

Carta dei Servizi

Sommario

Premessa	1
Fonti normative	1
Articolazione	1
Principi fondamentali	2
1. Uguaglianza	2
2. Imparzialità e regolarità	2
3. Accoglienza e integrazione	2
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	2
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza	2
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale	2
Parte I - 7. Area didattica	3
Parte II - 8. Servizi amministrativi	4
Parte III - 9. Condizioni ambientali della scuola	5
Parte IV - 10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio	5
Parte V - 11. Attuazione	5

Premessa

La Carta dei Servizi dell'Istituto di Istruzione Secondaria di Secondo grado "Rosa Luxemburg" di Acquaviva delle Fonti è un documento nel quale sono contenuti i principi, i criteri e le regole in base ai quali l'istituto si impegna a perseguire obiettivi di qualità nella resa del servizio. Tali informazioni sono rese disponibili a tutti gli utenti e operatori del servizio scolastico: sia diretti, in qualità di studenti, genitori, insegnanti, personale amministrativo e ausiliario; sia indiretti, in qualità di istituzioni che interagiscono con la scuola a livello di bacino di utenza (enti locali, imprese, ecc.).

La Carta dei servizi serve a rendere trasparente, cioè controllabile dai cittadini, l'azione dell'amministrazione scolastica, in modo che gli utenti della scuola possano essere correttamente informati sui propri diritti e doveri, sul funzionamento delle attività didattiche e dei servizi di segreteria, e sia loro concessa la facoltà di agire mediante reclami alle autorità competenti in caso di mancato rispetto delle norme contenute nella Carta.

Fonti normative

La carta dei servizi scolastici per le istituzioni di ogni ordine e grado, è stata varata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.) del 7 giugno 1995. Tale Decreto fa esplicito riferimento alle regole generali fissate:

- ✓ dalla legge 241/90 sulla trasparenza del processo amministrativo, che conferisce rilevanza giuridica cogente a regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficacia ed efficienza nell'azione della pubblica amministrazione; tali regole diventano veri e propri parametri giuridici capaci di provocare l'annullamento di atti amministrativi o di fondare responsabilità amministrative e patrimoniali dei pubblici dipendenti.
 - ✓ dal DPR 29/1993 sul pubblico impiego, che ha concretizzato i principi introdotti dalla legge 241/90 in vere e proprie strutture organizzative (ufficio relazioni con il pubblico, servizi di controllo interno, responsabilità dirigenziali, ecc.) .
 - ✓ da altri atti normativi e governativi con cui si dà progressivamente attuazione alle suddette misure (tra gli altri si veda la Direttiva del P.C.M. 27.1.1994: Principi di erogazione dei servizi pubblici)
- Una successiva direttiva del Ministro della Pubblica Istruzione del 21 luglio 1995 fornisce indicazioni per l'attuazione del D.P.C.M. citato e allega uno schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici" ad uso delle singole scuole. Tale schema è stato adottato per la definizione della presente Carta dei servizi.

Articolazione

La Carta dei servizi dell'Istituto "Rosa Luxemburg" è così articolata:

- Principi fondamentali.
- Parte I: area didattica.
 - ✓ Piano dell'Offerta Formativa.
 - ✓ Regolamento di istituto e Carta dei diritti dello studente.
 - ✓ Programmazione didattica (Curricolo per competenze).
 - ✓ Programmazione del Consiglio di classe
 - ✓ Contratto formativo e Programmazione di disciplina.
- Parte II: servizi amministrativi.
- Parte III: condizioni ambientali della scuola.
- Parte IV: procedure dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: attuazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione.

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. Imparzialità e regolarità

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

2.2 – La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio 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 – La scuola 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 e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

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. In caso di eccedenza delle domande va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc..).

4.2 – L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 – Istituzioni, personale, genitori e 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 – Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 – Per le stesse finalità, la scuola garantisce e 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. Libertà 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 per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7. Area didattica

7.1 - 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali o formative degli alunni, nel rispetto degli 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 alle esigenze dell'utenza.

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

7.5 - Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 - La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti, allegati alla Carta dei servizi e della quale sono parte integrante:

- **Piano triennale dell'Offerta Formativa:** elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal regolamento d'Istituto, definisce in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, il PTOF regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata. Viene redatto entro il 30 settembre di ogni anno e pubblicizzato mediante affissione all'albo entro il 30 settembre di ogni anno. E' reperibile sul sito web dell'Istituto.
- **Regolamento di Istituto:** viene allegato al Piano triennale dell'Offerta Formativa.
- **Programmazione didattica (Curricolo per competenze):** elaborata dal collegio dei docenti, tramite i Dipartimenti di disciplina e di Asse, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e 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. Redatta entro il 30 settembre di ogni anno, viene pubblicizzata mediante affissione all'albo entro il 30 settembre di ogni anno. E' reperibile sul sito web dell'Istituto.
- **Programmazione del Consiglio di classe:** elaborata ed approvata dal consiglio di classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi
 - utilizza il contributo degli Assi di competenza e delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti in riferimento al conseguimento delle competenze indicate dalla Programmazione didattica (Curricolo per competenze);
 - è sottoposta ciclicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". Viene redatta entro il 15 ottobre di ogni anno e pubblicizzata tramite comunicazione interna entro il 30 ottobre di ogni anno. Copia viene depositata presso la Segreteria didattica.
- **Contratto formativo e Programmazione di disciplina:** il Contratto formativo, congiunto alla Programmazione per disciplina, è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Contratto formativo e Programmazione per disciplina sono redatti e pubblicizzati entro il 30 ottobre da ogni singolo docente in ogni singola classe. Copia viene depositata presso la Segreteria didattica.

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

l'allievo deve conoscere:

- le competenze che si prevede egli consegua;
- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- garantire la trasparenza della valutazione.

il genitore deve:

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

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1 - La scuola individua, fissa e 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.

8.2 - Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

8.3 - Gli Uffici di Segreteria sono aperti all'utenza in orari definiti e pubblicizzati all'ingresso dell'Istituto e sul sito web dell'Istituto stesso.

8.4 - La Segreteria didattica, negli orari di apertura ordinaria e nelle aperture straordinarie pomeridiane potrà assistere i genitori per le procedure di iscrizione on line. 5

8.5 - Il rilascio dei 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 votazione e/o giudizi.

8.6 - Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 - I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8 - Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e, nel corso dell'anno scolastico, di pomeriggio in forma straordinaria, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'ufficio del Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico, secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9 - 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 - L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario, A.T.A.);
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi di istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

8.11 - presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12 - Gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 - Il regolamento di istituto deve avere adeguata pubblicità mediante l'affissione.

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 garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito dell'immediato circondario scolastico).

9.2 - la scuola individua, per ogni anno scolastico, i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza mediante il P.T.O.F.:

- Numero, dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione, dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale delle palestre.
- Numero, dimensione, dotazione delle sale e media delle ore di utilizzazione settimanale delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio.
- Numero, dimensioni e dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito della biblioteca.
- Numero dei servizi igienici.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non.
- Piano di evacuazione in caso di calamità

9.3 - I fattori di qualità saranno riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della istituzione.

Parte IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 - Procedura dei reclami.

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

I reclami orali e telefonici devono, entro tre giorni dalla presentazione, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il capo di istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno prodotto il reclamo.

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

Annualmente il capo di istituto 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.

10.2 - Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

Alla fine di ciascun anno scolastico il collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del consiglio di istituto.

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.

11.2 - Il Ministro della pubblica istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.



IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Francesco Scaramuzzi