

Ministero dell'istruzione e del merito

ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE "Leonardo Sinigalli"

Indirizzi associati:

*Settore Liceale: Classico e Scienze Umane - Settore Economico: Amministrazione Finanza Marketing e Turismo
Settore Tecnologico: Costruzione Ambiente e Territorio - Istruzione Professionale: Servizi per la Sanità e l'Assistenza Sociale*
C.da Rotalupo snc tel. 0973 584195 – Liceo tel. 0973 584368
85038 - SENISE (PZ)

Cod. Mecc.: PZIS01800L - C.F.: 82000290765 - Codice Univoco Fatturazione Elettronica: UFYRP8
Web: www.istsinigalli.edu.it - e-mail: PZIS01800L@istruzione.it - Pec: PZIS01800L@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI



L'Istituto Statale di Istruzione Superiore di Senise, quale soggetto erogatore di un servizio pubblico, ha redatto la Carta dei Servizi Scolastici, ai sensi dell' art.2, comma 2, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163, e ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana, alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico nel quale vengono fissati i principi, i criteri e le regole attraverso cui l'Istituzione Scolastica realizza i suoi obiettivi ed eroga un servizio efficace e trasparente.

La Carta dei Servizi Scolastici è articolata nei seguenti punti:

- I. Principi fondamentali
- II. Area didattica
- III. Servizi amministrativi
- IV. Procedura dei reclami
- V. Valutazione del servizio
- VI. Condizioni ambientali della scuola

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana:

Art. 3; E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale ,che, limitano 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. 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.

I principi fondamentali sono i seguenti:

1 - UGUAGLIANZA

1.1- Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'offerta del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico- fisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto.

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale, per non vivere situazioni di emarginazione.

I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti gli alunni gli stessi diritti, tendono a sviluppare negli alunni la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di eguali, da cui si riceve e a cui si dà e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

2 - IMPARZIALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

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

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'I.I.S.. nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

2.2 La scuola garantisce, in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sugli alunni e la continuità del servizio,

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti nominati su cattedre di potenziamento, così come previsto dalla normativa vigente.

In caso di interruzioni del servizio legate ad iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

Ogni componente della scuola, per le specifiche competenze impronta la propria azione 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 nell'affrontare le problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli in situazioni di handicap.

3.1- L'I.I.Ssi impegna, in sede di progettazione educativa di istituto e di programmazione didattica, a promuovere le seguenti iniziative di accoglienza in riferimento a:

Genitori:

- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- incontri scuola-famiglia;
- colloqui individuali.

3.2 *Alunni:*

- raccolta di informazioni attraverso incontri iniziali con i genitori;

- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni
- armonizzazione curricula;

3.3 *Inserimento ed integrazione di alunni stranieri:*

- interventi didattici personalizzati che tengano conto delle difficoltà linguistiche;
- iniziative specifiche di rimozione di possibili cause di discriminazione e disuguaglianza;
- attività di recupero per alunni di recente immigrazione;
- realizzazione di specifici progetti educativi;

3.4 *Inserimento ed integrazione di alunni in situazione di handicap:*

- riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di Classe;
- aggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
- incontri periodici, almeno due all'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per verifiche e valutazioni,
- collaborazione con operatori psico-pedagogici e con i servizi socio-assistenziali.

3.5 *Rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni:*

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 *I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.*

4.2 *L'obbligo scolastico 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, attraverso l'informazione e la persuasione su genitori e figli e la facilitazione della frequenza a scuola. In caso di assenze continue o irregolari, da parte degli alunni, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.*

La scuola si impegna, inoltre, a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse e mediante i Progetti per il successo formativo.

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 devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'I.I.S. promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza.

5.2 L'attività scolastica dell'I.I.S., ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enticulturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

5.3 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il PTOF, la Carta dei Servizi ed il Regolamento d'Istituto sono affissi agli albi delle singole sedi.

La scuola mette a disposizione 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. 06.'92.

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.

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei 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.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e una 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 di docenti per aree tematiche ed ambiti disciplinari.

II – AREA DIDATTICA DELLA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

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 e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'I.I.S. con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, come indicato dall'art. 30 della Costituzione Italiana sui doveri educativo - formativi della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi ritenuti validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I docenti dell'I.I.S. considerano bisogni formativi degli alunni:

- la consapevolezza di "sé" (autopercezione come conoscenza e accettazione di sé riferita all'età e finalizzata alla costruzione dell'identità personale);
 - i rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva);
 - l'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni);
 - la padronanza degli strumenti per la decodificazione e codificazione;
 - il benessere psicofisico (abitudini alimentari, rapporti con il proprio corpo, ed equilibrio psichico, mentale, sociale e morale, come si può ricavare dalla definizione di salute dell'OMS, cioè lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella scuola, nel proprio territorio).
- 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.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) dell'I.I.S. stabilisce i criteri e le strategie per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa.

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.
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.
5. L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere. I consigli di classe e si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con quelli delle prime classi, i docenti privilegiano modalità di interazione come il confronto, il dialogo e il dibattito costruttivo, senza ricorrere ad interventi coercitivi e puramente punitivi. La relazione con gli alunni sarà basata sulla correttezza e sul rispetto reciproco e il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche sarà favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

L'insegnante, nel suo ruolo di animatore/regista, curerà soprattutto l'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento: scelta e predisposizione di tempi, spazi e sussidi, cura nella organizzazione linguistica e della comunicazione socio-affettiva.

6. Progetto educativo e programmazione.

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

- Contratto Formativo
- il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.);
- la Progettazione di classe;
- Prove strutturate su obiettivi comuni per classi parallele;
- Criteri di valutazione condivisi

III-SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Rosa Schettini

DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI
Sig.ra Rosa Fabiani

UFFICIO PROTOCOLLO
Sig. Carmelo Pasquale D' Agostino

UFFICIO PERSONALE DOCENTE E ATA
Sig.ra Ciancio Pina e Sig.ra Ciancia Donata Giuseppina

UFFICIO CONTABILITA'
Sig.ra Gioia Marisa

UFFICIO ALUNNI
Sig.ra Fittipaldi Barbara e Sig. Ferrara Gennaro

CELERITA' DELLE PROCEDURE

L'Ufficio di Segreteria, ravvisate le reali esigenze degli utenti dell'Istituto e compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, funziona secondo i seguenti orari:

ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO			ORARIO DI RICEVIMENTO	
<i>giorno</i>	<i>dalle ore</i>	<i>alle ore</i>	<i>dalle ore</i>	<i>alle ore</i>
lunedì	07,30	14,00	11,30	13,30
martedì	07,30	14,00	11,30	13,30
			14,30	17,30
mercoledì	07,30	14,00	11,30	13,30
giovedì	07,30	14,00	11,30	13,30
venerdì	07,30	14,00	11,30	13,30
sabato	07,30	14,00	11,30	13,30

Gli orari degli uffici sono stati articolati con l'intento di poter offrire un servizio adeguato al pubblico e a tutto il personale delle scuole dall'utenza.

- Presso l'ingresso degli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- Le famiglie degli alunni, al momento delle iscrizioni on-line alle classi prime, vengono supportate dal personale di segreteria addetto alla gestione alunni;
- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza nonché quelli di servizio viene effettuato entro breve termine, entro cinque giorni lavorativi;
- 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.

TRASPARENZA

- L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dei servizi amministrativi;
- È garantito l'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, nel pieno rispetto della normativa vigente;
- L'Ufficio del Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia durante l'orario normale delle lezioni;
 - L'Istituto assicurerà 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, ausiliario);

- organigramma degli uffici (Presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente, A.T.A.;
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

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

La Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto, il PTOF e altri documenti della scuola avranno adeguata pubblicità anche attraverso il sito web istituzionale.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Gli Uffici di Segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza software specifici per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità..

FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DEGLI UFFICI

L'Ufficio di Segreteria garantisce – come da tabella - un orario di funzionamento che va al mattino dalle ore 07,30 alle ore 14.00.

Sono previste turnazioni in occasione di riunioni di Organi Collegiali o altre necessità.

TUTELA DELLA PRIVACY

La scuola garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, identità personale e diritto alla protezione dei dati personali (D. lgs 196 / 2003).

IV PROCEDURE DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- ai Consigli di classe , per quanto riguarda gli aspetti educativo- didattici;
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi Scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, ricercare una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta una segnalazione al docente collaboratore di plesso o al dirigente ;
- se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo;

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno originato.

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

V - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

INDICATORE DI CONTROLLO

L'accertamento iniziale è dato dalle "conoscenze" del Dirigente Scolastico, dall'assemblea del personale A.T.A., dal Collegio dei Docenti, dal Consiglio di Istituto mediante:

- bisogni - strumenti - spazi - finanziamenti ...
- risorse umane - competenze individuali - prontezza nei rapporti con gli utenti ...
- risorse materiali - finanziamenti - arredi - strumenti vari ...

CONTROLLO PERIODICO E FINALE

Il Dirigente Scolastico, il personale ATA, il Consiglio di Istituto, il Collegio dei Docenti

vigilano sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi attraverso:

- strumenti formali: registri - firme di presenza – registro assenze e delle sostituzioni ...
- strumenti informali: osservazione diretta - colloqui - assemblee ...

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo, didattico, nonché gli esiti delle valutazioni relative agli alunni, presso la segreteria.

Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo viene effettuata una relazione mediante questionari opportunamente strutturati rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto.

Entro il 31 agosto di ogni anno, gli organismi scolastici preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard da stabilire; i risultati delle indagini sono resi di pubblico dominio.

VI – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone; si rileva, perciò, la necessità di individuare raggiungere e/o mantenere i seguenti fattori di qualità:

- ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni sono garantite dalla Amministrazione secondo le normative vigenti;
- locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
- dotazione adeguata di sussidi didattici,
- abbattimento delle barriere architettoniche;
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione;
- utilizzo di spazi esterni per attività sportive o ricreative.

VII - ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano sino a quando non intervengono in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di leggi.