ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE MAJORANA
Via Ada Negri, 14 – 10024 MONCALIERI (TO)
Codice Fiscale: 84511990016

Sezione Liceale - Scientifico – Linguistico	Sezione Tecnica Economica
Via Ada Negri, 14 – 10024 Moncalieri (TO)	Strada Torino, 32 – 10024 Moncalieri (TO)
Tel. 011.6471271/2	Tel. 011.6407186

e-mail: tois032003@istruzione.it – tois032003@pec.istruzione.it
www.iismajoranamoncalieri.edu.it

CARTA DEI SERVIZI
2026-2027

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'**I.I.S. Majorana** di Moncalieri considera finalità generali del proprio operato pedagogico i principî esposti negli artt. 3, 33, 34, 97 e 98 della Costituzione Italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. EQUITÀ E IMPARZIALITÀ

La pari opportunità formativa è garantita attraverso l'adozione di:

- **a.** criteri collegiali oggettivi, capaci di favorire la massima socializzazione e integrazione culturale tra studenti di lingua, etnia, condizioni socio- economiche diverse; di tali criteri si tiene conto nella formazione delle classi.
- **b.** soluzioni organizzative in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica o di studenti che optano per le attività alternative.
- **c.** convenzioni e accordi di rete con ASL ed Enti locali, allo scopo di garantire - se necessario - assistenza psico-pedagogica e sanitaria a studenti in situazione di diversa abilità.
- **d.** provvedimenti e proposte di attività volti all'affermazione dei valori della convivenza civile e delle pari opportunità tra i sessi.

2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio e delle attività educative è garantita dal rispetto delle leggi e delle norme contrattuali vigenti in materia.
In caso di sciopero, assemblee sindacali o agitazioni studentesche, l'Istituto garantisce:

- **a.** ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione, oltre che sui provvedimenti attivati.
- **b.** servizi essenziali di custodia e vigilanza.
- **c.** presenza attiva e vigilanza da parte di tutti gli operatori in servizio, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.
- **d.** per gli studenti, vengono messi a disposizione su richiesta dei rappresentanti in Consiglio d'Istituto strumenti organizzativi e spazi idonei, in grado di favorire la loro responsabilizzazione e partecipazione democratica.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'I.I.S. Majorana garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- **a.** la pubblicazione sul sito dei seguenti documenti:
  - → Piano triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)
  - → Carta dei Servizi
  - → Regolamento d'Istituto
  - → Regolamento divieto dell'uso di smartphone
  - → Regolamento Valutazione
  - → Criteri Accesso Classi Prime
  - → Regolamento Accesso Agli Atti
  - → Regolamento utilizzo Intelligenza artificiale
  - → Protocollo accoglienza studenti stranieri
  - → Codice di contrasto al bullismo e cyberbullismo
  - → Protocollo mobilità internazionale
  - → Regolamento di sospensione del giudizio

b. iniziative indirizzate agli studenti delle classi prime e terze (test d'ingresso/osservazioni) per impostare correttamente l'annuale programmazione didattico-educativa.

c. l'organizzazione, entro due mesi dall'inizio delle lezioni, di un incontro tra i docenti del Consiglio di Classe e i genitori degli studenti nuovi iscritti, per una prima reciproca conoscenza.

d. iniziative di aggiornamento di docenti e personale ATA, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, sui temi del disagio giovanile, della legalità, dell'Intercultura, delle pari opportunità, dell'educazione alla salute e dell'utilizzo delle nuove tecnologie (piattaforme per DDI e valutazione).

4. OBBLIGO DI ISTRUZIONE E FREQUENZA

L'obbligo di istruzione per gli studenti soggetti a tale disposizione di legge, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso interventi di prevenzione della dispersione scolastica, in collaborazione con le famiglie e le altre istituzioni del territorio.
L'I.I.S. Majorana garantisce:

→ forme di monitoraggio e interventi volti ad orientare, recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di inserimento scolastico.

→ Segnala alle famiglie le situazioni di un numero di assenze che possa pregiudicare la validità dell'anno scolastico ai sensi del D.P.R. 122/2009.

→ Applica Il "Decreto Caivano" (Legge 159/2023) che rafforza l'obbligo scolastico tra i 6 e i 16 anni, inasprendo i controlli e le sanzioni per i genitori inadempienti. Il dirigente scolastico verifica le iscrizioni e la frequenza, avvisando i genitori in caso di assenze ingiustificate superiori ai 15 giorni e, se il problema persiste, informa il Sindaco.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale docente e non docente, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della vita d'Istituto, nell'ambito degli Organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti favoriscono la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
L'attività scolastica e, in particolare, l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.
L'I.I.S. Majorana, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente, mediante:

a. un sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni utili alla vita e alla partecipazione scolastica (www.iismajoranamoncalieri.edu.it). Esso contiene l'Albo Pretorio on-line e la sezione Amministrazione Trasparente.

b. una bacheca per gli studenti per favorire la circolazione di notizie di interesse comune, riguardanti iniziative dell'Istituto e/o del territorio.

c. una bacheca sindacale online per il personale docente e ATA.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione dell'I.I.S. Majorana assicura il rispetto della libertà d'insegnamento e garantisce la formazione di ciascuno studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.
I docenti dell'Istituto si avvalgono della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e del confronto collegiale con gli altri operatori, riuniti in Collegio Docenti, Consigli di classe e Dipartimenti disciplinari.
L'aggiornamento è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto-dovere per i docenti.

PARTE I - AREA DIDATTICA

1. ATTIVITÀ COLLEGIALI

Il Collegio Docenti, come responsabile della qualità di ogni attività educativa, opera anche tramite i Dipartimenti disciplinari e le Commissioni di lavoro, presieduti dal Dirigente scolastico o da un responsabile incaricato con atto formale. La partecipazione alle riunioni dei gruppi di lavoro, previsti dalla normativa e deliberati dal Collegio Docenti, è obbligatoria.
Entro il primo mese di scuola, il Dirigente scolastico, acquisite le proposte dei docenti, predispone un Piano annuale delle Attività, da sottoporre all'approvazione del Collegio Docenti.

2. FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DEI DIPARTIMENTI DISCIPLINARI E DELLE COMMISSIONI

I Dipartimenti disciplinari e le Commissioni hanno la funzione di:

a. contribuire all'elaborazione del P.T.O.F.

b. definire la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale.

c. fornire indicazioni generali sulla scelta e l'uso delle strumentazioni didattiche e sulla scelta dei libri di testo, ferma restando la libertà dei singoli docenti, avendo come criteri di riferimento la loro validità culturale e la funzionalità educativa.

d. elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa.

3. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. è il documento della programmazione d'Istituto, in riferimento alle scelte organizzative, formative e all'uso delle risorse. Questo documento, allo scopo di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale degli studenti, per la programmazione collegiale e individuale dei docenti, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
Definisce anche le attività riguardanti l'orientamento, lo studio assistito, i corsi di sostegno e gli interventi di recupero delle insufficienze. La programmazione viene sottoposta annualmente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il **P.T.O.F**. è elaborato all'inizio di ogni anno dal Collegio Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto. Il contenuto è reso noto mediante pubblicazione all'Albo, pubblicazione sul sito web dell'Istituto e su Scuola in chiaro.
Ogni docente elabora il proprio **Piano di Lavoro**, che condivide su Google Drive entro la fine del mese di ottobre di ciascun anno scolastico, e lo porta a conoscenza delle classi.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

1.FATTORI DI QUALITÀ

L'I.I.S. Majorana ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

a. celerità e trasparenza delle procedure.
b. informatizzazione dei servizi di segreteria.
c. brevi tempi d'attesa agli sportelli.
d. flessibilità degli orari d'ufficio.

2. STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

L'I.I.S. Majorana garantisce l'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi applicando le seguenti disposizioni:

a. il Dirigente scolastico e i Collaboratori del Dirigente ricevono il pubblico possibilmente previo appuntamento telefonico.
b. gli uffici di Segreteria garantiscono tutti i giorni un orario di apertura al pubblico, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio ed un orario di ricevimento telefonico**.**

AREA DIDATTICA				
RICEVIMENTO AL PUBBLICO				
LUNEDÌ	**MARTEDÌ**	**MERCOLEDÌ**	**GIOVEDÌ**	**VENERDÌ**
08:00 – 09:00	08:00 – 09:00	08:00 – 09:00	08:00 – 09:00	08:00 – 09:00
15:00 – 16:00			15:00 – 16:00	
RICEVIMENTO STUDENTI				
Dal lunedì al venerdì durante gli intervalli: 09:55 – 10:05 e 11:55 -12:05				
SPORTELLO TELEFONICO				
LUNEDÌ	**MARTEDÌ**	**MERCOLEDÌ**	**GIOVEDÌ**	**VENERDÌ**
11:00 – 12:00	11:00 – 12:00	11:00 – 12:00	11:00 – 12:00	11:00 – 12:00

AREA PERSONALE				
RICEVIMENTO AL PUBBLICO				
LUNEDÌ	**MARTEDÌ**	**MERCOLEDÌ**	**GIOVEDÌ**	**VENERDÌ**
08:00 – 10:00	08:00 – 10:00	---------	11:00 – 13:00	11:00 – 13:00
		14:00 – 15:00		

AREA FINANZIARIA E CONTABILE				
RICEVIMENTO AL PUBBLICO				
LUNEDÌ	**MARTEDÌ**	**MERCOLEDÌ**	**GIOVEDÌ**	**VENERDÌ**
13:00 – 14:00	---------	09:00 – 10:00	---------	11:00 – 12:00

c. nel periodo delle iscrizioni l'orario di apertura degli uffici viene potenziato e pubblicizzato in modo efficace, anche attraverso indicazione degli orari nella domanda di iscrizione.
d. i certificati sono rilasciati, su richiesta, nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi (per quelli di iscrizione, di servizio e nulla osta).
I fascicoli personali saranno rilasciati nel tempo massimo di sette giorni lavorativi.
e. i **documenti di valutazione** elaborati al termine dello scrutinio intermedio sono pubblicati su registro elettronico **entro 10 giorni** dal termine delle operazioni di predisposizione; quelli elaborati al termine dello scrutinio finale delle classi quinte sono pubblicati **sul registro elettronico**, conservati nel fascicolo personale dello studente e consegnati agli interessati dopo il superamento dell'Esame di Maturità. Per le altre classi la pubblicazione avviene entro tre giorni dal termine di tutti gli scrutini.
f. le informazioni su assenze, valutazioni, argomenti svolti e le comunicazioni scuola-famiglia (comprese le prenotazioni dei colloqui con i docenti) sono trasmesse attraverso il Registro Elettronico adottato in tutte le classi dell'Istituto.
g. l'I.I.S. Majorana assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio competente a fornire le informazioni richieste.
h. presso l'ingresso e nell'atrio degli uffici sono sempre presenti e ben identificabili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
i. l'orario di funzionalità dell'Istituto è assicurato per almeno 10 ore al giorno, adeguando opportunamente l'orario di servizio del personale ATA secondo le indicazioni del CCNL.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

FATTORI DI QUALITÀ

L'I.I.S. Majorana garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. In particolare salvaguarda:

a. la sicurezza degli studenti all'interno dell'Istituto, con adeguate forme di vigilanza nelle classi, nei laboratori e in tutti gli ambienti scolastici.
b. l'igiene dei servizi e di tutti i locali, con interventi di pulizia/sanificazione sia nel corso della giornata sia al termine della stessa.
c. un impegno particolare per sensibilizzare tutti gli Enti interessati ai fini della sicurezza, della manutenzione dell'edificio e dell'abbattimento di eventuali barriere architettoniche.
d. l'attivazione di tutte le norme riguardanti la sicurezza dei lavoratori e degli studenti; in particolare, in ottemperanza al vigente T.U., sono predisposti il Documento per la Valutazione dei Rischi e il corrispondente Piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità, oltre al Piano di primo soccorso.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. PROCEDURA DEI RECLAMI

L'I.I.S. Majorana garantisce procedure celeri e semplificate per i reclami e stabilisce quanto segue:

a. i reclami, indirizzati al Dirigente Scolastico, possono essere presentati in forma verbale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami verbali e telefonici devono però essere sottoscritti entro tre giorni dalla loro proposta.
b. il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito al reclamo, risponde in forma scritta entro i termini previsti dalle norme, attivandosi contemporaneamente per rimuovere le cause del disservizio.
c. qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, il proponente riceverà le informazioni necessarie per individuare il corretto destinatario.

2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio si ispira al principio dell'autovalutazione e ha come finalità la raccolta di informazioni utili alla ridefinizione *in itinere* del progetto didattico-educativo e organizzativo dell'Istituto.
I settori d'indagine già individuati riguardano:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza, sia sul piano didattico sia su quello organizzativo.
- efficacia delle attività di sostegno e di studio guidato e valutazione dell'incidenza di questi fattori sul terreno del recupero delle insufficienze, della selezione e degli abbandoni.
- efficacia delle iniziative di orientamento scolastico e degli stage scuola-lavoro.
- efficacia della programmazione generale e della programmazione di classe, anche rispetto alla capacità di

adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze.
- funzionamento degli organi collegiali.
- efficacia nella rete informativa: tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta dei servizi extracurriculari da parte di soggetti esterni.
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori.
- capacità di progettare servizi attingendo a fondi europei, statali, regionali, provinciali e privati.
- adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze.
- funzionamento degli organi collegiali.
- efficacia nella rete informativa: tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta dei servizi extracurriculari da parte di soggetti esterni.
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori.

PARTE V – ATTUAZIONE

PROCEDURE DI ATTUAZIONE
La presente Carta dei Servizi può essere sottoposta a emendamenti, indirizzati al Consiglio d'Istituto; in presenza di proposte, il Consiglio d'Istituto è tenuto a riunirsi, entro 15 giorni dalla notifica, e a pronunciarsi in merito, con articolata motivazione.
Le norme contenute nella presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti, fino a quando non intervengano nuove disposizioni in materia, contenute nei contratti collettivi, nelle leggi o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata:
→ dal Collegio Docenti in data: 28/09/2026
→ dal Consiglio d'Istituto in data: 29/09/2026

RIFERIMENTI NORMATIVI

Contesto normativo generale nel quale si inquadra la Carta dei Servizi come strumento giuridico:

- Legge 07.08.1990 n.241 sulla trasparenza degli atti amministrativi.
- Decreto legislativo 03.02.1993 n. 23 e successive modificazioni e integrazioni. I principi introdotti nella legge 241/90 si concretizzano in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative.
- Legge 14.01.1994 n.20. Viene introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni al fine di verificare la legittimità, la regolarità e il funzionamento dei servizi di controllo interno.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva del 27.01.1994. Cerca di uniformare l'erogazione dei servizi pubblici, definendo gli strumenti ed offrendo mezzi di tutela più agevoli per rimuovere situazioni pregiudiziali o lesive di diritti o interessi.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. Direttiva dell'11.10.1994. Disciplina l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento di uffici per le relazioni con il pubblico.
- Decreto Legge 12.05.1995 n.163, convertito in legge n.273/1995. Obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.
- La G.U. n.138 del 15.06.95 pubblica il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.95 in cui viene ufficialmente presentata la Carta dei Servizi scolastici.
- Decreto Legislativo 33/14 sulla trasparenza degli atti amministrativi.
- Legge 107/15.
- Regolamento UE 679/2016.
- Regolamento di contabilità 129/18.

La Carta dei Servizi si ispira in particolare ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

- Art. 30 - É dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

- Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

- Art. 34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.