

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI: strumento di qualità**

La Carta dei Servizi rappresenta un'opportunità per lo sviluppo e il consolidamento di un rapporto di qualità fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione ed efficienza. Attraverso la Carta dei Servizi, la Scuola si impegna a:

- stabilire e formalizzare lo standard qualitativo minimo sotto il quale non può e non deve scendere;
- definire gli indicatori per comunicare, quantificare e misurare la Qualità del servizio erogato;
- migliorare gli standard delle attività.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'IIS "Leonardo da Vinci" in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art. 3

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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.*

Alla luce di tali principi, la scuola deve assicurare un'istruzione di qualità e garantire ad ogni alunno il massimo sviluppo possibile della propria formazione culturale e civile.

### **Articolo 1**

#### **UGUAGLIANZA**

La scuola garantisce il rispetto del principio dell'uguaglianza per cui gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica, psico-fisiche e socio-economiche sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

L'azione educativa della scuola, pertanto, non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ognuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle peculiarità, dei bisogni e delle situazioni di partenza di ciascuno al fine di eliminare ogni elemento di discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico.

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

- 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.

## **Articolo 2**

### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio per migliorare l'inserimento e la permanenza degli stessi all'interno dell'istituzione scolastica.

L'incontro fra i genitori dei nuovi iscritti e la conoscenza dei docenti della classe sono assicurati attraverso un momento di incontro assembleare programmato per la fase iniziale dell'anno scolastico

L'accoglienza degli alunni stranieri, dei soggetti con disabilità (DSA, BES) e dei ragazzi in condizione di svantaggio socio-culturale, soggetti a disturbi specifici di apprendimento o a rischio di dispersione, è oggetto di specifiche iniziative di Istituto, esplicitate nel Piano dell'Offerta Formativa

La scuola promuove la didattica orientativa per favorire le scelte serene e consapevoli sia degli studenti in ingresso, provenienti dalla scuola Secondaria di 1° grado, sia per quelli in uscita che frequentano il quinto anno.

La scuola, grazie a un fattivo collegamento con gli Enti Locali e le associazioni presenti sul territorio, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione culturale e sociale.

## **Articolo 3**

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

Gli operatori scolastici, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste

L'imparzialità di trattamento, pertanto, è garantita dal rispetto della normativa generale, delle procedure interne riguardanti l'area didattica e delle norme regolamentari relative ai servizi amministrativi e ausiliari.

La scuola in collaborazione con gli EE.LL. garantisce la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

In particolare l'utenza viene informata:

- sul calendario scolastico;
- sull'orario di inizio e termine delle lezioni;
- sull'assegnazione dei docenti alle classi;
- sull'orario di ricevimento dei docenti;
- sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- sull'azione di vigilanza agli alunni;
- sulle prassi organizzative e su quelle inerenti la sicurezza.

## **Articolo 4**

### **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

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

La scuola per consentire ai genitori una scelta ponderata e meditata, fornisce un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici e della propria offerta formativa attraverso una serie di iniziative:

- Diffusione di materiale informativo nelle scuole secondarie di I grado
- Apertura della scuola
- Partecipazione a lezioni in aula

La regolarità della frequenza e l'adempimento degli obblighi formativi degli alunni sono costantemente controllati dall'ufficio di segreteria, dai docenti coordinatori di classe, dall'ufficio di vice presidenza.

Nei casi di frequenza irregolare, il Dirigente provvede a sensibilizzare le famiglie e, in caso di persistente inadempienza, ad interessare le autorità competenti.

## **Articolo 5**

### **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

La scuola rispetta le norme in materia di trasparenza e accessibilità contenute nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33

La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione attiva, nell'ambito degli organi collegiali istituzionali (Consigli di classe, Consiglio di Istituto, Comitato degli studenti) e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

La scuola, inoltre, come centro di promozione culturale, sociale e civile, favorisce e agevola attività extra-scolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario di servizio scolastico, in accordo con gli Enti Locali e nel rispetto della normativa vigente.

Il personale docente valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la progettazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola ai bisogni di apprendimento degli studenti.

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

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

Nei limiti delle possibilità consentite dal contratto di lavoro del personale, la scuola adotta modalità di turnazione intese a garantire la massima agibilità degli edifici e l'accesso all'ufficio di segreteria in orari compatibili con le esigenze degli utenti.

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

I criteri e ulteriori precisazioni per il buon funzionamento del servizio scolastico sono garantiti e definiti dalle seguenti deliberazioni:

POF; Regolamento di Istituto; Protocollo sulla vigilanza e sulla sicurezza; Protocollo organizzativo personale docente e personale ATA.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente attraverso la pubblicazione sul sito web della scuola.

## **Articolo 6** **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

L'Istituzione scolastica garantisce in ogni momento, attraverso l'azione del Dirigente, dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sugli studenti 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.

## **Articolo 7** **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO, FORMAZIONE E 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, nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio dei Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

La formazione e l'aggiornamento del personale sono condizioni indispensabili per un servizio di qualità e costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un preciso compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari. Annualmente viene approvato dal Collegio dei Docenti un piano di aggiornamento da realizzare autonomamente o in collaborazione con altri Enti e istituzioni.

## **Articolo 8** **AREA DIDATTICA**

L'Istituzione scolastica, grazie alle competenze professionali del personale, in collaborazione con le famiglie, le altre istituzioni e la società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione ai bisogni culturali e formativi degli alunni.

I Consigli di classe e i singoli docenti, all'inizio dell'anno scolastico, elaborano la propria progettazione didattica che impegna i docenti, gli studenti e le famiglie a collaborare per raggiungere le mete formative e culturali ivi indicate.

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 Progettazione 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 progettazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli alunni.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o punizioni mortificanti.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione sul sito web della scuola dei seguenti documenti:

**a. Piano dell'Offerta Formativa**

Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) è il documento che la scuola adotta nell'ambito dell'Autonomia Scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa della scuola. Predisposto ogni anno dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto, rappresenta l'identità culturale dell'Istituto, il progetto educativo e i percorsi formativi.

**b. Regolamento di Istituto**

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

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

**c. Progettazione didattica**

La progettazione didattica, elaborata dai docenti del Consiglio di classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intende realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La progettazione didattica viene redatta, di norma, entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di vicepresidenza e all'interno di ogni registro dei verbali dei consigli di classe. 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, l'Istituzione scolastica pone in essere iniziative di accoglienza e giornate della trasparenza, 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.

Sulla base di tale patto educativo l'**alunno** 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.

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

## **Articolo 9**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo e nel rispetto di leggi e regolamenti, garantisce:

- efficienza e celerità nell'espletamento delle pratiche;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

I servizi di segreteria sono informatizzati.

#### **a. Iscrizioni**

L'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Il personale specializzato di segreteria assiste l'utenza offrendo tutte le informazioni necessarie a effettuare l'iscrizione on-line. In caso di documentazione incompleta, la scuola segnala agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

#### **b. Rilascio di documenti**

Le certificazioni sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico nel rispetto della normativa vigente.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati dai docenti incaricati ai genitori. La Segreteria accetta le richieste di documenti anche via pec, ma provvede alla loro consegna (per gli allievi frequentanti) solo di persona, nel tempo massimo di cinque giorni. Eventuali richieste di ex-allievi necessitano di un tempo più lungo, soprattutto se richiedono ricerche d'archivio, comunque non superiore a dieci giorni.

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

### **c. 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.

La Dirigente Scolastica riceve gli alunni un giorno a settimana; i docenti due giorni oppure previo appuntamento; i genitori dal lunedì al venerdì previo appuntamento. In caso di impegni indifferibili, viene sostituita dalla docente prima collaboratrice o dalla docente seconda collaboratrice.

I Docenti responsabili di sede (Avigliano e Brienza) ricevono su appuntamento e in orari non coincidenti con quello di lezione.

I Docenti ricevono le famiglie, su appuntamento, secondo l'orario pubblicato sul sito web dell'Istituzione scolastica.

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.

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.

## **Articolo 10**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. 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 e impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza a cura degli organi preposti).

In tutte le sedi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

## **Articolo 11**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI**

Presentare reclami è un diritto riconosciuto a tutti gli utenti, siano essi studenti o genitori e costituiscono, nel loro insieme, una manifestazione delle esigenze degli utenti, che gli organi collegiali della scuola devono tener presente nella progettazione delle attività scolastiche.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica. L'identità dei proponenti deve essere chiara e, su richiesta, può essere conosciuta solo dal Dirigente scolastico.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine, 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.

Le questioni relative al trasporto sono comunicate agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il Dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

## **Articolo 12**

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna a 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.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto "Leonardo da Vinci" di Potenza.