

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "Carlo Denina" SALUZZO

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La *Carta dei Servizi* della Scuola è il documento che definisce e rende noti all'utenza i "principi fondamentali" ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale, i modi con cui si concretizza l'offerta formativa, nonché il patto d'intesa con le famiglie-utenti, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

Si articola in sette parti riguardanti:

- 1 – Principi fondamentali
- 2 – L'area didattica
- 3 – Il contratto formativo: carta dei diritti e dei doveri
- 4 – I servizi amministrativi
- 5 – Le condizioni ambientali della scuola
- 6 – La procedura di reclamo
- 7 – Valutazione del servizio

1 - PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

Tra le attività che l'istituto organizza, con l'apporto di tutte le componenti, riveste un posto particolarmente rilevante la consulenza psicologica da parte di una figura specialistica.

Lo sportello d'ascolto, nato per prevenire e superare l'eventuale disagio che può insorgere nello studente e per fornire tutte quelle indicazioni di carattere psicologico, metodologico, ecc. che contribuiscono allo "star bene a scuola".

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste.

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni. La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza. L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza. Il Dirigente e gli insegnanti, infatti, hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni della scuola secondaria nel primo e al fenomeno della dispersione scolastica.

Gli insegnanti, che hanno il controllo quotidiano della frequenza, hanno l'obbligo di informare il Dirigente per tutte le situazioni nelle quali si verifichi un'interruzione di frequenza o una rilevante irregolarità da parte di qualche alunno.

La famiglia sarà immediatamente invitata ad adempiere al suo dovere di assicurare la frequenza regolare dell'alunno tramite la sottoscrizione di un apposito atto di impegno per la corresponsabilità educativa (cfr. Contratto formativo personalizzato). In caso di perdurante irregolarità il Dirigente scolastico si avvarrà di altre figure istituzionali (Sindaco, Vigili urbani, Servizi sociali...) per i provvedimenti del caso.

Il Dirigente e gli insegnanti sottolineano l'importanza educativa e didattica della frequenza regolare e invitano le famiglie ad evitare di far coincidere periodi di vacanza con periodi di attività scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

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

Il P.O.F., la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari 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 autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

2 - 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 a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* della scuola.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

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. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del *team*, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Il lavoro a scuola e il lavoro a casa sono entrambi necessari e si integrano a vicenda. L'impegno medio di lavoro complessivo necessario a casa è di circa tre ore al giorno. La costanza e la regolarità nell'impegno sono particolarmente importanti.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività. Nel corso dei primi due anni la scuola insiste particolarmente perché gli studenti acquisiscano un metodo di lavoro (che va dalla capacità di ascoltare e non intralciare il lavoro in classe alla capacità di fare i compiti a casa). Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

Al fine di migliorare l'offerta formativa, l'Istituto Denina eroga: fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico; aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica; attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico: in particolare, lo studio assistito per le classi del biennio e attività di sportello per le classi del triennio.

Comunicazioni a studenti e famiglie

L'IIS Denina è una Scuola Superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate in classe, gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie.

E' possibile inoltre accedere a tutte le comunicazioni attraverso il sito della scuola.

Affinché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico, viene distribuito ad ogni studente un libretto-diario scolastico con le valutazioni riportate giorno per giorno, le assenze e giustificazioni, le convocazioni dei genitori e le attività di recupero stabilite dal consiglio di classe.

I documenti ufficiali (compiti corretti, pagelle quadrimestrali) devono essere riconsegnati firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno vicino alla segreteria e viene anche dettato in classe. Allo scopo di evitare sovraffollamento di genitori, i colloqui avvengono in genere per appuntamento.

Essendo organicamente inseriti nel piano didattico, le uscite didattiche, le visite aziendali e i viaggi d'istruzione rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò organizzati dai Consigli di Classe tutte le volte che le risorse della scuola e le caratteristiche del lavoro in corso nelle classi lo permettono. Il percorso ottimale prevede che ciascuna classe possa alternare, negli anni, esperienze di tipo scientifico, tecnico-professionale, naturalistico ed esperienze di viaggi in Italia o all'estero. Le classi che accedono alle uscite lunghe sono di regola le classi seconde e quarte. Le prime si limitano in genere ad uscite di un giorno, mentre la partecipazione delle quinte deve tenere conto dell'impatto possibile di queste esperienze sulla preparazione dell'esame finale. L'Istituto offre poi la possibilità – per gli alunni di terza e quarta- di svolgere degli *stages* aziendali al fine di applicare in modo diretto, se pur per breve tempo, le conoscenze acquisite in classe. Uscite, *stages* e viaggi d'istruzione hanno un regolamento apposito del Consiglio di Istituto.

3 - IL CONTRATTO FORMATIVO

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

A) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF.

La stessa è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe, sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti Scuola – Famiglia – Territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

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

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

4 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della *privacy*.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti:

le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della Segreteria al pubblico.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Orari di apertura ufficio di segreteria:

gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

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 del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

5 - CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Allegato 18 P.T.O.F. – Carta dei Servizi

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

In ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

6 - PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il dirigente scolastico informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

7 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

Saluzzo, 01/09/2016

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof Antonio Colombero

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art.3, comma 2 del D.Lgs. n.39/1993)