



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

*Approvata dal Consiglio dell'Istituzione
nella seduta del 19.12.2019 – Delibera n.4*

PRINCIPI FONDAMENTALI

AREA DIDATTICA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

CONDIZIONI AMBIENTALI

PROCEDURA DEI RECLAMI

VALUTAZIONE

DURATA

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Art.2: La repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Art.3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione 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.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal 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.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Pertanto la Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti principi della Costituzione Italiana:

1. Uguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità culturale sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine. La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe in relazione alle necessità esistenti. Nella nostra sede gli studenti con handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono state abbattute nel corso della ristrutturazione avvenuta nell'anno scolastico 1999/00.

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

2. Regolarità del servizio

Nell'ambito delle proprie funzioni e possibilità, la scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola, come luogo di benessere e non di disagio ha come obiettivo quello di favorire la relazione tra le varie componenti (studenti, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli studenti di esprimere al meglio le proprie abilità. Ciò è importante soprattutto nel primo anno di inserimento nella nuova scuola, durante il quale gli alunni dovranno affrontare il delicato passaggio di ordine di scuola, con tutte le problematiche legate al cambiamento del metodo di studio. La scuola si impegna ad accompagnare questo passaggio con un progetto iniziale di accoglienza che permetta ai ragazzi la conoscenza fisica della nuova realtà e delle sue regole di comportamento. Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e all'integrazione di soggetti con Bisogni Educativi Speciali

4. Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in un indirizzo di loro scelta. La presentazione della scuola avviene mediante, previa prenotazione, tre incontri pomeridiani con docenti referenti nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e distribuito un fascicolo informativo. È altresì prevista una giornata di scuola aperta. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative di studio assistito o uscire dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

5. Frequenza e Obbligo scolastico

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni. Nell'Istituto le attività didattiche si articolano in 35 periodi di 50 minuti. Le attività educative si svolgono, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.50 alle 14.00. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti attraverso il registro elettronico. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

6. Partecipazione, Trasparenza ed Efficienza

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica. Tali attività possono essere svolte previa approvazione da parte degli Organi collegiali competenti. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, oltre alla partecipazione garantita dalla partecipazione alle sedute degli organi collegiali, viene privilegiato il servizio attraverso gli strumenti informatici.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico. La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale. Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

L'orario di servizio degli uffici amministrativi è improntato all'efficienza e alla trasparenza

7. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

AREA DIDATTICA

La scuola, 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 ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

L'Istituto Tecnico Economico e Tecnologico "G. Floriani" 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.

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 alle esigenze dell'utenza.

Nel rapporto con gli studenti, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

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

- Progetto di Istituto comprendente le scelte educative e didattiche nonché quelle organizzative della scuola stessa, i criteri di utilizzazione delle risorse e la progettazione dell'istituto,
- Regolamento d'Istituto,
- Regolamento di disciplina, comprendente l'individuazione delle infrazioni disciplinari e le eventuali sanzioni da erogare.

Progettazione Educativa e Didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali e, al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua i criteri generali per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Attraverso il patto formativo, che coinvolge lo studente, la famiglia e l'Istituzione Scolastica, viene esplicitato e partecipato l'operato della scuola.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali.

Lo studente deve responsabilmente:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum,
- conoscere il percorso per raggiungerli,
- impegnarsi a raggiungere gli obiettivi proposti nel progetto formativo.

L'Istituzione Scolastica deve:

- esprimere la propria offerta formativa,
- motivare le linee generali del proprio intervento didattico,
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa,
- esprimere pareri e proposte,
- collaborare nelle attività proposte.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'I.T.E.T. "G. Floriani" individua, fissandone, pubblicandone 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.

Standard specifici delle procedure:

- L'iscrizione on line può essere effettuata presso la Segreteria Didattica e con l'ausilio del personale della stessa Segreteria. La distribuzione e il ritiro dei moduli di iscrizione, ove previsti, avvengono "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace, per un immediato soddisfacimento della pratica
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria, 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, senza alcuna limitazione di numero. I certificati sono firmati dal Dirigente Scolastico, ove non sia prevista firma sostitutiva: accanto alla firma viene apposto il timbro tondo della scuola. Nella scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione.
- Il diploma e il documento sostitutivo del diploma sono consegnati, «a vista», a partire da dieci giorni lavorativi successivi alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione sono visibili alle famiglie on line, ma possono essere a richiesta stampati in cartaceo dalla scuola.
- Le famiglie possono accedere agli atti della scuola, in base alla normativa vigente sulla trasparenza degli atti amministrativi. Tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi e candidati, compresi quelli degli elaborati scritti, degli scrutini e degli esami, sono quindi oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta verbale o scritta, mediante esame e visione degli atti, senza alcun pagamento.

Informazioni e comunicazione

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici e il personale tecnico-amministrativo, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, o il servizio richiesto.

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'Istituto 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.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

La Scuola assicura attraverso albi d'Istituto e sito le informazioni inerenti a:

- orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, collaboratori scolastici);
- organigramma degli uffici, degli organi collegiali, organico del personale docente e A.T.A.

Spazi dell'informazione

Sono resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale (distinta tra personale ATA e personale docente),
- bacheca degli studenti,
- bacheca dei genitori.

È garantita la pubblicizzazione degli atti amministrativi mediante affissione all'albo nonché il loro accesso secondo la normativa vigente in materia.

Vengono inoltre affissi all'albo il regolamento di Istituto il Progetto di Istituto, la Carta dei Servizi e lo Statuto.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro per garantire una permanenza a scuola confortevole agli alunni e al personale. Il totale rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di studio e di lavoro (documentazione, prove di evacuazione, cartellonistica, attrezzature, manutenzione delle vie di fuga e della strumentazione come le porte tagliafuoco...) viene assicurato, come previsto, da un responsabile e dal personale tutto opportunamente informato delle proprie responsabilità e mansioni.

Gli spazi a disposizione sono distinti in:

- 1) Spazi destinati alle classi, concepiti in funzione dell'attività didattica ordinaria;
- 2) Spazi destinati all'insegnamento specializzato, che ospitano attività didattiche particolari. Essi permettono una più facile articolazione del lavoro ai livelli di informazione, progettazione, verifica, comunicazione. Accolgono le attrezzature e gli arredi specializzati necessari per particolari attività: arredi sia fissi che amovibili, quali banchi attrezzati per gli insegnanti e per le esercitazioni degli allievi, banchi da lavori, tavoli..., corredati dei necessari impianti di adduzione (gas, elettricità, acqua e di scarico)
- 3) Spazi relativi alla comunicazione, all'informazione e alle attività parascolastiche e integrative. Essi sono finalizzati a conferenze e attività di gruppi quantitativamente rilevanti, oppure a conferenze e seminari per gruppi più piccoli. Tutti garantiscono le condizioni di sicurezza stabilite dalle vigenti norme sulla sicurezza e sono comunque adatti alle varie attività complementari e integrative
- 4) Spazi destinati alle Scienze Motorie: palestra, palestrina, aree di gioco all'aperto. Le dimensioni della Palestra sono tali da consentire la presenza di un campo di pallacanestro e di pallavolo. Esistono spogliatoi e servizi per i due sessi. Esiste uno spazio destinato al servizio sanitario.
- 5) Spazi amministrativi.
- 6) Spazi di collegamento fra tutti i locali dell'edificio (scale, corridoi...): tale tessuto connettivo si presenta ampio, luminoso, articolato.
- 7) Spazi esterni: Il cortile esterno è utilizzabile per le prove di evacuazione e per momenti di aggregazione. La Scuola dispone anche di spazi esterni per il parcheggio delle auto, dei motocicli e delle biciclette.

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali, per le informazioni all'utenza:

- numero delle aule, numero dei rispettivi alunni, dotazioni delle aule dove si svolge l'attività didattica; e numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio;
- dimensioni, dotazione libraria, orario settimanale di accesso, modalità per consultazione e prestito della biblioteca;
- numero dei servizi igienici compresi quelli per handicappati;
- assenza di barriere architettoniche e presenza di ascensore;
- esistenza di un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono riguardare esclusivamente l'inosservanza di principi contenuti nella "Carta" e di norme contenute nel regolamento d'istituto. 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 debbono, successivamente, essere sottoscritti entro tre giorni e ne viene garantita la riservatezza. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Qualora il reclamo riguardi le persone, gli interessati devono essere informati in forma ufficiale entro tre giorni dall'assunzione al protocollo. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. È consentita la deroga in casi straordinari che impongono particolari indagini qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite tutte le indicazioni utili per l'individuazione del destinatario. Annualmente, il Capo d'istituto stila per il Consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti adottati. Tale relazione è inserita nella relazione annuale del Consiglio d'istituto.

VALUTAZIONE

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità del servizio, verrà costituita una commissione che fissi i parametri e predisponga questionari appositamente tarati da proporre al personale, ai genitori e agli alunni. Si ritiene inoltre utile integrare la raccolta e valutazione di dati provenienti da ex allievi (a cinque anni dalla maturità), per verificare con dati meno contingenti la qualità del servizio formativo reso. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori, forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e dal Comitato di Valutazione Provinciale.

DURATA

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando intervengano, in materia, disposizioni legislative e regolamentari, modificative contenute nei contratti di categoria, diverse indicazioni operative definite dall'Istituto.