

# 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 riorientamento 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. LIBERTA' 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.

## **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 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.

7.6 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.

## **B. Programmazione educativa e didattica**

I Dipartimenti, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e in base agli orientamenti comuni definiti in sede di Collegio dei Docenti, 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.

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:

- confrontandosi con i docenti nei colloqui settimanali,
- partecipando ai colloqui generali individuali, in cui, per due sessioni annuali in orario pomeridiano, tutti i docenti ricevono i genitori,
- concordando appuntamenti personali con i docenti purchè ciò avvenga nel rispetto dei tempi degli insegnanti
- accedendo allo sportelli della segreteria negli orari all'uopo predisposti
- concordando colloqui personali con i Collaboratori del Dirigente Scolastico o eventualmente con il Dirigente Scolastico stesso.

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

- In forma telematica e/o cartacea
- 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.

Con l'adozione del registro elettronico ogni genitore può accedere all'area riservata e prendere visione di tutte le valutazioni e di tutte le sanzioni disciplinari conseguite dal proprio figlio. Le modalità di inoltro relative comunicazioni interne (rivolte a studenti e famiglie) sono definite da apposite circolari.

Il raggiungimento della maggiore età rappresenta 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 le modalità anche on-line definite dal Ministero. Le iscrizioni per le altre classi vengono effettuate in forma cartacea.

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 servizio pago-bancomat.

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 a sicurezza o l'indicazione della loro ubicazione.

9.3 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.