



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
Indirizzi: LICEO SOCIO – PSICO - PEDAGOGICO
LICEO LINGUISTICO - LICEO ARTISTICO

Via Cupa Lunga- 81024 MADDALONI - Distretto n.13 - Tel. 0823-436035 - Fax 0823-204968
e-mail: cepm05000p@istruzione.it - <http://www.istdongnocchi.com>

Cod. Fisc. 80103210615

I.S.I.S. "don Gnocchi" MADDALONI (CE)

Carta dei Servizi

Premessa

La carta dei servizi è un documento attraverso la scuola si presenta alle famiglie dei propri alunni.

Con essa si spiega :

- a) cosa è la scuola
- b) come funziona
- c) quali sono gli impegni verso gli alunni
- d) i diritti degli alunni, delle famiglie e della comunità intera
- e) le responsabilità che la scuola chiede agli utenti di condividere

La presente carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale della scuola, in ottemperanza al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95. Essa si affianca al Piano dell'Offerta formativa e al Regolamento d'Istituto.

Principi Fondamentali

La nostra carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli

3,33 e 34 della Costituzione Italiana

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nell'organizzazione del servizio scolastico tutto il personale della Scuola eviterà ogni forma di discriminazione riguardante sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso :

- a) l'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi (vedi Regolamento d'Istituto)
- b) il sostegno pedagogico, psicologico ad alunni in difficoltà anche in collaborazione con il Servizio Sociale e gli Enti Locali.
- c) la scelta di avvalersi o non dell'insegnamento della religione cattolica. Tale scelta è valida per

l'intero anno scolastico ,ma può essere modificata al rinnovo dell'iscrizione o comunque entro l'inizio di quello successivo.Agli alunni che non si avvalgono del suddetto insegnamento sono offerte le possibilità previste dalla normativa vigente

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 Il servizio scolastico viene erogato secondo criteri di obiettività ed equità,.

2.2 L'Istituto, 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.In caso di funzionamento irregolare ,di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti,la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile,con l'impegno a garantire una tempestiva informazione.

3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La Scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, per 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 (**vedere Progetto di Accoglienza definito dalla Commissione competente riportato nel P.O.F.**) e alle situazioni di rilevante necessità). Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e agli alunni diversamente abili.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, tutti gli operatori della Scuola hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti, fermo restando da parte di questi ultimi l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La famiglia ha il diritto di scegliere tra le scuole che operano nel territorio,dando comunicazione al Dirigente scolastico dell'Istituto di competenza.La libertà di scelta si esercita nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive della scuola. L'ammissione è decisa in base ai criteri fissati dal regolamento del Consiglio d'Istituto.

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo. Attraverso l'azione di tutti gli operatori scolastici la Scuola ha adottato e continuerà ad adottare tutte le strategie utili ad evitare dispersione, fallimenti, difficoltà e mortalità scolastica.

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.

5.2 La Scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile. Nel rispetto delle vigenti disposizioni sono viste con favore le iniziative di partecipazione a concerti, conferenze di carattere culturale e divulgativo, spettacoli teatrali e cinematografici di valore formativo utili al potenziamento delle lingue straniere.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la Scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed una informazione completa e trasparente circa

le attività educative e didattiche. Tutti i soggetti partecipanti al dialogo educativo sono tenuti tuttavia al rispetto delle procedure.

- 5.4** La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, secondo criteri di efficienza, efficacia dell'attività didattica e dell'offerta formativa.
- 5.5** 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 Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1** I docenti operanti presso la Scuola ispirano la libertà del loro insegnamento all'art.1 del D.P.R. 31-05-74, n.417 che testualmente recita: "Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento". Pertanto la Scuola formula la programmazione e la traduce in azione educativa nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e delle esigenze di formazione dell'alunno "facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità". come un diritto dovere che va realizzato attraverso interventi organici e regolari 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.

PARTE I – AREA DIDATTICA

Per garantire un servizio adeguato deve esserci la collaborazione tra docenti, genitori ed alunni.

Se gli insegnanti possono fornire preparazione professionale, sempre aggiornata e aperta alla ricerca, anche i genitori attraverso una preparazione attiva e positiva, basata sul confronto corretto e costruttivo, sono primi attori all'interno del sistema scuola con cui condividono la responsabilità degli esiti finali. Gli alunni partecipano alle attività di ricerca, di conoscenza e di comprensione della realtà collaborando e rispettando compagni, insegnanti e cose. Il reciproco impegno delle parti viene definito nel Patto di Corresponsabilità, nel POF e nel Regolamento d'Istituto (pag.2)

- 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 e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2.** La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, 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 e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- 7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, secondo le modalità descritte nel Piano dell'offerta formativa.
- 7.6. L'attività didattica svolta è documentata giorno per giorno sui registri individuali dei docenti e sui registri di classe.

8 Piano dell'offerta formativa

- 8.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa.
- 8.2 Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale (vedi pag. 2 del P.O.F.
- 8.3 Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola .

9 Regolamento d'istituto

- 9.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di istituto.
- 9.2 Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.
- 9.3 Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:
 - vigilanza sugli alunni;
 - comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
 - regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
 - uso delle aule e degli spazi comuni;
 - uso delle attrezzature;
 - svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
 - modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe.

10 Programmazione e pianificazione della didattica

- 10.1. Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espone nel Piano dell'offerta formativa.
- 10.2. La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe aperta ai rappresentanti dei genitori e alunni.
- 10.3. I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

RAPPORTI scuola/ famiglia – La scuola si impegna a rendere quanto più possibile chiaro il proprio operato con la finalità di realizzare il massimo livello di conoscenza, di condivisione e di effettivo coinvolgimento. Per favorire il passaggio delle informazioni tra scuola e famiglie sono previste le seguenti modalità :

1.- Colloqui individuali- dovranno servire ai genitori per avere un quadro valutativo globale preciso e trasparente, e saranno il momento in cui tra scuola e famiglia si scambiano informazioni e si concordano linee di azione educativa.

Sono previsti almeno due incontri nell'arco dell'anno.

I genitori o gli insegnanti, per casi particolari, potranno richiedere incontri straordinari.

2.- Comunicazioni scritte riservate o inoltrate per tramite degli alunni, oppure convocazioni assembleari (vedi anche Accoglienza)

3 – Uscite anticipate e/o ingressi alla II ora di lezione saranno comunicati alle famiglie , in tempo utile , tramite gli alunni

4 – In situazioni di carattere straordinario , la scuola porrà in atto tutte le possibili misure volte alla sicurezza degli alunni e prenderà le decisioni che le situazioni contingenti ed i tempi richiederanno .

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

11. Fattori di qualità

11.1. La scuola ha fissato e pubblicato gli standard di qualità nella Carta dei Servizi relativa ai servizi amministrativi. L'ufficio di segreteria predispone il quadro che definisce gli standard specifici delle procedure, che sarà allegato alla carta dei servizi.

12. Standard specifici delle procedure

12.1. La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- procedure di iscrizione degli alunni a vista;
- rilascio dei certificati entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- consegna a vista, a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi; i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti delegati;
- apertura al pubblico dell'ufficio di Segreteria in orario antimeridiano : 10.30- 12.30
- 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;
- contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.
- Il D.S. riceve l'utenza esterna dalle 9.30 alle 11.30.

12.2 - Il nostro istituto, per l'informazione agli utenti assicura spazi ben visibili, in particolare sono predisposti:

- organigramma dei docenti, con l'indicazione della classe, della materia insegnata, dell'orario di servizio
- organigramma del personale amministrativo e del personale ausiliario, con indicazione dell'orario di lavoro, funzioni e dislocazione
- organigramma degli organi collegiali

Sono inoltre predisposti spazi per:

- bacheca sindacale per tutti i dipendenti
- bacheca di informazione di pubblica utilità
- bacheca degli studenti.

L'informazione agli utenti viene garantita anche attraverso l'aggiornamento delle pagine del sito web della scuola (www.istdongnocchi.com)

E' infine assicurato l'impegno per predisporre, presso l'ingresso dell'edificio scolastico, cartelli indicatori del servizio.

PARTE III - AMBIENTE

13. Condizioni ambientali della scuola

- 13.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola s'impegna che il personale ausiliario si adoperi 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.
- 13.2. Numero delle aule e loro uso funzionale, dei servizi e di tutti gli spazi che costituiscono il complesso scolastico è dettagliatamente riportato nella parte introduttiva del Progetto di Istituto, nel rispetto della normativa sulla sicurezza. Sulla base della predetta normativa annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione dell'edificio scolastico ed i documenti di valutazione dei rischi. Gli operatori e gli alunni devono conoscere il piano di evacuazione della scuola in caso di emergenza. Ogni anno sono effettuate almeno due prove di evacuazione dell'edificio scolastico.
- 13.3. È disponibile presso l'ufficio tecnico copia del documento di valutazione del rischio e copia del piano di emergenza.

PARTE IV – PRIVACY

14. Privacy e sicurezza dei dati personali

- 14.1. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinary tecnico in materia di misure minime di sicurezza.
- 14.2. Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (Hardware e Software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.
- 14.3. Il Documento Programmatico della Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'ufficio di Dirigenza.

PARTE V – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

15. Gestione dei reclami e delle non conformità

- 15.1. L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità definisce le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per non conforme, quel servizio o materiale che non corrisponde a uno o più requisiti indicati nella presente carta e/o coerenti con il POF ed il regolamento d'Istituto.
- 15.2. Gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità :
 - a) nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata 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 del Dirigente Scolastico;
 - b) se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente o, eventualmente, sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, via FAX (0823/204968), via e mail (mail: cep05000p@istruzione.it) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali possono essere, successivamente, sottoscritti.

I reclami anonimi verranno, comunque, valutati.

I reclami vanno presentati in carta semplice; la scuola predispone un modello allo scopo.

Il dirigente scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza della segnalazione, risponde per fornire spiegazioni, sempre in forma scritta, con celerità, e, comunque, non oltre i quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora le cause del reclamo non siano di competenza del D.S., all'utente verranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il D.S. formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

PARTE VI - Gradimento del servizio

16. Valutazione del servizio

16.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.

16.2. Si mirerà, quindi, al miglioramento del servizio attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- ❖ Grado di soddisfacimento dell'utenza sul piano amministrativo e didattico
- ❖ Efficacia attività di recupero e sostegno
- ❖ Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e qualificazione professionale degli operatori
- ❖ Tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario...
- ❖ Capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie
- ❖ Capacità di progettare attività attingendo a fondi esterni alla scuola
- ❖ Efficienza della rete informativa

Le informazioni e gli elementi valutativi ottenuti dalle indagini effettuate saranno portati a conoscenza degli OOCC e dei genitori negli incontri previsti.

16.3 **Indicatori di Qualità** –La valutazione si ispirerà al principio di autovalutazione ed avrà come finalità la programmazione.

Tramite la Commissione Qualità si effettuano, quindi, le rilevazioni suddette con riferimento ai seguenti indicatori:

- ❖ Utilità
- ❖ Organizzazione didattica
- ❖ Efficienza
- ❖ Efficacia
- ❖ Rispetto dei tempi
- ❖ Esperienze/esperimenti introdotti
- ❖ Materiali didattici prodotti

PARTE VII -Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non saranno modificate totalmente o in parte dallo stesso organo che le ha approvate, da disposizioni in materia contenute in contratti collettivi o in norma di legge.

I contenuti della Carta dei servizi saranno periodicamente aggiornati e verificati.