

Carta dei servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 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, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con l'attuazione di iniziative che coinvolgono 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 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 Al fine di ridurre la dispersione ed i fenomeni dell'insuccesso scolastico l'Istituto promuove azioni di orientamento in ingresso e ri-orientamento in itinere finalizzate a fornire gli elementi didattico-pedagogici utile ad una scelta consapevole dell'esercizio del diritto di libera scelta della famiglia.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

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

5.2 L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, purchè nel rispetto delle

disposizioni impartite dal Dirigente Scolastico sia su temi organizzativo che disciplinari che di sicurezza.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità, la scuola 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 DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno ed un dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

6.3 La libertà di insegnamento si esplica nell'ambito delle deliberazioni degli organi collegiali e nel pieno rispetto del diritto all'istruzione, alla crescita culturale, intellettuale, civile ed etica del discente.

PARTE I

7 AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso degli studenti, delle famiglie, delle istituzioni, è responsabile della qualità dei servizi didattici ed educativi erogati e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 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 alla normativa.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica d'Istituto e del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, l'Istituto si propone di dare agli studenti, a fronte di un utilizzo responsabile e organizzato del tempo da dedicare ai compiti a casa, la possibilità di dedicarsi ad una attività formativa o culturale quali ad esempio l'attività sportiva, musicale o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 E' garante della qualità dell'offerta formativa il Dirigente Scolastico che attua tutte le azioni

necessarie al miglioramento degli apprendimenti.

7.6 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Nel rispetto delle rispettive competenze e dei rispettivi compiti, i docenti perseguono con gli studenti forme di dialogo che rappresentino occasione di reciproco arricchimento.

7.7 Progetto educativo e programmazione

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

A. Piano triennale dell'Offerta Formativa

Il piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

All'inizio dell'anno scolastico il coordinatore del Consiglio di classe illustra agli studenti ed alle famiglie le opportunità offerte dal Piano dell'Offerta Formativa, ovvero tutte le attività e iniziative didattiche e formative, obbligatorie e facoltative.

Le attività didattiche aggiuntive facoltative vengono organizzate secondo tempi e modalità che tengono conto dei ritmi di apprendimento e delle esigenze di vita degli studenti.

B. Programmazione educativa e didattica

I Dipartimenti, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e in base agli orientamenti comuni definiti dagli organi scolastici, progettano i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Il collegio dei docenti individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Il Collegio dei docenti formula proposte per l'accoglienza e la ripartizione degli alunni stranieri nelle classi secondo i seguenti obiettivi:

- Facilitare l'ingresso a scuola di ragazze e ragazzi stranieri creando un clima di accoglienza, di integrazione e scambio culturale;
- facilitare il rapporto con le famiglie degli alunni stranieri, in collaborazione anche con le Istituzioni e le attività del terzo settore presenti sul territorio;
- facilitare la conoscenza della lingua italiana, predisponendo percorsi di apprendimento atti a favorire il successo scolastico degli allievi stranieri.

L'Istituto garantisce, nei limiti delle risorse annualmente stanziare dal MIUR, forme di intervento finalizzate al recupero ed al sostegno dei profili più fragili. Possono, in corso d'anno, essere organizzati sportelli didattici, corsi di recupero obbligatori e pause didattiche (nei casi di problematiche molto diffuse sul profilo di classe).

L'Istituto garantisce una fattiva e continua collaborazione con le famiglie.

In particolare tutte le famiglie possono in ogni momento comunicare con la scuola con le modalità definite nel Regolamento di Istituto.

Inoltre la scuola comunica con le famiglie con le seguenti modalità alternative:

- In forma telematica e/o cartacea, con apposite circolari;
- pubblicando i risultati parziali raggiunti e le assenze effettuate sul registro elettronico, al quale ogni genitore può accedere con codice riservato e personale;
- telefonando al recapito indicato al momento dell'iscrizione;

- invitando a incontri con il Dirigente Scolastico e/o con i responsabili della scuola e dell'azione didattica.

In particolare, qualora se ne ravvisi la necessità, sarà cura degli insegnanti inviare alle famiglie tempestive comunicazioni scritte relative, secondo i casi, alla frequenza, al profitto, al comportamento degli alunni; saranno comunicate alle famiglie le valutazioni dei diversi periodi didattici e le eventuali segnalazioni degli interventi di sostegno e di recupero che l'alunno deve sostenere e l'esito di tali interventi. I singoli Consigli di classe, in caso di necessità, potranno programmare incontri straordinari con la presenza dei rappresentanti eletti o di tutti i genitori degli studenti.

Il raggiungimento della maggiore età rappresenta un momento apicale sia in ordine alle maggiori libertà che alle maggiori responsabilità. Come delineato dal Garante per la Privacy è comunque diritto dei genitori conoscere la situazione dei figli ancorchè appartenenti allo stesso nucleo familiare o conviventi nella stessa abitazione. Pertanto ai Genitori degli studenti maggiorenni l'Istituto garantisce informazioni sull'andamento didattico e disciplinare dei figli nel rispetto dei diritti acquisiti per legge dagli studenti che hanno raggiunto la maggiore età.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola individua gli standard e, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

8.3 Le iscrizioni per le classi prime avvengono tramite modalità on-line definite dal MIUR. Per le altre classi, la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata principalmente tramite sito internet o "a vista" nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

8.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.5 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario viene pubblicato su appositi avvisi all'interno dell'Istituto e sul sito internet della scuola. E' possibile operare pagamenti tramite la piattaforma PagoInRete.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico

8.6 La scuola assicura all'utente 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.

8.7 Presso l'ingresso e presso i punti nevralgici dell'Istituto sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 Relativamente alle proprie strutture e alle condizioni ambientali di esse l'Istituto individua come indicatore di qualità la seguente dotazione funzionale:

- numero e dimensione (in rapporto al numero degli studenti frequentanti) delle aule;
- dimensione, dotazione funzionale, regolamento di utilizzo dei laboratori scientifici;
- dimensione del deposito documentale, digitalizzazione dei documenti, possibilità di accesso, modalità di conservazione e utilizzo del materiale dell'Archivio;
- numero, dimensione, dotazione funzionale, utilizzo della biblioteca;
- dotazioni funzionali palestra;
- utilizzo dell'aula magna;
- numero, dimensione e dotazioni funzionali degli altri locali di servizio;
- numero dei servizi igienici.

9.3 L'Istituto dispone di un piano di evacuazione; le prove di evacuazione vengono eseguite due volte all'anno.

9.4 L'Istituto dispone di una bacheca "sicurezza" nella quale sono reperibili tutti i documenti e l'informativa in materia di sicurezza o l'indicazione della loro ubicazione.

9.5 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 I reclami al Dirigente scolastico vanno preceduti, ove possibile, dal diretto e personale contatto tra il reclamante e la persona interessata, al fine di chiarire e dirimere direttamente l'oggetto della segnalazione. I reclami vanno indirizzati al Dirigente e possono essere espressi in forma orale, telefonica o mail e devono essere precisate le generalità del proponente. I reclami orali e telefonici, ove il caso, devono obbligatoriamente essere successivamente sottoscritti a cura del reclamante ed entro le tempistiche indicate dal Dirigente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, attivandosi in merito. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario del reclamo.

10.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, viene effettuata annualmente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale docente e ATA ed agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. La presente Carta recepisce in ogni caso le eventuali disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.