.10 e dalle ore 12.00 alle ore 12.10

8.3 L'istituto assicura all'utente, nelle ore predefinite, la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno 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.

### **Parte III – Condizioni ambientali**

#### **9. Condizioni ambientali dell'Istituto**

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e rispettato da tutti coloro che ne fruiscono. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene e pulizia dei locali e dei servizi.

9.2 - L'Istituto si impegna a garantire adeguate condizioni di sicurezza secondo le norme:

- a garanzia della Legge 81/2008 "Sicurezza dei luoghi di lavoro"
- viene stilato il Documento di Valutazione dei Rischi, il Piano di Emergenza, il Piano di Pronto Soccorso

A livello d'istituto vengono designati:

- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- il Medico Competente
- il Responsabile dei lavoratori per la sicurezza, nell'ambito RSU

Viene definito inoltre l'organigramma della sicurezza e vengono organizzati i relativi corsi di formazione.

### **Parte IV – Reclami e valutazione del servizio**

#### **10. Procedura dei reclami**

Procedura dei reclami.

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

10.2 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere redatti in forma scritta, in caso occorre intraprendere un'istruttoria informativa sul disservizio segnalato.

10.3 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.4 Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il



**ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE  
"GINO ZAPPA"**

Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA)  
**Telefono:** 02 960 31 66 - **Fax:** 02 967 014 31  
**Cod. Fisc.:** 94000170129 - **Cod. Mecc.:** VATD08000G  
**E-mail:** vatd08000g@istruzione.it - **Sito web:** www.itczappa.gov.it



**Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001  
ED 2008**



**FONDI STRUTTURALI EUROPEI**



**2014-2020**



**MIUR**

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

disservizio e quindi reclamo; qualora l'intervento occorrente non sia di sua competenza segnala il caso all'Ente competente.

10.5 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico ma di altro Ente, non interpellabile attraverso la mediazione dello stesso, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

## 11. Valutazione del servizio

11.1. L'Istituto opera nella direzione della qualità del servizio erogato e nella logica del miglioramento continuo. La qualità del servizio è garantita dalla competenza e dal coordinamento sinergico di tutto il personale scolastico, che opera con responsabilità e diligenza nello svolgimento dei propri compiti, nell'ambito delle rispettive responsabilità.

11.2. L'Istituto ha anche ottenuto la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Il Sistema Qualità è gestito da tutte le persone che vi sono coinvolte ed è tenuto sotto controllo dal Responsabile Gestione Qualità, che ha l'obbligo di riferire periodicamente al Dirigente scolastico, in modo che egli sia messo in condizione di poter riesaminare costantemente il sistema.

11.3 A partire dall'anno scolastico 2015/16 il Sistema di Gestione per la Qualità supporta e affianca il processo di autovalutazione introdotto dal MIUR, con il Sistema Nazionale di Valutazione, la conseguente redazione del Rapporto di Autovalutazione d'Istituto ed elaborazione del Piano di Miglioramento.

## Parte V – Attuazione

### 12. Attuazione

12.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando il Consiglio d'Istituto non ne delibererà la modifica con maggioranza della metà più uno dei membri istituzionalmente previsti, a seguito di valutazioni operate o a disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.