



Istituto d'Istruzione Superiore "Federico Flora"

Istituto Tecnico per il Turismo

Istituto Professionale per i Servizi

Commerciali – Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera – Socio Sanitari

33170 Pordenone - Via Ferrarsi n. 2

Tel. 0434.231601 - 0434.538148

Fax: 0434.231607

Sito Web:

e-mail:

Casella Posta Certificata:

C.f.: 80009070931

www.professionaleflorapn.it

pnis00800v@istruzione.it

protocollo@pec.professionaleflorapn.it



(approvato con delibera Consiglio Istituto n. 16 del 13 febbraio 2014)

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Sommario

PREFAZIONE.....	1
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA.....	3
PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	6
PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	7
PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
PARTE QUINTA: ATTUAZIONE.....	8
ALLEGATI.....	9
ALLEGATO 1: QUESTIONARIO STUDENTI.....	9
ALLEGATO 2: QUESTIONARIO GENITORI.....	12

PREFAZIONE

Per far valere i principi della nostra Carta Costituzionale contenuti negli artt. 3, 33 e 34, e darne concreta attuazione anche a scuola è importante avere una carta dei servizi che realizzi l'uguaglianza (art.3) , che garantisca la libertà di insegnamento (art.33) e che favorisca l'accesso alla scuola ai meritevoli anche se privi di mezzi (art. 34). Tale documento nella sua applicazione non può prescindere dai principi di imparzialità, buon andamento, efficienza, efficacia, trasparenza ed economicità che la Costituzione e la legislazione italiana (L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni) richiede nell'erogazione di un servizio pubblico come è quello offerto anche dalla scuola. La presenza di una carta dei servizi evidenzia una particolare attenzione alla qualità del servizio reso. Inoltre il portare a conoscenza dell'utenza i propri standard qualitativi determina un maggiore coinvolgimento e instaura un rapporto di rinnovata fiducia verso la Pubblica Amministrazione, ponendo altresì le basi per la diffusione capillare del bilancio sociale.

La presente CARTA DEI SERVIZI ha il compito di definire all'utenza ciò che devono aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali. Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due enti preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia. Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente CARTA, tuttavia, non è uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che possono intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse, ma

soprattutto grazie ai contributi e suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dall'utenza intesa come alunni, famiglie, docenti e altri stakeholder, cioè tutti coloro che sono interessati al processo formativo.

In conclusione, il presente lavoro, comprensivo anche del P.O.F., va pensato come un work in progress.

PRINCIPI FONDAMENTALI

All'interno dell'Istituto di Istruzione Superiore "Federico Flora" di Pordenone, si opera nel rispetto dei principi di:

UGUAGLIANZA perché viene bandita ogni forma di discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche; tuttavia l'uguaglianza non è uniformità e si realizza attraverso l'adozione di:

- 1) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto delle diverse esigenze e bisogni, ma anche della necessità di favorire il massimo di socializzazione possibile tra alunni di sesso, religione, lingua ed etnia diverse;
- 2) stipula di convenzioni con gli Enti locali allo scopo di garantire un'eventuale assistenza psicologica, con la presenza di esperti;
- 3) provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

IMPARZIALITA' tesa alla massima obiettività ed equità, che impone agli operatori della Pubblica Amministrazione un trattamento uguale nello svolgimento dell'attività amministrativa e nell'erogazione del servizio scolastico;

BUON ANDAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, che include la regolarità del servizio: pertanto in presenza di agitazioni sindacali o studentesche, l'Istituto si impegna a garantire:

1. tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi delle agitazioni;
2. i servizi minimi essenziali sia in ambito amministrativo sia come custodia e vigilanza di tutti gli allievi, attraverso la presenza degli operatori, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
3. l'attivazione di procedure che consentano di "raffreddare" le ragioni della protesta pur mantenendo vivo il dialogo con gli studenti.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE di genitori ed allievi, specie di quelli delle prime classi, e/o con particolari bisogni educativi al fine di favorire un rapido inserimento anche in presenza di situazione di handicap, di degenza, di detenzione, di disagio, favorendo altresì l'accesso a studenti lavoratori.

L'Istituto garantisce il principio dell'accoglienza degli studenti e dei genitori attraverso:

- 1) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, in particolare diffondendo il regolamento d'Istituto, a tutti i nuovi iscritti;
- 2) iniziative atte a conoscere gli allievi di nuova iscrizione attraverso test e questionari utili per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica, mirata all'individualizzazione e alla personalizzazione dei curricoli;
- 3) corsi di preparazione allo studio delle nuove discipline e interventi di recupero con riepilogo dei concetti salienti della preparazione di base.

COLLABORAZIONE E DIALOGO costante con tutti i portatori di interessi ma soprattutto con gli allievi e le famiglie al fine di garantire un servizio di qualità che concorra a prevenire e contenere il fenomeno della evasione scolastica, della dispersione o, più in generale, dell'insuccesso

scolastico, attraverso periodiche e tempestive comunicazioni, attuando altresì, il principio dell'effettiva **partecipazione, efficienza e trasparenza** del servizio erogato che migliori sempre più la qualità delle prestazioni.

Per la parte più specificatamente didattica si riconosce la **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**, ma essa deve essere esercitata nel rispetto di procedure e metodi condivisi che ricalchino i principi di uguaglianza, imparzialità e trasparenza per realizzare un adeguato servizio didattico si deve contemplare come leva strategica l'aggiornamento continuo del personale docente indirizzato verso le più recenti tematiche anche di tipo pedagogico che riguardano lo sviluppo armonico dello studente.

PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

L'Istituto "Federico Flora" di Pordenone, con l'apporto delle competenze professionali del personale di cui dispone e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento del successo formativo. L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi; in particolare individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Libri di testo
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente
- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	Formazione delle classi con gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno.	Iscrizioni tardive
Orientamento	a) Predisposizione di un apposito progetto; b) Distribuzione di materiale informativo; c) Visite a scuole e/o aziende.	

Libri di testo	<p>a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico;</p> <p>c) Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni;</p> <p>d) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.</p>	<p>Insufficiente offerta del mercato editoriale;</p> <p>Libertà di scelta del docente;</p> <p>Dimenticanze da parte degli alunni;</p> <p>Introduzione nuovi insegnamenti;</p> <p>Variazioni del prezzo di copertina.</p>
Compiti a casa	<p>a) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana;</p> <p>b) Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento;</p> <p>c) Indicazione pratiche "su come studiare a casa".</p>	
Clima di classe	<p>a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni;</p> <p>b) Utilizzo di strategie adeguate: cooperative learning (=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno);</p> <p>c) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);</p> <p>d) Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia;</p> <p>e) Attuazione del regolamento di disciplina.</p>	<p>Classi numerose e vivaci;</p> <p>Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento.</p>
Verifica degli apprendimenti	<p>a) Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente;</p> <p>b) Comunicazione immediata dei risultati delle prove;</p> <p>c) Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro due settimane dalla data della prova.</p>	
Sistema di valutazione	<p>a) Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p>b) Informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	
Recupero dello svantaggio scolastico	<p>a) Interventi individualizzati;</p> <p>b) Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</p>	
Sostegno psicopedagogico agli alunni disabili	<p>a) Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p>b) Docente di sostegno specializzato;</p> <p>c) Continuità nella figura del docente di sostegno;</p> <p>d) Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno).</p>	<p>Difficoltà nel reclutamento;</p> <p>Trasferimento, nomina a tempo determinato.</p>
Coordinamento didattico	<p>a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare;</p> <p>c) Comuni attività progettuali.</p>	

Assegnazione del personale docente alle classi	Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri: a) Continuità didattica; b) Anzianità di servizio nella scuola.	
Aggiornamento del personale docente	a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	Insufficiente assegnazione di fondi
Contratto formativo E' la dichiarazione esplicita, partecipata e condivisa dell'operato della scuola che completa il patto di corresponsabilità. Sulla sua base l'allievo deve conoscere il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico e il percorso costruito per lui all'interno di ogni Unità di Apprendimento; il docente deve far conoscere preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico; il genitore deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, esprimere proposte e pareri, collaborare nelle attività.	a) Assemblea di classe per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni; b) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori; c) Incontri Scuola-famiglia; d) Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori; e) Piano dell'Offerta Formativa (pubblicazione all'Albo on line sul sito Web della scuola, copia depositata nell'ufficio del Dirigente Scolastico).	
Orario delle lezioni	a) Articolazione dell'orario di servizio su sei giorni, salvo diverse richieste; b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.	Impegni in più scuole
Piano delle attività scolastiche	a) Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti; b) Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe.	

PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto "Federico Flora" di Pordenone garantisce celerità, trasparenza, onestà ed efficienza dei servizi scolastici e a tal fine individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- modalità di comunicazione

Iscrizioni	a) Nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero
Rilascio certificati	<p>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico con la seguente tempistica decorrente dal giorno della richiesta:</p> <p>a) Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza</p> <p>b) Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi</p> <p>c) Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.</p> <p>d) Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale</p> <p>e) Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali</p> <p>f) I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale</p>
Trasparenza	<p>a) A richiesta e nel rispetto della normativa vigente è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.L.vo n. 196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentite due modalità:</p> <p>-a.1 l'accesso informale mediante richiesta verbale</p> <p>-a.2 l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.</p> <p>Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 10 giorni.</p> <p>b) L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei soli costi di riproduzione mediante applicazione di marche da bollo sulla copia nella misura vigente.</p>
Tempi di attesa agli sportelli	<p>a) L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 10:30 alle ore 13:30 dal lunedì al sabato</p> <p>Nei periodi di attività didattica sono previsti orari di apertura degli Uffici per il personale interno in orario pomeridiano secondo quanto affisso nei locali.</p> <p>Gli uffici ricevono l'utenza anche su appuntamento al di fuori del ricordato orario.</p>

	b) Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.
Modalità di comunicazione	<p>a) La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.</p> <p>b) Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, gli Albi d'istituto, una bacheca sindacale e una per gli allievi.</p> <p>c) Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stessi indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.</p> <p>d) Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante pubblicazione all'Albo on line sul sito della scuola.</p> <p>e) La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica.</p>

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto " F. Flora " garantisce, nel rispetto della vigente normativa, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	<p>La Scuola</p> <p>a) garantisce la vigilanza sugli allievi;</p> <p>b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p>c) sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p>d) garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnati e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p>e) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</p>
Spazi interni ed esterni	<p>La Scuola dispone di:</p> <p>a) sala professori;</p> <p>b) 39 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni;</p> <p>c) 2 laboratori multimediali, attrezzati di Server, 51 postazioni PC, scanner, stampanti, proiettori;</p> <p>d) archivi;</p> <p>e) aula per l'integrazione;</p> <p>f) laboratorio di metodologie operative;</p> <p>g) biblioteca;</p> <p>h) 2 laboratori di sala;</p> <p>i) 2 laboratori di cucina;</p> <p>l) palestra coperta;</p> <p>m) servizi igienici adeguati;</p> <p>n) spazio esterno per la ricreazione;</p> <p>o) spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale scolastico.</p>

PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

- 1) I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.
- 2) I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
- 3) I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione.**
- 4) La Dirigenza, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ad una lamentela, risponde con celerità, assicurando, nel contempo, il proprio interessamento per rimuovere comunque le cause che hanno provocato il reclamo.
- 5) Il Dirigente Scolastico, in tempo ragionevolmente proporzionato alla complessità del problema, può decidere di informare verbalmente circa l'esito del reclamo. Il reclamante può chiedere, per la risposta, la forma scritta, nel rispetto della legge 241/90 detta anche della "Trasparenza".
- 6) Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 7) Annualmente, il Capo d'Istituto formula per il Consiglio d'Istituto e, per conoscenza, al Collegio dei Docenti, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati.
- 8) Proposte migliorative del servizio possono essere presentate da genitori, alunni, docenti, personale ATA, al Dirigente Scolastico che, se ritiene rientrano nell'ambito delle sue competenze, può decidere di accoglierle o di respingerle o può sottoporle all'attenzione del Collegio dei Docenti, del Consiglio di Istituto e dei Consigli di Classe.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e agli studenti, secondo il modello di seguito riportato almeno uno nell'anno scolastico.

E' esclusa ogni valutazione dei servizi delle singole persone fisiche.

I questionari vertono solo sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e garantiscono la possibilità di formulare proposte.

Saranno distribuiti in classe a tutti gli alunni, i questionari per la valutazione della qualità del servizio e gli stessi, debitamente compilati, saranno riconsegnati in appositi spazi. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE QUINTA: ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi od integrativi, in forma scritta.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo delle componenti genitori o alunni e da un terzo della componente ATA. La componente docente si esprime durante la seduta del Collegio, sempre con proposte scritte.

Il Consiglio d'Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi, entro quindici giorni dall'avvenuta notifica della proposta, e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola, con articolata motivazione.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: QUESTIONARIO STUDENTI: FAC SIMILE

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

a cura dell'alunno:..... classe..... sez.....
(dati facoltativi)

1. Come giudichi la qualità didattica dell'insegnamento impartito nell'Istituto?

Ottima discreta accettabile mediocre pessima

2. Come giudichi il servizio offerto dagli uffici amministrativi?

Celere ed efficiente sufficientemente celere non sempre efficiente pessimo

3. L'Istituto offre condizioni ambientali adeguate?

SI NO NON SO

4. Come giudichi la pulizia e l'ordine degli ambienti?

Curata accettabile pessima

5. e dei servizi igienici?

Curata accettabile pessima

6. Il divieto di fumare nei bagni e negli altri ambienti dell'Istituto viene rispettato?

SI NO

Se la risposta è NO, come si può farlo rispettare?

7. Come ti è sembrata l'organizzazione e lo svolgimento dei Corsi di Recupero e di altri interventi didattici (es. sportelli) ?

Ottima discreta accettabile mediocre pessima

8. E l'organizzazione delle gite scolastiche, degli stages o delle visite guidate ?

Ottima discreta accettabile mediocre pessima

9. Come valuti il tuo impegno in relazione alle attività di recupero organizzate dall'Istituto?

Attento e costante discreto appena sufficiente scarso

10. Ti sei sentito bene accolto e a tuo agio nella classe e nell'Istituto?

SI NO

Se la risposta è NO: perché?

11. In avvio di anno scolastico sono stati presentati i programmi delle materie negli obiettivi, nei contenuti e nei metodi?

Sì e in maniera esauriente sì ma in modo non dettagliato sì ma non da tutti i docenti no

12. L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ti è sembrata equilibrata ?

SI NO NON SO

Se la risposta è negativa perché ?

13. Le attività assegnate per casa vengono controllate?

- Mai qualche volta sempre

14. Il tempo che intercorre tra lo svolgimento della verifica scritta e la consegna degli elaborati supera mediamente i 15 giorni?

- Mai raramente spesso

15. I docenti fanno uso di griglie per la valutazione delle prove di verifica?

- Mai qualche volta quasi sempre sempre

16. Come valuti l'atteggiamento dei docenti nei tuoi confronti?

- Indifferente e del tutto distaccato
 puntuale e costruttivo
 generalmente accettabile
 prevalentemente legato agli aspetti scolastici
 prevalentemente legato ad aspetti extrascolastici

17. Come consideri generalmente il rapporto che hai con gli insegnanti?

- Indifferente puntuale e costruttivo
 generalmente accettabile prevalentemente legato agli aspetti scolastici

18. La scuola ti aiuta ad aumentare il tuo senso di autonomia e responsabilità?

- per niente poco molto abbastanza

19. Come persona pensi di essere importante per l'istituzione scolastica che rappresenti?

- per niente poco molto abbastanza

20. Quale tra le frasi riportate esprime meglio il tuo giudizio sul clima della classe?

- Porta a distrazioni e a perdita di tempo
 si sono creati dei gruppi chiusi e alcuni di noi si sentono esclusi
 c'è qualche incomprensione e tensione tra gli studenti e i docenti
 c'è un buon clima, ma scarsa collaborazione
 il clima in classe è sereno, favorisce lo studio e l'impegno

21. Hai notato forme di discriminazione relative al sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche?

- SI NO NON SO

Se SI, tra chi?: _____

- Tra i compagni della classe con i docenti della classe solo con alcuni docenti

Perché?

22. Quante volte è stato utilizzato, dalla tua classe, a fini didattici, il laboratorio di informatica/ trattamento ed elaborazione dei testi?

- Spesso a volte raramente mai

23. e quello di cucina?

- Spesso a volte raramente mai

24. e quello di sala?

- Spesso a volte raramente mai

25. e quello di metodologie didattiche?

- Spesso a volte raramente mai

26. Come giudichi il patrimonio librario e/o multimediale esistente nella Biblioteca d'Istituto?

- Valido accettabile modesto

27. Quante volte, nel corso dell'anno scolastico, hai chiesto un libro della biblioteca?

- Da 1 a 3 volte da 4 a 8 volte più di 8 volte mai
-

28. Come valuti la tua esperienza rispetto a quello che ti aspettavi quando ti sei iscritto a questa scuola?

- Sono deluso non ho ancora una idea precisa
 sono parzialmente soddisfatto sono soddisfatto e le mie aspettative sono state confermate

Se la tua risposta è **SONO DELUSO**, perché?

29. Se ti fosse chiesto un consiglio, faresti iscrivere a questo istituto il fratello, la sorella di un tuo amico o il figlio di un tuo parente?

- SI NO NON SO

Se la risposta è negativa: perché ?

.....

30. Indica tra le seguenti l'espressione che più si avvicina al tuo giudizio sui rapporti tra l'Istituto e la tua famiglia:

- Non c'è collaborazione per scarso interesse dei miei genitori
 non c'è collaborazione per scarso interesse dei docenti
 c'è scambio di informazioni solo in occasione dei risultati bimestrali o quadrimestrali
 c'è collaborazione efficace e un continuo scambio di informazioni

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' PREVISTE DAL P.O.F.

Con riferimento ai progetti previsti dal POF e pubblicizzati dai quadri riepilogativi affissi in tutte le classi, a quali hai partecipato?

Come ti è sembrata l'attività didattica svolta?

- ottima discreta accettabile mediocre pessima

Se dai giudizio mediocre / pessima perché:

Che cosa ti ha indotto a rifiutare i progetti previsti dal POF per il corrente anno scolastico?

Quale progetto ti sembra meritevole di essere riproposto per il nuovo anno scolastico?

Suggerisci qualche attività o tematica da progettare per il nuovo anno scolastico.

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO GENITORI

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

a cura dei genitori dell'alunno:.....classe..... sez.....
(dati facoltativi)

Gentili genitori, questo Istituto, allo scopo di raccogliere elementi utili per la valutazione del servizio scolastico offerto e poterlo costantemente adeguare alle esigenze delle famiglie e degli alunni, offre l'occasione di segnalare eventuali bisogni e proposte mediante il presente questionario. Esso verte solo sugli aspetti squisitamente organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, dal momento che la legge vieta ogni valutazione del servizio delle singole persone fisiche. Alla luce di quanto sopra e nella convinzione che con il Vostro contributo potremo ulteriormente migliorare il servizio, vi invito a compilarlo e a riconsegnarlo a scuola, mediante Vostro/a figlio/a. Grazie per la collaborazione

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

1. La qualità didattica dell'insegnamento impartito dai professori di Vs figlio/a la giudicate:

Ottima discreta accettabile mediocre pessima

Il servizio offerto dagli uffici amministrativi vi è sembrato:

Celere ed efficiente sufficientemente celere non sempre efficiente pessimo

3. La pulizia e l'ordine degli ambienti vi sono sembrati:

Curati accettabili pessimi

4. Come vi è sembrata l'organizzazione e lo svolgimento dei Corsi di Recupero e degli altri interventi didattici (es. sportello) ?

Ottima discreta accettabile mediocre pessima

5. e l'organizzazione delle gite scolastiche e/o delle visite guidate ?

ottima discreta accettabile mediocre pessima

6. e i rapporti con i docenti?

Cordiali sufficienti con alcuni pessimi

7. Vostro figlio si è sentito bene accolto e a suo agio nella classe e nell'Istituto ?

SI NO

Se la risposta è NO, perché?

8. Vostro figlio si è sentito seguito dai docenti, nello studio quotidiano ?

SI NO NON DA TUTTI

Se la risposta è negativa, perché ?

9. L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa vi è sembrata equilibrata ?

SI NO NON SO

Se negativa: perché ?

10. Avete notato forme di discriminazione relative al sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ?

SI NO NON SO

Se SI, tra chi?:

Tra i compagni della classe con i docenti della classe solo con alcuni docenti

Perché?

11. Le lettere inviate dalla scuola a casa, per informarvi delle assenze dei vostri figli, sono:

Utili non servono a niente vi consigliamo di fare così

13. Ritenete che la quantità / qualità delle comunicazioni tra Scuola e famiglia siano state rispetto alle necessità:

buone accettabili poche insufficienti

IN ORDINE AI SUINDICATI INDICATORI DI QUALITA', QUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI SENTITE DI FARE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO ?
