

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell’uomo sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.”

(Costituzione della Repubblica Italiana, art.2)

GENERALITÀ

La carta dei servizi è un documento nel quale ciascun soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno:

- i **“principi fondamentali”** ai quali ispira la sua attività;
- le caratteristiche di qualità che l’utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività dell’istituzione (i **“fattori di qualità”**);
- i livelli o obiettivi quantitativi o qualitativi ai quali, in considerazione delle aspettative dell’utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa (gli **“standard”**)
- i meccanismi approntati per valutare e monitorare costantemente l’attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere (cioè il controllo o **“valutazione del servizio”**)
- i mezzi o rimedi (**“le procedure di reclamo”**) messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni o disagi.

La carta dei servizi della scuola vuole informare le famiglie, gli studenti e in generale il territorio, su cosa devono aspettarsi se si rivolgono alla nostra scuola in termini di corsi di studio, di regole, di funzionamento, di standard formativi, di interventi di sostegno, di spazi di agibilità, di iniziative complementari ed integrative, di accoglienza e accompagnamento nell’iter formativo.

L’IIS “G. Marconi” con la stesura e l’approvazione della **Carta dei servizi** intende:

- introdurre nell’organizzazione e nell’erogazione di servizi pubblici criteri di **visibilità** ed **affidabilità** anche con l’adozione di standard minimi da garantire;
- accrescere la **trasparenza** del funzionamento dei servizi, promuovendo la partecipazione alla vita scolastica e responsabilizzando gli operatori, gli studenti ed i loro genitori;
- migliorare la qualità del servizio prevedendo anche forme di obiezione e **reclamo**, nonché avviando processi organizzativi per assicurare risposte ai bisogni psico-socio-sanitari degli studenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

1.1 L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

1.2 Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

1.3 Viene garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. La parità va intesa come divieto di discriminazioni ingiustificate e non come uniformità di prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. A questo proposito i soggetti erogatori dei servizi adottano le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli alunni portatori di handicap.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 La scuola ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.2 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza ed integrazione

3.1 La scuola si impegna, con opportune 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 riguardo particolare alla fase di ingresso alle classi iniziali in riferimento alla dispersione scolastica e alle situazioni di rilevante necessità. A questo proposito si citano le numerose attività del C.I.C., i progetti di accoglienza e il costante raccordo con i genitori.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a coloro che sono in situazione di disagio o hanno Bisogni Educativi Speciali. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, orientamento

4.1 La scuola consente all'alunno la libertà di scelta relativamente alle aree di specializzazione presenti sul territorio; a tal fine ne cura l'orientamento, tenendo presente che l'obiettivo della scuola è la formazione globale della persona intesa come soggetto inserito in un contesto sociale, culturale e professionale.

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 Collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 La scuola, in raccordo con gli enti locali, si impegna 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 dell'orario del servizio scolastico.

5.3 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. A tale proposito l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della scuola che lo riguardano. E' garantito altresì l'accesso civico secondo quanto previsto dal D.L. N° 33/2013 Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n°241 e DPR 27 giugno 1992 N° 352 e successivi chiarimenti.

5.4 La scuola si pone come obiettivo che l'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informi a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento proponendo progetti concreti sentito il Collegio dei Docenti e analizzate le necessità della scuola .A tal fine si propone di offrire una informazione efficace riguardo alle iniziative esistenti e in linea di massima si è orientati ad autorizzare tutte le attività che non influiscono sull'orario di servizio e in modo da consentire la più ampia partecipazione dei docenti.

6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La programmazione didattica 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 studio di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7 Area didattica

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, sull'ottica della personalizzazione, promuove obiettivi di inserimento nella prospettiva dell'inclusività, 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.

7.2 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.

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 le rispondenze alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti si impegnano ad

adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato non ricorrendo ad alcuna forma di intimidazione.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione formale e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: la Carta dei Servizi, il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento Alunni, il Regolamento Laboratori, le Modalità di comunicazione con studenti e genitori in riferimento ad incontri con i docenti, la pubblicizzazione degli atti sul sito web, il Piano Triennale per l'integrità e la trasparenza, il Piano Annuale delle attività.

7.7 La scuola promuove e favorisce i processi di de materializzazione in ambito didattico con l'adozione del registro online, utile strumento di consultazione costante per le famiglie e gli studenti.

8 Piano dell'Offerta Formativa

E' elaborato dal collegio dei docenti e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto propone le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Attraverso la programmazione didattica delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi. La Programmazione utilizza il contributo delle varie aree disciplinari e suggerisce le strategie per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai Consigli di Classe e dal Collegio dei Docenti.

A richiesta la scuola assicura la visione della programmazione didattica annuale dopo il 30 novembre secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

PARTE II

9 Servizi amministrativi

9.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi;

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- riservatezza e protezione dei dati in possesso.

9.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si definiscono i seguenti standard specifici:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace per le classi seconde, terze, quarte e quinte;
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande;
- Supporto informatico alle famiglie per l'iscrizione online alla classe prima;
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi ;
- Gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai Docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle 10, 30 alle 12, 30 e, compatibilmente con la dotazione organica del personale di pomeriggio. Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico oppure dal Lunedì al Venerdì dalle 10, 00 a 12, 00. La scuola assicura all'utenza 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.

9.3 Per l'informazione la scuola assicura 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, tecnico ed ausiliario – ATA -);
- organigramma degli uffici (presidenza, vicepresidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale Docente ed ATA;
- albi di Istituto;
- sito web.

9.4 Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

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

9.5 Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni di fruizione del servizio.

9.6 Il regolamento d'Istituto è adeguatamente pubblicizzato tramite affissione e pubblicazione sul sito web e viene presentato analiticamente agli studenti delle classi prime durante la fase di accoglienza.

PARTE III

10 Condizioni ambientali della Scuola

10.1 L'ambiente scolastico è sano, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Gli utenti, dal canto loro sono tenuti ad un uso adeguato e civile dei servizi offerti dalla struttura scolastica, evitando danneggiamenti, atti vandalici e deprecabili atteggiamenti di disprezzo della “cosa comune”. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le

Istituzioni interessate al fine di garantire la sicurezza nella struttura scolastica come previsto dal D.L. N°81/2008 promuovendo opportune iniziative di formazione e informazione.

10.2 L'Istituto "G. Marconi" rappresenta una presenza importante sul territorio; i servizi erogati interessano un vasto bacino di utenza, situato nell'area nord della provincia di Latina che si espande nell'intera zona che va dal capoluogo ai Comuni della fascia costiera e relativo entroterra.

10.3 Il numero di iscritti risulta elevato e in costante crescita; segno evidente che la scuola ha saputo migliorare la sua offerta formativa, mantenendola rispondente alla realtà in cui opera.

10.4 L'offerta è legata alla realtà territoriale della provincia di Latina: le piccole e medie imprese della provincia, per risultare competitive in un mercato sempre più internazionale, si sono ormai orientate ad impiegare le nuove tecnologie informatiche nella produzione, nel marketing ed in genere nel supporto alle decisioni strategiche per il loro successo.

Didattica:

- n. 42 aule;
- n. 13 Laboratori, così ripartiti:
 - n. 1 Laboratori di Fisica;
 - n. 1 Laboratorio di Chimica;
 - n. 1 Laboratorio di Biologia;
 - n. 1 Laboratori di Tecnologia e Disegno
 - n. 2 Laboratori di Matematica;
 - n. 2 Laboratori di Elettronica/Telecomunicazione;
 - n. 3 Laboratori di Informatica-Sistemi;
 - n. 1 Laboratorio di Calcolo/Multimediale;
 - n. 1 Laboratorio Multimediale Linguistico
- n. 1 Palestra grande e n. 2 palestre piccole, più spazi esterni per attività sportive;
- n. 1 Aula Magna; n. 1 Sala Docenti;
- La Biblioteca è in fase di allestimento all'interno dell'Aula Magna.
- Uffici Amministrativi
- Ufficio di Presidenza,
- Ufficio del DSGA,

- Ufficio del primo Collaboratore,
- Ufficio Tecnico,
- Ufficio di Segreteria Didattica,
- Ufficio di Segreteria per il Personale docente,
- Ufficio di Protocollo,
- Ufficio Funzioni Strumentali / secondo Collaboratore
- Magazzino,
- Archivio.

PARTE IV

11 Procedure dei reclami e valutazione del servizio

11.1 La carta dei servizi è fondamentale rivolta alla tutela dei diritti degli utenti, nel senso di attribuire agli stessi una concreta possibilità di controllo sulla qualità dei servizi erogati e quindi tale documento, e successivi aggiornamenti, diventa uno strumento essenziale di riferimento per i cosiddetti "servizi di controllo interno", da istituire obbligatoriamente presso tutte le amministrazioni pubbliche, come da legge 11/7/95 n. 273. Per quanto riguarda il settore scuola, in considerazione del fatto che il servizio erogato ha una valenza educativo-formativa, la cui misurazione non è paragonabile a quella di una normale attività amministrativa, il controllo e gli eventuali reclami devono essere inerenti agli aspetti riguardanti il servizio erogato e non alla funzione formativa, caratteristica dell'istituzione. A questo punto si rileva la necessità di una particolare attenzione alla funzione docente ed alle modalità di reclamo nei suoi confronti.

11.2 Il reclamo non è consentito per questioni riguardanti la sostanza della valutazione, ma solo per eventuali aspetti formali ed amministrativi della stessa.

11.3 I reclami devono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo firma e reperibilità del proponente.

11.4 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

11.5 Il reclamo è sempre possibile nei periodi in cui si svolge attività didattica (da ottobre a maggio) e viene presentato nella forma prevista dal modulo apposito, recante indicazioni per la sua corretta formulazione, esso deve pervenire al Dirigente Scolastico in via riservata.

11.6 Qualora l'oggetto del reclamo non sia di sua competenza, il Capo d'Istituto indicherà al reclamante il corretto destinatario.

11.7 Se l'obiezione formale riguarda l'operato del singolo Dipendente, il Dirigente Scolastico sentirà quest'ultimo e se lo riterrà necessario, avvierà le normali procedure amministrative.

11.8 E' auspicabile che prima di dare avvio al reclamo vi sia stato un confronto tra il Dipendente interessato ed il reclamante, tale indicazione dovrà essere contenuta nel modulo predisposto. In ogni caso Il Dirigente Scolastico risponderà, per iscritto, entro un tempo massimo di 15 giorni, comunicando gli esiti del reclamo; annualmente,

inoltre, egli redigerà una relazione dei reclami e i successivi provvedimenti.

12 Valutazione del servizio

12.1 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, sarà effettuata una rilevazione, mediante questionario, alla fine dell'anno scolastico.

12.2 I questionari, opportunamente tarati, saranno rivolti ai genitori, al personale ed agli studenti. Essi verteranno su aspetti organizzativi, amministrativi e conterranno spazi per la formulazione di proposte di miglioramento e per indicazioni riguardanti le motivazioni della scelta dell'Istituto. Saranno approntati e verificati ogni anno dopo che gli organi competenti abbiano fornito indicazioni circa gli obiettivi statistici della rilevazione.

12.3 Si provvederà all'elaborazione dei dati raccolti ed alla loro presentazione al Collegio Docenti.

12.4 Il Collegio Docenti fornirà, quindi, al Dirigente Scolastico, gli elementi per la stesura della relazione sulle attività formative della scuola. Il risultato di questo percorso consentirà, all'inizio del nuovo anno scolastico, di migliorare l'offerta formativa.

12.5 In ottemperanza al D.L. N°33/2013 sono previste le "giornate della trasparenza", nella fase iniziale e intermedia dell'anno scolastico, al fine di rendere noti agli studenti gli obiettivi programmati e i risultati attesi.

(Documento letto e approvato dal Consiglio di Istituto in data 30/01/2014)