



CARTA DEI SERVIZI

CAPITOLO I

PREMESSA

Articolo 1

La Scuola ha come riferimenti generali gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana ed i principi ivi esposti vengono assunti come finalità da perseguire.

Articolo 2

La scuola fa propri altresì i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento del personale esposti nella Direttiva Ministeriale n° 255/95, la cui attuazione è affidata alle disposizioni della presente Carta dei Servizi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 3

UGUAGLIANZA E IMPARzialità.

Nessuna discriminazione può essere fatta nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, nazionalità, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. La pari opportunità formativa verrà garantita mediante:

- a) criteri scelti collegialmente per assegnare gli alunni alle classi e resi pubblici;
- b) iniziative didattiche e culturali rivolte all'allargamento dell'offerta formativa, al recupero ed al sostegno degli allievi in difficoltà;
- c) favorire le iniziative ed i rapporti interculturali;
- d) collaborazione con Azienda ASL ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriali;
- e) provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

Articolo 4

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Quando siano indette agitazioni sindacali e/o studentesche la scuola si impegna a garantire:

- a) tempestiva informazione alle famiglie attraverso i diversi canali disponibili (albo d'Istituto, comunicazioni scritte, informazioni tramite l'alunno, , sito dell'istituto) circa le modalità e i tempi dell'agitazione;
- b) i servizi minimi essenziali di vigilanza e di assistenza agli eventuali studenti non autonomi per condizione psico-fisica; c) organizzazione di attività culturali anche per corsi o classi parallele in relazione al personale disponibile.

Articolo 5

ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E CONTINUITÀ.

La Scuola garantisce:

- a) iniziative per far conoscere le forme organizzative dell'Istituto, il Regolamento d'Istituto, il Piano dell'Offerta Formativa (PTOF) e la Carta dei Servizi;
- b) la consegna del Regolamento d'Istituto, e a richiesta, della copia del Piano dell'Offerta Formativa e/o della Carta dei Servizi;
- c) visite alle strutture, alle pertinenze, ai laboratori, alle attrezzature dell'Istituto;
- d) la fornitura di una bacheca ai genitori e di una bacheca alunni per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;
- e) la fornitura di una bacheca per ogni aula alunni per la circolazione delle notizie di comune interesse;
- f) iniziative di aggiornamento obbligatorio degli operatori, compatibilmente con le disponibilità economiche sui temi del disagio giovanile, delle devianze, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psico-fisiche e sensoriali;
- g) soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti lavoratori e agli stranieri.

Articolo 6

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

L'Istituto si impegna a prevenire e controllare l'abbandono e la dispersione scolastica:

- a) avvisando costantemente le famiglie sulla frequenza e sul rendimento scolastico sia tramite SMS, telefonicamente e per lettera semplice o raccomandata, convocazione dei genitori sia singolarmente che per gruppi;
- b) dando luogo ad iniziative, anche in collaborazione con altri soggetti istituzionali, tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso le famiglie in cui i figli hanno abbandonato l'attività scolastica;
- c) attivando, nei confronti degli iscritti, forme di monitoraggio, specialmente nei primi mesi di attività, con l'obiettivo di orientare, recuperare, integrare quegli studenti in difficoltà di ordine cognitivo o di socializzazione e dando luogo a mirate e conseguenti strategie didattiche a cura dei Consigli di classe.

Articolo 7

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

La partecipazione democratica alla gestione sociale dell'istituto è favorita dalla trasparenza dei rapporti con l'utenza.

Anche con riferimento all'art. 21 della Costituzione, la scuola garantisce:

- a) la consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta, anche ricorrendo a specifiche assemblee di classe e di Istituto, sul Regolamento di Istituto e sul PTOF;
- b) una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi, del PTOF; l'organigramma della Presidenza, l'elenco dei servizi igienici per gli alunni portatori di handicap, le modalità di utilizzazione degli spazi esterni, il piano di evacuazione in caso di calamità. Per un minimo di dieci giorni verranno invece mantenuti affissi gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta Esecutiva, i servizi eventualmente offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.);
- c) una bacheca del personale ATA contenente, in via permanente, l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio, per il tempo di vigenza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali;
- d) una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, del responsabile della biblioteca, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, l'orario di ricevimento dei singoli docenti e quello delle disponibilità;
- e) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- f) una bacheca degli studenti e dei genitori.

Articolo 8

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

La scuola fa propri i seguenti principi:

- a) la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno;
- b) l'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con altri operatori;
- c) l'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

**PARTE PRIMA
AREA DIDATTICA**

Articolo 9

Il Collegio dei docenti quale responsabile della qualità delle attività educative utilizzando i poteri di autorganizzazione, si articola in dipartimenti e in commissioni di lavoro secondo le necessità. I dipartimenti e le commissioni verranno presieduti da un coordinatore.

Articolo 10

Entro il primo mese di attività, il Capo di Istituto, acquisite le proposte dei responsabili dei dipartimenti e delle commissioni, predisporrà un calendario di massima delle attività, da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia e da affiggere all'albo dell'Istituto.

Articolo 11

FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DEI DIPARTIMENTI E DELLE COMMISSIONI.

- a) contribuire all'elaborazione del PTOF;
- b) elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
- c) curare la programmazione scolastica ed extra scolastica annuale;
- d) proporre al Collegio progetti di sperimentazione metodologico-didattica e di ordinamento (artt. 277 e 278 T.U.);
- e) decidere criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'Istituto su:
 - a) tutti i tipi di prove;
 - b) l'articolazione dei giudizi;
 - c) l'attribuzione dei voti;
- f) suggerire criteri per il riconoscimento dei crediti scolastici e formativi;
- g) decidere l'uso dei sussidi didattici e dei laboratori;
- h) proporre le attività ed i progetti integrativi;
- i) proporre i criteri efficaci in grado di garantire una distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana per fornire allo studente una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio e la possibilità di disporre di tempi da dedicare alle attività sportive o all'apprendimento di lingue straniere;
- j) elaborare e diffondere strategie didattiche fondate sull'uso di rinforzatori (bravo, bene, vai avanti così, ecc.) più che sulle penalizzazioni e adeguando, comunque, queste ultime all'età dell'alunno e alla funzione sempre educativa e mai intimidatoria o mortificante della punizione.

Articolo 12

POTERI, FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DEL COORDINATORE DI DIPARTIMENTI O DI COMMISSIONI.

- a) convocare, decidendo l'ordine del giorno, e presiedere le riunioni concordandole con la Presidenza;
- b) scegliere il segretario verbalizzatore;
- c) relazionare sull'esito dei lavori del dipartimento o della commissione, all'ufficio di Presidenza e al Collegio dei Docenti.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Articolo 13

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

a) l'orario di servizio del personale ATA fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in 5 o 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. Il personale ATA che dovesse essere disponibile a svolgere lavori non espressamente previsti dal relativo profilo professionale, e che consentano un'economia del bilancio della Scuola, saranno compensati con giornate libere, permessi o economicamente. Se le ore di straordinario prestate saranno superiori ai recuperi, verranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adattata dal capo di Istituto secondo le esigenze, siano esse prevedibili, siano esse imprevedibili;

b) l'orario di ricevimento per l'utenza, esclusi gli alunni frequentanti, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dalle ore 10,30 alle ore 12,30 per tutti i giorni durante i periodi di attività didattica; agli alunni frequentanti è consentito, durante le attività didattiche, per motivi di estrema necessità accedere agli sportelli di segreteria dalle ore 11,30 alle ore 12,30;

e) il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane è possibile nei giorni di martedì e venerdì dalle ore 16,00 alle ore 18,00;

d) durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta o orale contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato:

1) entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;

2) entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazione o giudizi, purché gli interessati siano in regola con i pagamenti delle tasse governative, se trattasi di certificati di diploma;

3) entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, dalle ore 12 in poi, per i diplomi originali, purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;

4) entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, dalle ore 12,00 in poi per i certificati sostitutivi di diploma;

5) i diplomi originali ed i certificati sostitutivi dei diplomi saranno rilasciati ai diretti interessati o a persone munite di regolare delega;

e) le pagelle saranno consegnate dal docente coordinatore didattico della classe entro cinque giorni dalle operazioni di scrutinio;

f) prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento;

g) l'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo generale della scuola. La Presidenza inoltre riceve dietro prenotazione, anche telefonica;

h) tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;

i) l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita, e chiedere le generalità dell'utente e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà registrata e smistata all'ufficio competente ed abilitato;

j) il dirigente amministrativo garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta:

- 1) testo aggiornato della Carta dei Servizi, del PTOF, del Regolamento d'Istituto;
- 2) testo dei Piani Didattici Annuali dei Consigli di classe;
- 3) copia delle deliberazioni del Consiglio di Istituto;
- 4) copia delle deliberazioni della Giunta Esecutiva;
- 5) copia delle deliberazioni del Collegio dei Docenti;
- 6) copia delle proposte di deliberazione dei Consigli di Classe;
- 7) indice delle deliberazioni di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Articolo 14

L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene ed accoglienza:

- a) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- b) l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;
- c) l'affissione, in ogni aula, delle informazioni necessarie per una rapida evacuazione dall'edificio in caso di pericolo.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 15

PROCEDURA DEI RECLAMI.

La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a) i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali, telefonici e per via fax devono essere in un secondo momento sottoscritti;
- b) tutti i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dei proponenti;

c) i reclami devono essere rivolti al Capo di Istituto;

d) la Scuola garantisce risposta tempestiva, entro tre giorni per le questioni semplici, entro quindici giorni per le problematiche che comportano un'indagine in merito;

e) il Capo di Istituto curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle valutazioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio di Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.

Articolo 16

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico con i seguenti fattori di qualità:

a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo didattico;

b) efficacia delle iniziative di recupero della domanda formativa inespressa sul bacino di utenza della scuola;

c) efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;

d) efficacia delle iniziative sull' orientamento scolastico e lavorativo;

e) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;

f) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;

g) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;

h) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo di incentivazione, fondi statali su progetti specifici, fondi europei);

i) capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati.

Articolo 17

INDICATORI DI QUALITÀ.

La valutazione si ispirerà al principio dell'autovalutazione con la compilazione annuale del Rapporto di autovalutazione (RAV) . La scuola conduce l'autovalutazione prendendo in considerazione tre dimensioni: Contesto e risorse, Esiti e Processi (suddivisi in Pratiche educative e didattiche e Pratiche gestionali e organizzative).

L'autovalutazione è un percorso di riflessione interno che coinvolge tutta la comunità scolastica, finalizzato ad individuare piste di miglioramento. Tale percorso non va considerato in modo statico, ma come uno stimolo alla riflessione continua sulle modalità organizzative, gestionali e didattiche messe in atto dalla scuola. L'autovalutazione, da un lato, ha la funzione di fornire una rappresentazione della scuola attraverso un'analisi del suo funzionamento, dall'altro, costituisce la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare nei prossimi anni scolastici il piano di miglioramento.

L'analisi del contesto riguarda la popolazione scolastica, il territorio e capitale sociale, le risorse economiche e materiali, le risorse professionali.

Gli esiti indagano i risultati scolastici, i risultati delle prove standardizzate nazionali, le competenze chiave e di cittadinanza, i risultati a distanza.

Per quanto riguarda i processi, si distinguono le pratiche educative e didattiche (rilevazioni in merito a curriculum, progettazione e valutazione, ambiente di apprendimento, inclusione e differenziazione, continuità ed orientamento) dalle pratiche gestionali ed organizzative (rilevazioni in tema di orientamento strategico e organizzazione della scuola, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane, integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie)

In chiusura del RAV vi è l'individuazione delle priorità.

Articolo 18

Il Dirigente scolastico, alla fine di ciascun anno scolastico, redigerà una relazione generale sull'attività formativa e la invierà al Consiglio di Istituto per gli adempimenti di competenza.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Articolo 19

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, verrà sottoposta alla consultazione, con poteri di proposta di emendamenti, dei seguenti organismi: assemblea dei genitori, assemblea degli studenti, assemblea del personale ATA, Collegio dei Docenti.

Articolo 20

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Articolo 21

Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento di Istituto e del PTOF, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi, entro quindici giorni dalla avvenuta notifica della proposta a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.

Articolo 22

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.