

Carta dei Servizi

Art. 1

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli art. 3,30, 33,34 della Costituzione (vedi all. n. 4 del POF).

Art. 2

La seguente Carta dei servizi fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, orientamento ed integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 3

Uguaglianza e imparzialità

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra essi, di integrazione culturale tra studenti di religione, lingua, etnie diverse;
- soluzioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religione diverse da quella cattolica e di non discriminarli in alcun modo;
- orari e condizioni atti a garantire, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, la piena offerta formativa a tutti gli studenti pendolari e non;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate e meritevoli;
- stipula di convenzioni con ASL ed Enti Locali allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale;
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico, nonché una didattica compatibile con le possibilità degli alunni portatori di "h".

Art. 4

Regolarità del servizio

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- ampia, tempestiva informazione alla famiglia attraverso l'utilizzazione di diversi canali d'informativa scritta (albo dell'Istituto, diario dello studente, segnalazione scritta) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali e oggettivamente possibili di custodia e vigilanza;
- presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- mezzi organizzativi (riunioni, incontri etc.) e proposte operative (assemblee di Istituto, di classe, di interclasse, etc.) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.

Art. 5

Orientamento

Al fine di garantire una corretta scelta dell'indirizzo di studi da parte degli alunni provenienti dalla Scuola Media, l'Istituto è disponibile ad interventi con proprio personale presso le stesse con lo scopo di illustrare le finalità, i curricula, le varie attività dell'Istituto d'istruzione superiore "N. Pizi". Inoltre la scuola è aperta per accogliere presso le proprie strutture alunni e genitori per permettere un approccio diretto con gli studenti già frequentanti l'Istituto e anche per rendersi direttamente conto delle disponibilità strutturali.

Nel corso del quinquennio la scuola si impegna a consolidare le attività già in atto, per permettere una scelta adeguata alle attitudini e alle capacità evidenziate nel corso degli studi.

Art. 6

Accoglienza e integrazione

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento di Istituto, Piano dell'offerta formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti, entro la prima decade dell'anno scolastico anche attraverso la collaborazione degli alunni delle ultime classi (tutor);
- iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- la consegna di copia del POF e, su richiesta, dei suoi allegati;
- la fornitura di una bacheca genitori e una bacheca alunni, per favorire la diffusione delle notizie di comune interesse.
- prima dell'inizio delle lezioni sono convocati i genitori degli alunni delle classi prime per un primo incontro con l'Istituto e per consegnare il libretto delle assenze.
- la scuola s' impegna a programmare iniziative inerenti le tematiche del disagio giovanile, della salute, della prevenzione ed a favorire le iniziative degli studenti in tal senso.

Art. 7

Prevenzione dispersione scolastica

L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei Consigli di classe.

Diritto di scelta e frequenza

L'Istituto accoglie gli studenti provenienti da ogni residenza, compatibilmente con la disponibilità di posti.

La regolarità della frequenza scolastica viene periodicamente controllata e, in caso di necessità, i genitori degli alunni vengono contattati, anche per vie brevi.

Art. 8

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale del servizio offerto. Verranno pertanto garantiti con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione e in ottemperanza alla L. 241/90 e all' Art. 2 Comma2 dello Statuto delle studentesse e degli studenti (relativo alla Privacy):

- ✓ una bacheca generale di Istituto che comprende:
 - una bacheca del personale non insegnante;
 - una bacheca del personale docente;
 - una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- ✓ una bacheca degli studenti.

Il personale docente e non docente, alunni, sono protagonisti e responsabili nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola si propone nel territorio come centro di formazione culturale, sociale e civile.

A tal fine organizza:

- visite alle proprie strutture in occasione delle iscrizioni scolastiche per alunni e genitori delle scuole medie;

- manifestazioni sportive;
- manifestazioni teatrali;
- iniziative culturali di scambi con classi italiane e straniere;
- attività di educazione alla salute tramite interventi di supporto psico-pedagogico;
- attività di orientamento.

Art. 9

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è garantita nel pieno rispetto della personalità dell'alunno e della Carta dei diritti degli studenti.

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

L'attività didattica del singolo docente si esprime nell'ambito della progettazione didattica, del Collegio e delle sue articolazioni (Dipartimenti di materia, Consigli di classe).

PARTE PRIMA - AREA DIDATTICA

Art. 10

Il Collegio dei docenti, quale responsabile delle attività educative, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, si articola in dipartimenti (area umanistica, area scientifica), in Commissioni di lavoro e nelle figure F.S. previste. Dipartimenti e Commissioni verranno presieduti da un coordinatore con atto formale di nomina da parte del Capo di Istituto. Ogni laboratorio, con le stesse modalità, verrà affidato ad un Direttore.

Art. 11

Il Collegio, nell'indicare i criteri didattici per la formulazione dell'orario delle lezioni, tiene conto del migliore impiego delle risorse umane e strumentali; nella scelta dei libri di testo si attiene a criteri di validità culturale, didattica e di convenienza economica.

Nell'assegnazione dei docenti alle classi, il D.S. tiene conto dei segg. criteri di massima:

- non assegnazione alla stessa classe di docenti legati tra di loro o con gli alunni da vincoli di parentela o consanguineità;
- alternanza di docenti quando la preminenza dell'interesse pubblico lo impone (ad es. in caso di persistenti e gravi situazioni di frizione nel rapporto docenti-alunni o tra docenti all'interno di un Consiglio di classe);
- valutazione discrezionale per riequilibrio di competenze all'interno dei Consigli di classe.

Art. 12

Programmazione didattica

Pur essendo parte integrante di questa Carta, la Programmazione didattica è di competenza dei Dipartimenti e dei Consigli di classe, che la elaborano e la approvano. Essa, utilizzando il contributo dei vari insegnamenti e/o aree disciplinari

- **individua** gli obiettivi e le finalità educative specifiche della classe, in accordo con obiettivi e finalità elaborati dal Collegio dei docenti in sede di programmazione educativa;
- **delinea** il percorso formativo della classe e, se necessario, anche del singolo alunno, adeguando ad essi le più specifiche attività;
- **adotta**, nell'ambito delle linee guida elaborate dal Collegio dei docenti, i criteri per la verifica e la valutazione in itinere e finali.

La programmazione didattica costituisce documento custodito dal Coordinatore di classe, oltre che essere un allegato del POF, e può essere visionato da chi ne faccia richiesta scritta.

Art. 13

La Carta dei Servizi, il Regolamento d' Istituto e il Regolamento di Disciplina fanno parte integrante del POF.

Art. 14

Contratto formativo

È formulazione di metodologia e habitus dei rapporti che nel corso dell'intero anno scolastico devono intercorrere fra le diverse componenti e i diversi organismi operanti nella scuola (Dirigente, professori, alunni, operatori scolastici, genitori, OO.CC.LL.), e anzitutto tra docenti e studenti, in una prospettiva di scuola partecipata e democratica che pratica ai livelli più ampi la circolazione delle idee, la comunicazione e la trasparenza. Ciò significa che in ogni fase della vita scolastica **l'allievo deve conoscere, oltre ai propri obblighi e doveri** (contenuti del regolamento),

- gli obiettivi didattici;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del curriculum stesso.

Il docente deve, attraverso le varie fasi della programmazione:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il 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 nel rispetto dei propri ruoli.

PARTE SECONDA - AREA AMMINISTRATIVA

Art. 15

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

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

- entro 6 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, certificati di iscrizione e frequenza, certificazioni con votazione o giudizi, purché gli interessati siano in regola con i pagamenti delle tasse governative, se trattasi di certificati di diploma;
- a vista i diplomi originali purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai Coordinatori di classe al termine delle operazioni di scrutinio del I quadrimestre.

Si fa presente inoltre che per la riproduzione di atti e documenti richiesti gli utenti dovranno versare una quota stabilita dal consiglio d'istituto.

Il D.S. riceve il pubblico previo appuntamento da richiedere su appositi moduli.

L' Istituto assicura all' utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta.

L' istituto assicura spazi ben visibili adibiti all' informazione, in particolare sono predisposte la tabelle dell' orario di lavoro dei dipendenti (Orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario, A.T.A.).

Presso l' ingresso, e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all' utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Il Dirigente Scolastico, per garantire tutti i servizi anche in sua assenza, si avvale del supporto di collaboratori ai quali affida dei precisi incarichi.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL' ISTITUTO ARTICOLATO NELLE SUE SEDI

Art. 16

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

- la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti e la dotazione delle attrezzature previste;
- l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera.

PARTE QUARTA - PROCEDURA DEI RECLAMI

Art. 17

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate.

I reclami possono essere orali, telefonici, via fax; quelli orali e telefonici debbono però in secondo momento essere sottoscritti; tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami possono essere rivolti al Capo di Istituto, al Responsabile Amministrativo, al Direttore di laboratorio, al Coordinatore didattico del Consiglio di classe, al singolo operatore, docente e non docente.

La scuola garantisce risposta tempestiva entro 3 giorni, da parte dei singoli destinatari, per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite diario dello studente; entro 15 giorni per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

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

I reclami anonimi non sono presi in alcuna considerazione.

PARTE QUINTA - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L' Istituto si propone l' obiettivo del miglioramento continuo e progressivo dei servizi scolastici, di cui è parte essenziale la verifica della qualità dei diversi aspetti dei servizi stessi. Tale verifica viene condotta a partire dalle priorità individuate dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.

A tali fine il Consiglio d' istituto e il Collegio dei docenti indicano per la parte di propria competenza gli obiettivi e gli strumenti di verifica.

L'Istituto ritiene prioritaria la rilevazione di:

- attese dell' utenza
- numero di reclami
- tasso di dispersione e di insuccesso scolastico
- efficacia delle iniziative di prevenzione adottate
- dati sull' uso delle nuove tecnologie nella didattica e sul tasso d' uso delle attrezzature esistenti
- risultati finali e degli esami di Stato
- concessioni di finanziamenti alla scuola sulla base di progetti specifici.

PARTE SESTA – ATTUAZIONE

Art. 18

La presente Carta dei Servizi è sottoposta alla consultazione, con poteri di proposta di emendamenti, dei seguenti organismi:

Assemblea dei rappresentanti dei genitori, Assemblea degli studenti, Assemblea del personale non docente, Collegio dei docenti. Le proposte dovranno pervenire scritte e firmate dai rappresentanti dell'organo proponente, saranno sottoposte a valutazione dagli organi competenti che delibereranno accogliendo o rigettando le proposte.

Art. 19

Le varie componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Art. 20

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

Costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi:

- P.O.F. (Piano dell' Offerta Formativa e relativi allegati)
- Regolamento d' Istituto
- Regolamento di Disciplina