

Carta dei servizi della scuola

PRINCIPI E FONDAMENTI

La **Carta dei Servizi della Scuola** ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana che stabilisce principi di

Uguaglianza

Imparzialità e Regolarità

Accoglienza e Integrazione

Diritto di scelta, Obbligo scolastico e frequenza

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

Essa si compone di:

Parte 0: **Principi fondamentali**

Parte I: **Area didattica:**

- Piano dell'offerta Formativa

- Programmazioni:

- Educativa

- Didattica

- Patto di corresponsabilità

Parte II: **Servizi Amministrativi**

Parte III: **Condizioni Ambientali della Scuola**

Parte IV: **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Parte V: **Attuazione**

PARTE 0

PRINCIPI FONDAMENTALI

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. REGOLARITÀ E IMPARZIALITÀ

2.1 criteri di obiettività ed equità sono i principi ai quali si attiene tutto il personale scolastico erogatore di servizi.

2.2 L'IIS "L. Calamatta", attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità dei servizi e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 L'IIS "L. Calamatta" si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alla classe prima e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno sarà prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, agli stranieri, agli extracomunitari e agli immigrati nazionali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore avrà pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli studenti e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire le devianze ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E 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 dovranno essere tali da favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi previsti dal Progetto d'Istituto ed in particolare dalla Programmazione Educativa e Didattica.

5.2 L'IIS "Calamatta" si impegna a proporsi come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente in questa funzione gli Enti Locali e le Associazioni del territorio nella realizzazione di attività extra-scolastiche, consentendo l'uso degli edifici e le attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 L'IIS "L. Calamatta", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i componenti, si uniforma 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, l'IIS "Calamatta" garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie stabilite dall'Amministrazione.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1 Il Piano dell'Offerta Formativa assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento e di quanto previsto nel Contratto Nazionale di Lavoro; 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.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e l'Amministrazione, nell'ambito delle sue competenze, assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

7.1 L'IIS "Calamatta", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative e l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 L'IIS "Calamatta" collabora con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare gli strumenti atti a garantire la continuità educativa, 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 alle esigenze dell'utenza. Adotta inoltre, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente, opera in coerenza con il P.O.F., con la programmazione didattica della classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5 Nel rapporto con gli alunni i docenti si proporranno aperti al dialogo pacato teso al convincimento e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portare gli alunni alla acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti e dovranno motivare ogni intervento.

L'IIS "L. Calamatta" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

8. IL P.O.F.

Il POF è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle linee di indirizzo deliberate dal Consiglio d'Istituto, che adotta il POF in forma definitiva

A. IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

- Contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
- Rappresenta, di fatto, la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituto.
- Viene pubblicato sul sito Internet della scuola.
- La revisione avviene periodicamente attraverso la stessa procedura di adozione.
- Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola.

- In particolare, regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata e di flessibilità didattica e organizzativa.

B. IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO COMPRENDE INVECE:

- Le norme riguardanti gli organi collegiali di istituto
- Le norme relative al funzionamento delle biblioteche, dei laboratori, delle palestre
- Le norme per i docenti
- Le norme per gli studenti
- Le norme per il Personale ATA
- I Regolamenti di settore
- I rapporti scuola-Famiglia

Il regolamento di istituto è integrato dal:

- Regolamento di disciplina

C. LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Elaborata e approvata dal Collegio Docenti,

- delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nei programmi.
- al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
- sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero e gli interventi didattici educativi ed integrativi.
- è consultabile presso i coordinatori e la presidenza.

D. LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata e approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel piano dell'offerta formativa;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività scolastica alle esigenze che emergono in itinere
- è consultabile presso i coordinatori e la presidenza.

E. IL PATTO DI CORRESPONSABILITÀ

E' riportato in appendice al Regolamento d'Istituto.

PARTE II

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

9.1 L'IIS "L. Calamatta", per erogare un servizio ispirato a principi di efficienza ed efficacia, fissa i seguenti elementi di qualità nel servizio amministrativo:

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- apertura degli sportelli al pubblico come di seguito specificato

DIRIGENTE SCOLASTICA

MARTEDI' - GIOVEDI' SU APPUNTAMENTO

DIRETTORE S.G.A.

TUTTI I GIORNI 13,00 14,00

UFFICI

DIDATTICA

LUNEDI' 11,00 13,00

PERSONALE

LUNEDI' MERCOLEDI' E VENERDI' DALLE 9 ALLE 11

CONTABILITA' PROTOCOLLO/MAGAZZINO.

LUNEDI' MERCOLEDI' VENERDI' 09,00 12,00

* l'orario di ricevimento pomeridiano verrà effettuato limitatamente al periodo delle attività didattiche.

9.2 In casi di necessità e/o urgenza, ai fini di rendere un miglior servizio all'utenza, si potrà derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

9.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a richiesta.

9.4 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevissimi dopo la consegna della domanda.

9.5 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di 8 giorni lavorativi per quelli con giudizi.

La richiesta dei suddetti certificati, nonché del Nulla Osta per l'iscrizione ad altro Istituto può essere presentata anche on line al seguente indirizzo di posta elettronica: rmis06600p@istruzione.it

9.6 Gli attestati e i certificati di diploma sono consegnati entro 10 giorni dalla richiesta .

9.7 Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

9.8 L'IIS "L. Calamatta" assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce che il personale che riceve la telefonata dia indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica, del proprio nome e della persona o dell'ufficio in modo da fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri

9.9 La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti, funzioni e dislocazioni del personale A.T.A.
- tabella dell'orario di servizio del personale docente
- organigramma degli uffici di presidenza e segreteria
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto: bacheca d'Istituto; sindacale; dei genitori; degli studenti
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE III

10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

10.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro, compatibilmente con gli interventi degli Enti Locali, in modo da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

10.2 Il Personale collaboratore scolastico si adopera per garantire la costante igiene dei servizi e dei locali.

PARTE IV

11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici sono successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il DS, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del DS, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il DS con il supporto del RSG formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

11.2 Valutazione del servizio

L'IIS "L. Calamatta" partecipa al Sistema Nazionale di Valutazione seguendo le norme previste dal DPR 28 marzo 2013, n. 80 "Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione"

L'Istituto utilizza strumenti di autovalutazione elaborati dall'Istituto stesso o proposti dall'Invalsi o dal MIUR per monitorare il proprio operato e elaborare il Rapporto di Autovalutazione, secondo gli indicatori proposti dal sistema nazionale.

PARTE V

12. ATTUAZIONE

12.1 La presente Carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

12.2 Le indicazioni contenute nella presente Carta, approvata con deliberazione del Consiglio d'Istituto, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.