



*I.T.C.G. “F. Niccolini” – Volterra
I.T.I.S. “A. Santucci – Pomarance*

Carta dei Servizi

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi del nostro Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Uguaglianza

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

Imparzialità e Regolarità

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

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, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dei diritti sindacali costituzionalmente riconosciuti.

Accoglienza e Integrazione

La Scuola si impegna, con opportuni ed 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 alla classe iniziale e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, ai carcerati, a quelli diversamente abili.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano fra loro in modo funzionale e organico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

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.

L'Istituzione scolastica si impegna, operando di concerto con l'Ente Locale, a favorire le attività extrascolastiche 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.

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

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

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed 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.

La scuola applica la legge 241/90, successive modifiche e relativi regolamenti su tutti i suoi atti amministrativi. Il D.S., anche al fine del rispetto della privacy, autorizza l'accesso agli atti:

- **in via informale per la semplice visione** in assenza di necessità di tutela della privacy di terzi;
- **dietro presentazione di domanda scritta** con indicazione del richiedente, degli atti richiesti, nonché delle motivazioni per l'estrazione di copia.

E' escluso da questa modalità l'accesso da parte delle famiglie e degli studenti ai dati dell'attività didattica come verifiche, assenze ecc. come previsto nel POF nel al punto 4.9.e .

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione non può essere intesa come diminuzione della libertà di insegnamento dei docenti: essa mira piuttosto a garantire la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un dovere per tutto il personale scolastico, e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

Parte 1[^]

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa fra 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 criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa tenendo particolarmente conto degli obiettivi formativi e della rispondenza alle esigenze dell'utenza.

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.

Nel rapporto con gli allievi i docenti privilegiano la pacatezza, tendono a convincere e a responsabilizzare.

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

Piano dell' offerta formativa (POF)

Programmazione Educativa e Didattica

Il Regolamento è redatto annualmente prima dell' inizio delle lezioni ed è a disposizione del pubblico presso la segreteria della scuola per la consultazione o, previo rimborso spese, per la duplicazione.

La Programmazione Educativa è elaborata dal Collegio dei docenti e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi; individua gli strumenti per la rilevazione iniziale e finale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto elabora le attività riguardanti l' orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La Programmazione Didattica è elaborata dal Consiglio di classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adegua ad essi gli interventi operativi utilizzando il contributo delle varie discipline per raggiungere gli obiettivi e le finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l' azione didattica alle esigenze formative che emergano "in itinere".

Il contratto Formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell' operato della scuola: si stabilisce fra il docente e gli allievi ma coinvolge anche il Consiglio di classe, gli organi dell' Istituto e i genitori.

Sulla base del contratto formativo il docente deve:

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

Parte 2^

Servizi amministrativi

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

La scuola si pone come obiettivo quello di assicurare il miglior servizio amministrativo sulla base degli standard enunciati negli articoli seguenti:

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi alla consegna delle domande.

Il Rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazione o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati “a vista” a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dal docente incaricato entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con gli organici del personale, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell’utenza e del territorio. Il Dirigente scolastico riceve il pubblico secondo un orario comunicato con appositi avvisi o previo appuntamento telefonico.

Il personale della scuola risponde al telefono dichiarando l’Istituto, il proprio nome, la qualifica indicando la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l’informazione degli utenti e del personale, l’Istituto espone in spazi ben visibili:

- orario dei docenti;
- orario, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.;
- organigramma degli uffici;
- 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.

Presso l’ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il regolamento di Istituto è pubblicizzato anche mediante affissione.

Condizioni ambientali della scuola

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 alunni e personale. La scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. E' requisito irrinunciabile e quindi a monte di ogni altro obiettivo della scuola, l' educazione degli alunni alla correttezza nei rapporti interpersonali e al rispetto per la proprietà comune.

La scuola informa l' utenza sulle condizioni ambientali , che considera come fattori di qualità.

Procedura dei reclami e valutazione del servizio scolastico

Procedura dei reclami

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 devono essere, successivamente, messi in forma scritta e firmati.

I reclami anonimi sono presi in considerazione solo se circostanziati e ad essi sarà data risposta solo se si individuerà il reclamante.

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

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. La scuola declina ogni responsabilità per il mancato raggiungimento degli obiettivi derivante da inadempienze degli organi centrali e periferici dell' Amministrazione scolastica, nonché degli Enti locali.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull' anno scolastico.

Valutazione del servizio scolastico

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

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi e amministrativi del servizio e sulle scelte educative e didattiche generali, e possono utilizzare indicatori forniti dagli organi dell' Amministrazione Scolastica e degli Enti Locali. Devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

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.

Attuazione

La presente carta è sottoposta a revisione annuale.

Le indicazioni contenute nella carta si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme giuridiche.

La Dirigente Scolastica
(Prof.ssa Ester Balducci)