

ISTITUTO di ISTRUZIONE "Lorenzo GUETTI"

CARTA
DEI
SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO LORENZO GUETTI	1
PRINCIPI GENERALI E STRUMENTI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	2
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	4
ORARI DI APERTURA	7
SPAZI PER L'INFORMAZIONE RELATIVA ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	8
I PERCORSI DI ISTRUZIONE E DI FORMAZIONE	9
ISTRUZIONE LICEALE	12
ISTRUZIONE TECNICA	12
CORSI SERALI	12
INIZIATIVE DI EDUCAZIONE PERMANENTE	12
INTERVENTI DIDATTICI EDUCATIVI INTEGRATIVI	13
ATTIVITÀ PROGETTUALI	13
SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DI LABORATORI, BIBLIOTECA E STRUTTURE DELL'ISTITUTO	15
COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA: MODALITÀ E TEMPI PER IL DIALOGO	16
SERVIZI AMMINISTRATIVI E UFFICI DI SEGRETERIA	18
SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA	20
PROCEDURA PER RECLAMI E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA	21

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO LORENZO GUETTI

L'Istituto di Istruzione Lorenzo Guetti di Tione di Trento, che offre nell'ambito dell'Istruzione superiore di 2° grado un ampio servizio formativo articolato in vari indirizzi di studio, opera in stretto rapporto di collaborazione, rispetto e fiducia con le famiglie e la comunità del territorio.

La Carta dei servizi dell'Istituto esplicita i diritti dell'utente, che si realizzano in una dimensione partecipativa e co-responsabile, in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'Istituto e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

Essa è redatta in armonia e coerenza con lo Statuto, il Progetto di Istituto e i Regolamenti del "Guetti" che definiscono identità, missione e linee di azione della Scuola atte a garantire, con le risorse disponibili, un servizio di qualità al territorio.

La Carta si ispira, in primo luogo, agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana che sanciscono il principio di pari dignità di tutti i cittadini, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educare i figli, oltre che i principi di libertà d'insegnamento, il diritto-dovere di tutti all'istruzione e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi. Si ispira inoltre ai principi costituzionali e legislativi relativi alla pubblica amministrazione che impongono il rispetto del "buon andamento" e dell'imparzialità. Essi si sostanziano in azioni il più possibile efficaci ed efficienti nel rispetto delle norme di Legge ed in applicazione dell'Autonomia riconosciuta alle istituzioni scolastiche.

Questo documento fa inoltre riferimento alle finalità e ai principi previsti dalla Legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino", ai relativi regolamenti ed attua il disposto dell'art. 25 dello Statuto dell'Istituto.

L'Istituto, migliorando costantemente il proprio servizio attraverso il lavoro quotidiano di tutti gli operatori della scuola, ha tradotto in procedure i principali processi caratterizzanti il servizio formativo, ottenendo dal maggio 2006 la certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000, confermata nel maggio 2009.

Le specifiche procedure del Sistema Qualità possono essere consultate sul sito della scuola alla pagina web:

www.guetti.tn.it/it/Istituto/Sistema-qualita

PRINCIPI GENERALI E STRUMENTI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Guetti, in dialogo con le famiglie e con la comunità locale di cui è espressione, ispira la sua azione formativa e didattica ai seguenti valori: centralità della persona, libertà e cittadinanza responsabile, partecipazione, dialogo e confronto nel rispetto delle differenze, solidarietà e cooperazione.

In particolare, il servizio formativo è organizzato nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità:** l'Istituto Guetti si adopera per rimuovere gli svantaggi che possono pregiudicare l'apprendimento e la riuscita personale e sociale di ciascun studente;
- **accoglienza e integrazione:** la Scuola promuove specifiche iniziative volte a favorire l'integrazione e il benessere di tutti gli studenti, con particolare riguardo agli studenti stranieri e/o agli studenti con bisogni educativi speciali, e degli operatori scolastici;
- **partecipazione:** gli studenti, gli operatori dell'Istituto, le famiglie e le Istituzioni del territorio sono gli attori dell'attuazione del "Progetto di Istituto". La Scuola favorisce la partecipazione attraverso il dialogo continuo tra le componenti, la rappresentanza negli Organi Collegiali, le riunioni delle Consulte dei genitori e degli studenti, le riunioni assembleari e ogni altra attività promossa a fini informativi e di confronto.

Il Guetti organizza anche attività che rafforzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile sul territorio, consentendo l'uso dell'edificio e delle strutture fuori dall'orario del servizio scolastico;

- **efficienza:** l'Istituto organizza i propri servizi in modo da valorizzare e favorire il migliore utilizzo delle sue risorse umane e materiali.
- **trasparenza:** gli atti della scuola sono soggetti alla pubblicazione secondo le norme legislative e regolamentari. L'Istituto assicura il diritto dell'utente all'accesso ai documenti amministrativi sulla base di un interesse specifico e nel rispetto del diritto alla privacy; garantisce agli studenti l'informazione relativa al loro percorso didattico e formativo;
- **diritto di scelta:** l'Istituto fornisce tutte le informazioni necessarie affinché ogni studente possa individuare in modo consapevole e responsabile il proprio percorso di studio. Offre anche attività di supporto per agevolare scelte di ri-orientamento, di proseguimento degli studi e/o di ingresso nel mondo del lavoro;
- **regolarità:** l'Istituto, con tutte le sue componenti e le altre Istituzioni del territorio, si impegna a garantire la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto delle procedure e dei vincoli vigenti;
- **libertà di insegnamento:** l'Istituto assicura la libertà di insegnamento dei docenti garantita dalla Costituzione che si esplica nel rispetto delle finalità e degli obiettivi formativi e

didattici specifici di ogni curriculum di studi. In forza di ciò ciascun docente elabora il proprio piano di lavoro in coerenza con il Progetto di Istituto, dei Regolamenti e delle indicazioni degli organi collegiali;

- **autovalutazione:** al fine di garantire la coerente attuazione dei principi sopra specificati la Scuola monitora periodicamente i servizi e valuta la soddisfazione degli utenti così come previsto dall'art. 27 della Legge 5/2006.

L'Istituto elabora, adotta e pubblicizza i seguenti strumenti fondamentali di progettazione, pianificazione e organizzazione del servizio:

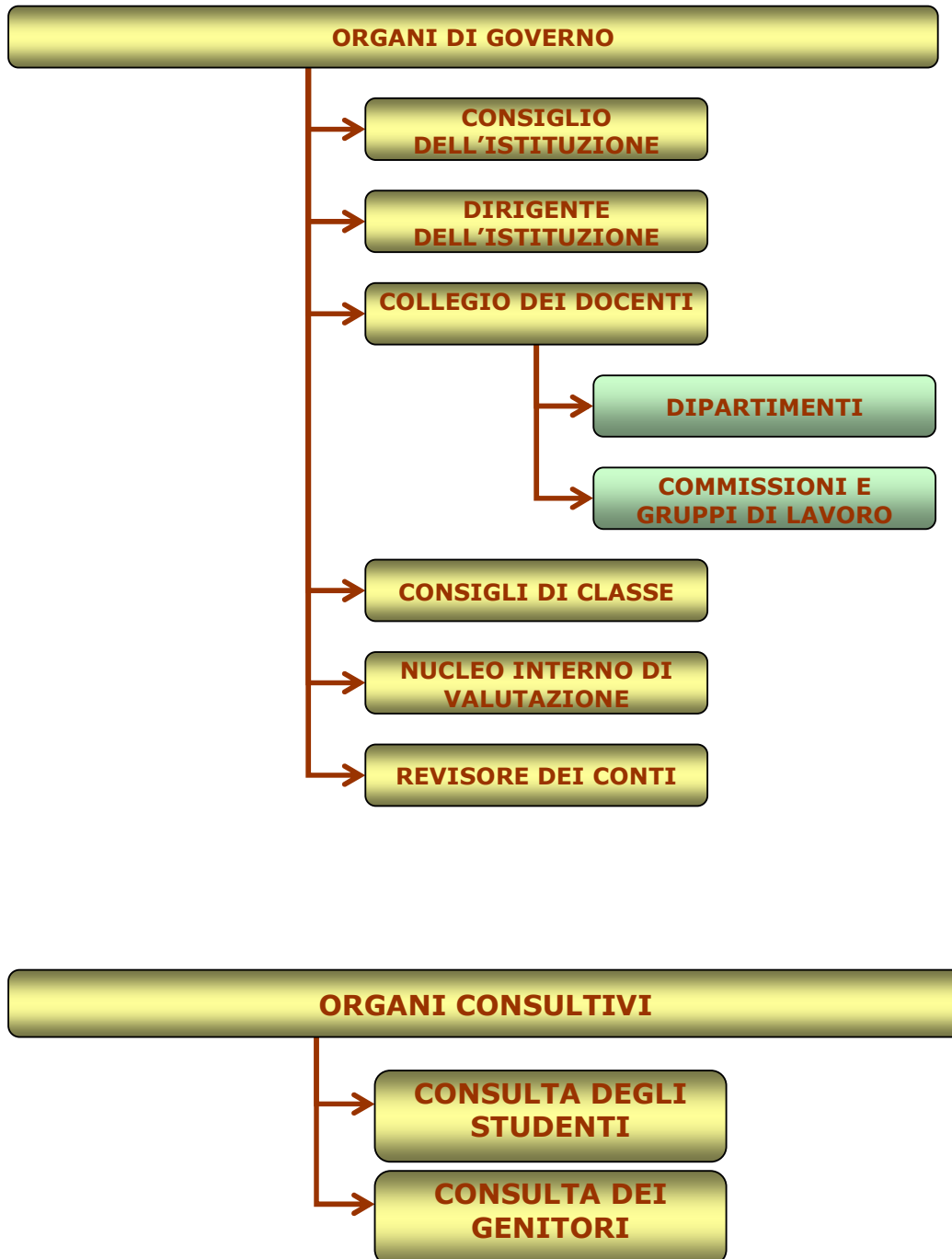
- **lo Statuto;**
- **il Progetto di Istituto;**
- **la Carta dei Servizi;**
- **il Regolamento interno ;**
- **il Regolamento sui diritti, doveri e mancanze disciplinari degli studenti;**
- **la Programmazione didattica-educativa approvata secondo le indicazioni del Collegio dei Docenti e dei singoli docenti;**
- **la programmazione educativo didattica del Consiglio di classe;**
- **il Piano di lavoro dei docenti.**

L'Istituto eroga il servizio formativo pianificando l'utilizzo delle risorse economiche finanziarie nei seguenti documenti:

- **Il bilancio di previsione** che assegna ai vari ambiti di intervento programmati le necessarie risorse finanziarie;
- **Il conto consuntivo** che espone i dati relativi alla gestione finanziaria e patrimoniale, illustrando i risultati ottenuti rispetto alle risorse impiegate.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

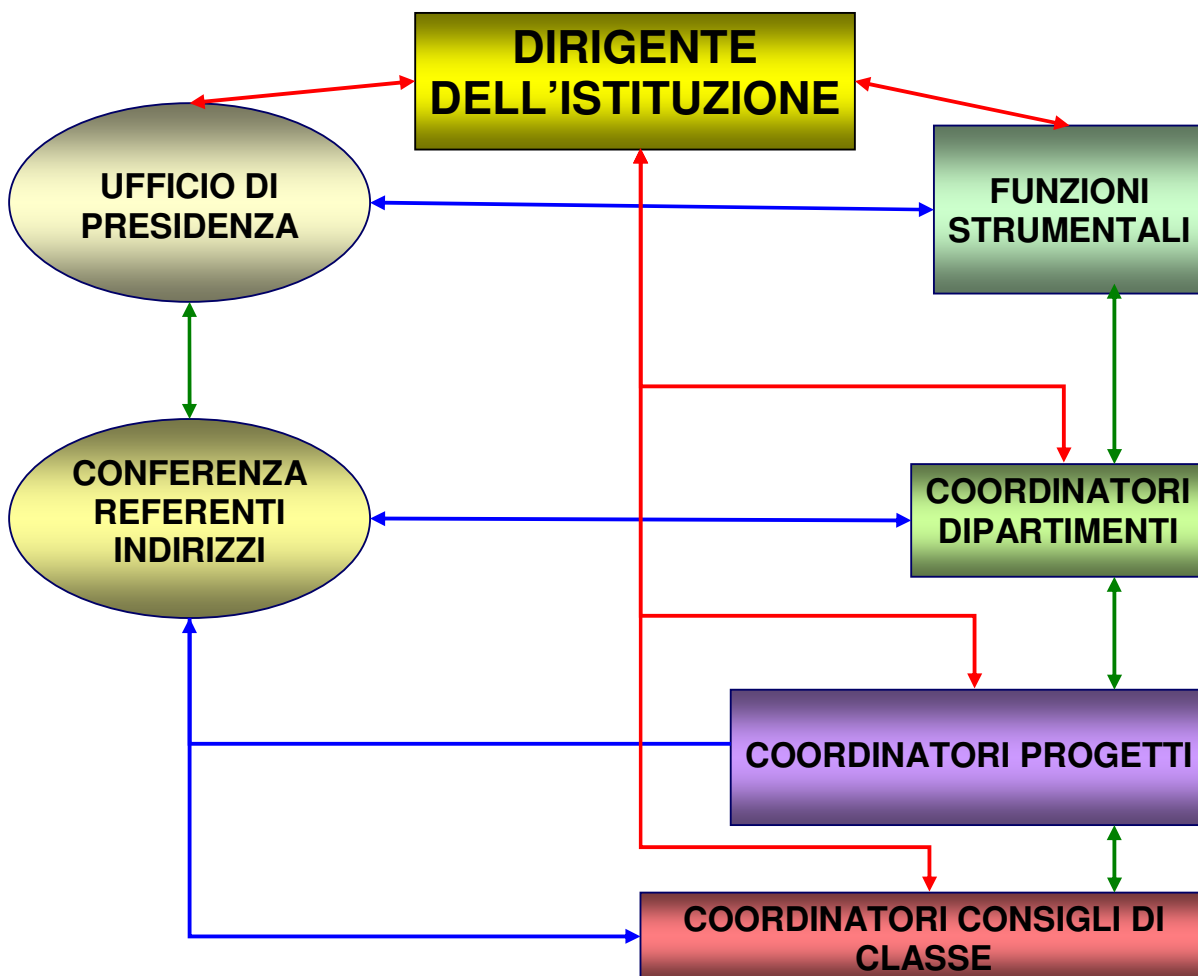
Gli **Organi dell'Istituzione** sono visualizzati nei seguenti diagrammi:



La composizione e la funzione di ciascun organo di governo sono definite nello Statuto.

L'**Organigramma funzionale** dell'Istituto, determina una rete di relazioni, specifica l'attribuzione delle aree di responsabilità, stabilisce le modalità di partecipazione e di coinvolgimento nella vita della Scuola.

La mappa seguente illustra l'Organizzazione funzionale e le relazioni tra le varie componenti



Il **Dirigente dell'Istituzione** è legale rappresentante dell'Istituto, è responsabile della sua gestione e dei risultati del servizio. Si avvale di docenti collaboratori con i quali costituisce l'**Ufficio di presidenza** ed è supportato dall'attività consultiva dei **referenti di indirizzo** che individuano e si fanno interpreti delle esigenze di ciascun corso di studio

Le **figure strumentali** svolgono funzioni di supporto alla realizzazione delle finalità istituzionali operando in specifiche aree individuate dal Collegio dei docenti.

I **Dipartimenti**, articolazioni del Collegio dei docenti, sono gruppi di lavoro e di ricerca didattica formati dai docenti afferenti alla stessa area disciplinare (umanistica, linguistica, scientifica, tecnica e giuridico - economica - aziendale); elaborano, sotto la supervisione di un **Coordinatore di dipartimento**, la programmazione didattica stabilendone gli obiettivi didattici, i contenuti, i tempi, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

Il **Coordinatore di classe** nominato dal Dirigente, è la figura di riferimento per gli studenti e i loro genitori e per i docenti della classe, riguardo a questione didattiche e/o formative. Inoltre cura le comunicazioni con le famiglie.

Ogni attività progettuale ha come referente un **Coordinatore di progetto** che ne cura la progettazione, la realizzazione e la rendicontazione.

ORARI DI APERTURA

L'istituto è aperto tutti i giorni ad esclusione delle domeniche e dei giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 23.30 (il sabato dalle ore 7.30 alle 13.30).

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, così articolato:

nel periodo scolastico:

	dalle ore	alle ore
dal lunedì al sabato	7,45	8,10 (solo ufficio docenti e studenti)
dal lunedì al sabato	10,00	13,00
martedì e giovedì	14,00	16,00

nei mesi di luglio e agosto:

	dalle ore	alle ore
dal lunedì al sabato	10,00	13,00

Per esigenze particolari gli orari di apertura possono essere modificati ed in tal caso le variazioni sono adeguatamente comunicate.

Il Dirigente Scolastico riceve dalle ore 10,30 alle ore 12,45 preferibilmente su appuntamento e salvo impegni istituzionali.

L'Istituto assicura la tempestività del contatto telefonico, avvalendosi di un servizio adeguato con un addetto sempre presente in orario di apertura della scuola.

SPAZI PER L'INFORMAZIONE RELATIVA ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto ha predisposto spazi fisici adibiti all'informazione:

- albi sindacali,
- albo dei docenti,
- albo degli studenti,
- albo dei genitori,
- albo elettorale,
- albo dell'Istituto.

Sono stati predisposti inoltre appositi spazi dove sono esposti:

- l'organigramma degli uffici (presidenza, vice - presidenza e servizi),
- l'organigramma del modello organizzativo,
- l'orario dei docenti,
- gli orari di apertura degli uffici.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni richieste.

I PERCORSI DI ISTRUZIONE E DI FORMAZIONE

L'Istituto, avendo come finalità generale lo sviluppo integrale e il successo formativo di tutti gli studenti, s'impegna a:

- offrire una formazione culturale ampia per tutti, mediante corsi diurni e serali articolati in indirizzi di tipo liceale e tecnico;
- valorizzare le attitudini, le aspirazioni, le potenzialità di ciascuno;
- sviluppare processi personali di formazione e di apprendimento autonomo;
- sostenere l'innovazione pedagogica e didattica per meglio rispondere ai diversi bisogni educativi.

Alla luce di tali finalità educative, i vari indirizzi dell'Istituto non sono percorsi formativi autonomi, bensì itinerari integrati con discipline comuni e discipline caratterizzanti i singoli profili.

Il primo biennio avvia lo studente verso la costruzione di una rete di conoscenze e di abilità fondamentali per la prosecuzione degli studi rafforzando i processi cognitivi e fornendo aiuti e strumenti per favorire le scelte future.

Il secondo biennio propone percorsi formativi caratterizzati da maggiore connotazione culturale, declinata secondo i profili dei vari indirizzi e fondata su saperi, abilità e competenze utili a far maturare adeguatamente lo studente;

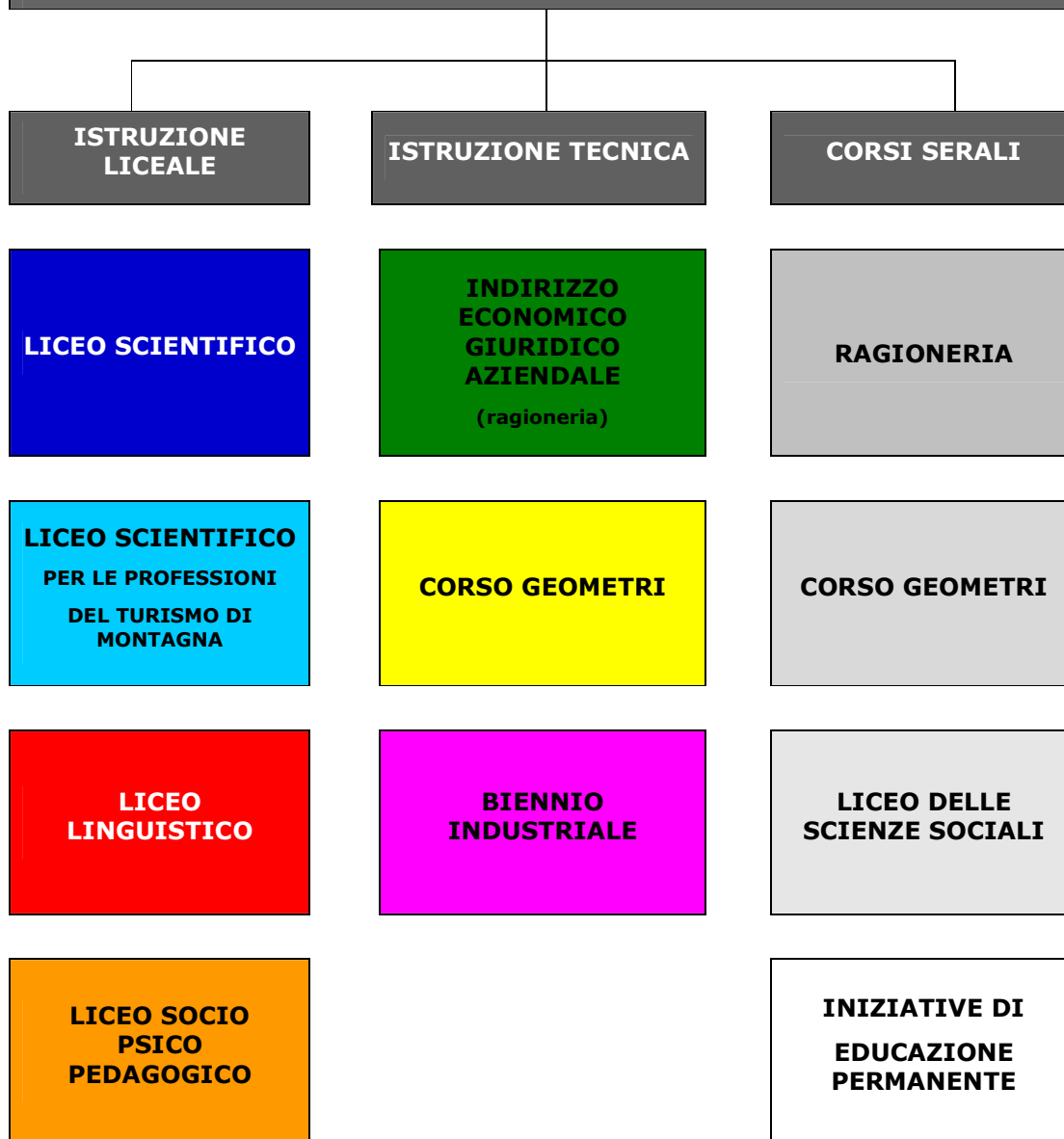
Nel quinto anno vengono favorite nello studente sia adeguate scelte successive verso il mondo universitario o il lavoro, sia l'assunzione di un ruolo consapevole nella complessa società odierna.

Le finalità educative e formative perseguite dall'Istituto sono riassumibili nel profilo educativo, culturale e professionale dello studente previste dal Progetto di Istituto: ciò che i giovani, alla conclusione della scuola secondaria superiore, dovrebbero "sapere", "saper fare" e "saper essere" per diventare cittadini responsabili.

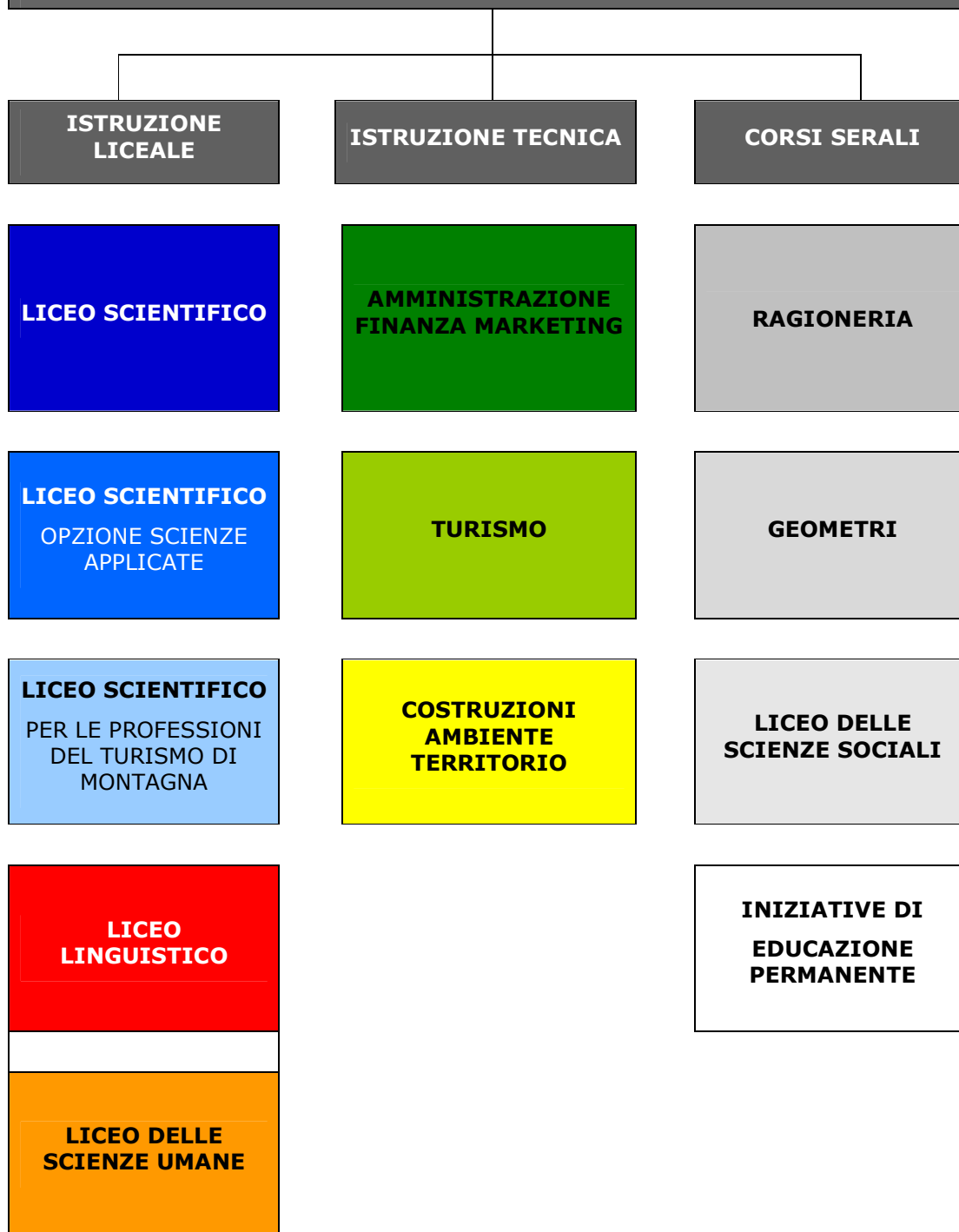
Dall'anno scolastico 2010 - 2011 l'Istituto propone un'offerta formativa in sintonia con la riforma del secondo ciclo di istruzione e formazione della Provincia Autonoma di Trento. La nuova offerta interesserà gli studenti delle prime classi dall'anno 2010 - 2011 e sostituirà gradualmente la vecchia offerta.

Di seguito sono riportate due sintesi relative all'offerta formativa "tradizionale" e a quella prevista dalla riforma.

ISTITUTO DI ISTRUZIONE LORENZO GUETTI
offerta formativa "tradizionale"



ISTITUTO DI ISTRUZIONE LORENZO GUETTI
offerta formativa dal 2010-2011



ISTRUZIONE LICEALE

L'istruzione liceale intende fornire ai giovani una cultura generale ricca di conoscenze, strumenti, metodi e criteri di giudizio che permettono agli studenti di comprendere il nostro tempo e agire in esso con efficace consapevolezza.

Lo sviluppo di tali capacità viene favorito e garantito da una struttura curricolare degli indirizzi basata sull'equilibrio fra le varie aree disciplinari, linguistico-espressiva, storico-sociale-filosofica, matematico-scientifica, che rappresentano la pluralità degli stili di pensiero.

Le varie tipologie di liceo consentono allo studente di raggiungere risultati di apprendimento in parte comuni, in parte specifici dei distinti percorsi.

ISTRUZIONE TECNICA

L'istruzione tecnica offre allo studente una preparazione culturale generale, le conoscenze specialistiche, i metodi e gli strumenti spendibili in vari contesti di vita, di studio e di lavoro. Gli studenti hanno la possibilità di acquisire sia conoscenze teoriche e applicative sia abilità cognitive idonee per risolvere problemi, sapersi gestire autonomamente in ambiti caratterizzati da innovazioni continue, assumere progressivamente anche responsabilità per la valutazione e il miglioramento dei risultati ottenuti.

Tale tipologia di istruzione attraverso un rapporto intenso con il territorio e le sue articolazioni istituzionali, economiche, professionali ed attraverso collaborazioni e stage formativi, rende più concreta la possibilità di sbocchi nel mondo del lavoro alla conclusione del corso di studio.

CORSI SERALI

L'offerta formativa rivolta agli adulti propone tre indirizzi dell'Istruzione tecnica e l'indirizzo del Liceo delle scienze umane per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore.

I corsi serali sono strutturati in un primo biennio unico integrato, con classi prima e seconda articolate, e in un triennio dalla caratterizzazione di indirizzo più marcata.

INIZIATIVE DI EDUCAZIONE PERMANENTE

L'Istituto, consapevole del desiderio di molte persone adulte di ritornare a studiare e attento alle esigenze della crescita personale e professionale lungo tutto l'arco della vita, propone corsi serali aperti a tutti e denominati "corsi liberi".

L'offerta, comprendente lezioni di lingue straniere, informatica, italiano, storia e geografia, diritto, economia e altro, viene resa nota all'inizio di ciascun anno scolastico.

In accordo con la Rete Scuole C8 sono attivati, inoltre, corsi di preparazione all'esame di licenza media e corsi di italiano come seconda lingua (italiano L2) per adulti stranieri.

INTERVENTI DIDATTICI EDUCATIVI INTEGRATIVI

L'Istituto promuove interventi di recupero, di sostegno didattico e di integrazione per favorire il superamento delle difficoltà apprenditive degli studenti, Nel contempo offre opportunità di approfondimento per favorire l'eccellenza. Tutti gli interventi didattici si tengono in orario extrascolastico.

Si articolano in:

- **corsi di recupero:** interventi didattici che i docenti assegnano nei Consigli di classe di gennaio-febbraio e di giugno a studenti con carenze nella preparazione;
- **corsi e percorsi di sostegno didattico:** interventi di durata rispettivamente bimestrale e semestrale, che i docenti assegnano nei Consigli di Classe di novembre a studenti con bisogno di assistenza nei processi di apprendimento;
- **sportello didattico:** forma di consulenza messa a disposizione dai docenti sia per studenti in difficoltà con possibilità di recupero autonomo sia per studenti che intendono approfondire argomenti specifici;
- **interventi didattici di integrazione:** interventi didattici rivolti a studenti provenienti da altri Paesi/Istituti/indirizzi o che hanno frequentato l'anno scolastico in paesi esteri, che hanno bisogno di recuperare disallineamenti di programma;
- **lezioni seminariali:** lezioni di approfondimento su temi specifici per favorire l'eccellenza;
- **interventi di potenziamento:** attività rivolte agli studenti delle classi quinte per approfondire la preparazione in vista dell'esame di Stato.

ATTIVITÀ PROGETTUALI

L'Istituto, accanto ai percorsi disciplinari, offre un'ampia mappa di progetti, che concorre alla formazione globale dei giovani:

promozione della salute: si tratta di attività promosse e messe in campo per prevenire e combattere il disagio, la demotivazione, la dispersione scolastica e consentire agli studenti di raggiungere un adeguato livello di benessere psicofisico e sviluppare stili di vita sani e ricchi di valori personali;

orientamento: l'Istituto si attiva in azioni informative/orientative a favore degli studenti della terza media e delle loro famiglie utilizzando:

- incontri
- la giornata di Scuola Aperta
- la pubblicazione del fascicolo "La nostra Scuola"

Sono inoltre organizzate nelle classi del biennio delle iniziative che hanno lo scopo di rafforzare la motivazione e la scelta dell'indirizzo di studi intrapreso, favorendo, ove fosse necessario, azioni di riorientamento; agli studenti del triennio le iniziative attivate offrono informazioni sulla prosecuzione degli studi o sugli sbocchi occupazionali e favoriscono la maturazione delle competenze necessarie per poter definire autonomamente obiettivi personali e professionali, anche attraverso esperienze di stage in aziende o presso enti;

scuola - territorio - ambiente: sono iniziative che forniscono agli allievi conoscenze sulle caratteristiche dell'ambiente naturale e promuovono comportamenti consapevoli e rispettosi dell'ambiente;

attività rivolte all'apprendimento, al potenziamento e all'arricchimento didattico: hanno lo scopo di potenziare ed arricchire l'offerta didattica in particolare nell'ambito dell'informatica e delle lingue straniere;

attività culturali e artistico - musicali: si tratta di progetti che, ampliando in modo significativo la normale attività didattica, valorizzano le passioni e la creatività personale e permettono di sperimentare modalità di espressione legate al mondo giovanile;

educazione a una cittadinanza responsabile: sono iniziative volte a sensibilizzare e formare gli studenti su tematiche importanti quali la legalità, il rispetto delle regole, il dialogo e la solidarietà;

attività sportive: sono iniziative che danno agli allievi la possibilità di praticare discipline sportive utilizzando anche strutture esistenti sul territorio;

servizi per studenti e famiglie: con questa offerta la scuola mette a disposizione degli studenti e delle loro famiglie strumenti utili per il lavoro scolastico (biblioteca, laboratori, ecc.) e per la promozione del benessere (C.I.C).

SERVIZI OFFERTI AGLI STUDENTI IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DI LABORATORI, BIBLIOTECA E STRUTTURE DELL'ISTITUTO

L'Istituto è costruito secondo i moderni criteri dell'edilizia scolastica, adeguato alle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro, privo di barriere architettoniche, fornito di aule luminose, laboratori, biblioteca, palestra ed auditorium.

Con l'apporto professionale di tutto il personale e nell'ambito dei percorsi formativi offerti, utilizza le strutture a sua disposizione per migliorare l'attività formativa e didattica. Spazi, strutture, attrezzature, supporti didattici anche multimediali e dotazione libraria offrono agli studenti ulteriori opportunità di apprendere attraverso esperimenti, osservazioni dirette, incontri e discussioni con esperti, attività di ricerca, di documentazione e di approfondimento (di gruppo o individuale).

Le strutture presenti sono:

- n. 1 auditorium
- n. 1 biblioteca
- n. 1 aula per Audiovisivi
- n. 1 laboratorio di Chimica
- n. 2 laboratori di Fisica
- n. 3 laboratori di Informatica
- n. 1 aula di Lingue straniere
- n. 1 laboratorio di Disegno e Topografia
- n. 1 laboratorio di Disegno
- n. 1 laboratorio manutenzione attrezzature del Liceo scientifico per le professioni del turismo della montagna
- n. 1 palestra
- n. 1 aula polivalente
- n. 2 laboratori di Scienze Naturali
- n. 1 aula di Scienze e Geografia
- n. 1 aula microscopi
- n. 1 laboratorio di Scienze Sociali
- n. 1 laboratorio storico
- n. 1 laboratorio giuridico economico aziendale
- n. 50 aule didattiche
- rete informatica interna di Istituto

COLLABORAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA: MODALITÀ E TEMPI PER IL DIALOGO

La Scuola, come "comunità", condividendo con i genitori la responsabilità della formazione degli studenti, instaura varie forme di dialogo e collaborazione.

L'Istituto ha predisposto diverse modalità di comunicazione per garantire la continuità dei rapporti, per aiutare i genitori a individuare le attività da intraprendere, per favorire e supportare il processo di apprendimento e di crescita dei giovani, per favorire l'inserimento degli studenti nell'ambiente scolastico, per individuare e prevenire eventuali situazioni di criticità.

Molte di queste comunicazioni rientrano nella programmazione annuale delle attività dei docenti e delle singole classi, altre possono essere utilizzate o sollecitate dal singolo docente, dal Coordinatore di classe, dai genitori o dal Dirigente Scolastico stesso, tutte le volte che la situazione lo richieda.

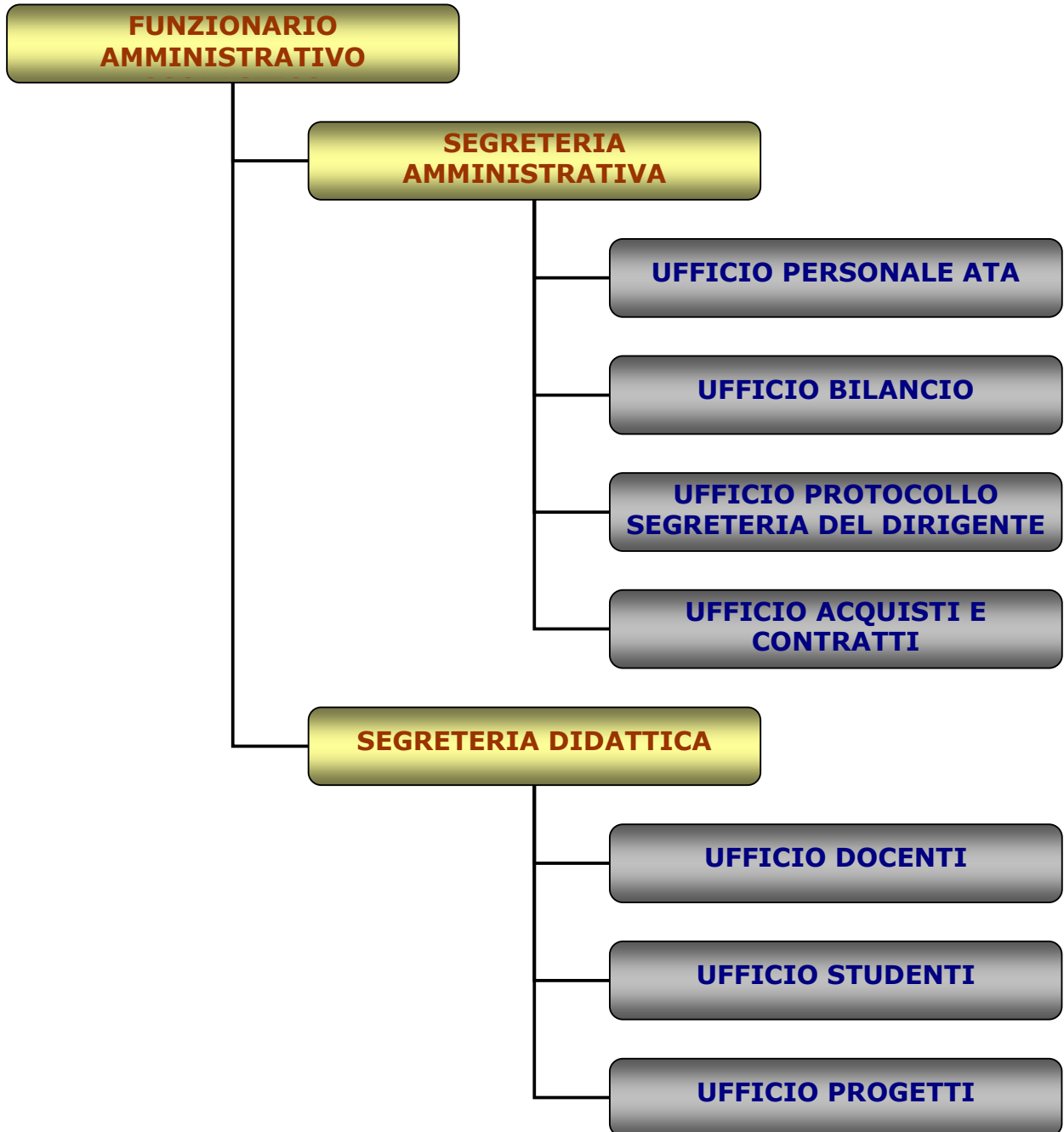
Le modalità di comunicazione principali sono:

- **Progetto di Istituto:** fornisce le informazioni generali sulla strutturazione e sull'organizzazione della Scuola; viene consegnato a chi ne fa richiesta e in occasione delle giornate di scuola aperta, in estratto a tutti gli studenti delle classi prime al momento dell'iscrizione; è pubblicato all'albo e sul sito web dell'Istituto;
- **Libretto delle comunicazioni Scuola famiglia:** è lo strumento principale di comunicazione tra Scuola e famiglia e contiene moduli per giustificazioni, richieste, comunicazioni varie;
- **Riunioni dei Consigli di classe con i rappresentanti dei genitori e degli studenti;**
- **Ricevimento genitori:** si effettua sia con le udienze generali, che si tengono a dicembre e ad aprile di ogni anno, sia attraverso i colloqui individuali dei genitori degli studenti con singoli docenti;
- **Note informative:** sono tutte le comunicazioni scritte che informano la famiglia sulla situazione scolastica degli studenti quali la scheda informativa infraquadrimestrale, la pagella, le lettere di comunicazione relative all'organizzazione di interventi didattici integrativi e ai risultati delle prove di verifica per il recupero delle carenze;
- **Comunicazioni del Coordinatore su delega del Consiglio di Classe;**
- **Comunicazioni del singolo docente;**
- **Circolari informative:** sono le comunicazioni relative alle attività scolastiche che necessitano di una comunicazione diretta e immediata;

- **Assemblee con genitori e studenti:** sono momenti informativi rivolti ai genitori ed agli studenti per illustrare i risultati delle attività organizzate all'interno dell'Istituto o le problematiche inerenti la scuola;
- **Informazioni attraverso il sito Web dell'Istituto** (www.guetti.tn.it).

SERVIZI AMMINISTRATIVI E UFFICI DI SEGRETERIA

Organizzazione dei servizi amministrativi:



Il personale di segreteria, anche utilizzando adeguati strumenti informatici, si impegna a:

- supportare le attività didattiche, progettuali e organizzative dei docenti e del DS per la realizzazione del Progetto di Istituto;
- garantire la trasparenza:
 - pubblicando gli atti all'albo della scuola,
 - consentendo l'accesso agli atti amministrativi in conformità alla normativa vigente;
- garantire la celerità delle procedure:
 - rendendo minimi i tempi di attesa agli sportelli (che non supereranno i 10 minuti),
 - rendendo minimi i tempi di rilascio delle certificazioni richieste, in particolare:
 - dei certificati di iscrizione e di frequenza (entro 3 giorni),
 - dei certificati di valutazione e/o con votazione (entro 5 giorni),
 - degli attestati e delle certificazioni sostitutive del diploma (entro 5 giorni),
 - dei certificati di servizio dei docenti (entro 5 giorni);
- garantire che gli orari degli uffici siano funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

SERVIZI GARANTITI IN RELAZIONE ALLA SICUREZZA

Le condizioni ambientali relative a strutture, impianti e dotazioni dell'Istituto costituiscono fattori fondamentali per garantire la tutela della salute, l'incolumità e la sicurezza degli utenti e di tutti coloro che operano e lavorano presso l'Istituto. Un elevato standard di sicurezza, al cui conseguimento vengono dedicate notevoli risorse e molte energie, è considerato dall'Istituto presupposto preliminare per un sereno svolgimento di tutte le attività.

L'Istituto si impegna a ottemperare a tutte le disposizioni previste in materia di sicurezza e ad effettuare un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti, avvalendosi anche di esperti esterni e dei competenti servizi della Provincia Autonoma di Trento (proprietaria dell'edificio).

Spazi e strutture sono sottoposti a regolari sopralluoghi da parte del RSPP, che fornisce indicazioni sui potenziali fattori di rischio e sulle relative soluzioni che l'Istituto deve approntare.

L'Istituto impegna il proprio personale al fine di mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro, per garantire a tutti gli utenti una permanenza a scuola confortevole, nel rispetto dell'ambiente naturale e nell'ottica del risparmio energetico.

Per garantire un elevato standard di sicurezza l'Istituto si impegna ad alimentare e diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria, sia attraverso attività specifiche. Vengono periodicamente programmate e realizzate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione e aggiornamento specifici, progetti di educazione alla salute che permettono di far acquisire nozioni di pronto soccorso. Queste attività vengono realizzate in collaborazione con il personale dell'Azienda Sanitaria, i Vigili del Fuoco e le forze dell'ordine.

PROCEDURA PER RECLAMI E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO TEMPI DI RISPOSTA ALL'UTENZA

Nell'ambito del Sistema Qualità è prevista una specifica procedura per la registrazione:

- dei disservizi e dei reclami con l'analisi delle loro cause e l'individuazione delle azioni correttive che li risolvono;
- dei suggerimenti per il miglioramento

(<http://www.guetti.tn.it/it/Istituto/Sistema-qualita/PSQ.026-Azioni-correttive-e-preventive>).

I reclami o i suggerimenti che provengono dal personale della scuola devono essere tempestivamente segnalati al coordinatore/responsabile dell'attività/servizio e presentati su apposito modulo.

Gli utenti:

- possono presentare reclami e/o suggerimenti in forma scritta su apposito modulo che può essere richiesto alle segreterie o scaricato dal sito web dell'Istituto;
- possono segnalarli direttamente alla Commissione Qualità dell'Istituto che procede a registrarli su apposito modulo.

Non vengono presi in considerazione i reclami anonimi.

Il responsabile del Sistema Qualità, esaminate le segnalazioni di reclamo e/o disservizio, avvalendosi eventualmente della collaborazione del dirigente, del FAS o del personale interessato, dà una risposta scritta entro un mese, indicando le eventuali azioni correttive o specifiche integrazioni.