

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Adottata dall'Istituto di Istruzione Superiore Leonardo da Vinci

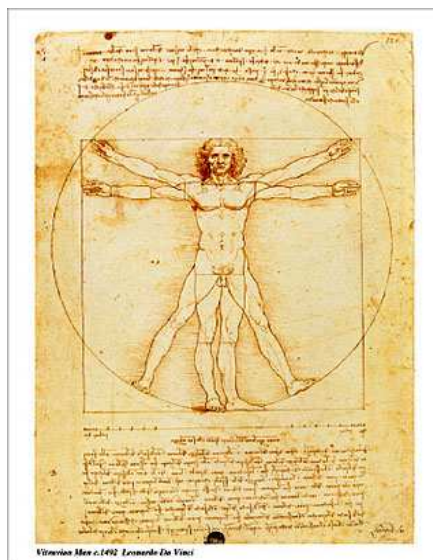


Tavola dei contenuti

QUADRO NORMATIVO

PRINCIPI FONDAMENTALI

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

AREA DIDATTICA

AREA AMMINISTRATIVA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

ATTUAZIONE

QUADRO NORMATIVO

La situazione normativa di riferimento

Legge n. 241/90;

Direttiva del PCM del 27.01.94;

DL n. 163/95;

D.P.C.M. 19.05.95 e 07.06.95;

D.L. nr. 297/94 T.U. delle disposizioni normative in materia di istruzione;

D.P.R. n. 275/99 Regolamento sull'autonomia delle istituzioni scolastiche;

CCNL 26.05.99 e CCN integrativo 31.08.99;

In tale contesto normativo l'Istituto di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci" si impegna a:

- garantire il rispetto dei principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici;
- permettere verifiche sull'osservanza dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
- aggiornare annualmente la carta dei servizi scolastici con riferimento al Piano dell'Offerta Formativa da considerarsi parte integrante della stessa.

La carta dei servizi scolastici è la dichiarazione degli impegni che l'Istituto assume nei confronti dell'utenza per l'erogazione del servizio offerto.

Essa tende verso una migliore soddisfazione dell'utente. Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) rappresenta il termine di riferimento centrale dell'azione formativa, mentre la Carta dei Servizi si caratterizza essenzialmente per la sua natura di impegno pubblico e di strumento di comunicazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci" si ispira ai principi enunciati dalla Carta dei servizi della Scuola emanata con DPCM 07 giugno 95 nr.273 che sono:

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

1. Uguaglianza

L'Istituto assicura l'uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico a tutti coloro che si iscrivono e frequentano l'Istituto senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

Gli operatori del Istituto di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci" ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Istituto, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività formative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Eventuali interruzioni del servizio per cause non imputabili agli organi e agli operatori dell'Istituto saranno comunicate e affrontate impegnando tutte le componenti a rimuoverne, se possibile, le cause.

3. Accoglienza ed integrazione

L'Istituto 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 di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità o disagio. Particolare impegno viene prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti in situazione di handicap.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore della scuola agirà nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, così come definiti anche nello Statuto delle studentesse e degli studenti.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

L'Istituto intende favorire la facoltà di scelta fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, consentendo sia l'accesso sia i trasferimenti da o ad altri istituti. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di orientamento finalizzati ad evitare la dispersione e l'abbandono anche attraverso una collaborazione organica e funzionale con le altre istituzioni.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

Docenti, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, e attraverso comportamenti che favoriscano la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con le attività interne e l'organizzazione del lavoro del personale scolastico e nel rispetto degli accordi tra Amministrazione scolastica ed Enti Locali e del territorio.

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

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e della offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale.

6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione delle alunne e degli alunni, 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 studi di ciascun indirizzo e coniugati con le esigenze delle persone e del territorio.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico, Pubblico Ufficiale, è organo della pubblica amministrazione, dirige, coordina, promuove e valorizza risorse umane e professionali, favorisce i rapporti fra docenti, genitori e studenti e in tale ottica comunica con provvedimento scritto un orario di ricevimento riservato alle varie componenti scolastiche.

Egli è garante del servizio didattico ed amministrativo della scuola.

Egli propone il calendario delle riunioni, redige le circolari interne, stabilisce l'orario di servizio del personale docente e del personale non docente, cura la convocazione degli organi collegiali.

Il Dirigente Scolastico rappresenta l'Istituto e nel suo lavoro è affiancato da:

- Un docente vicario
- Un docente collaboratore
- Personale docente con incarichi specifici (F.O.)

AREA DIDATTICA

L'Istituto di Istruzione Superiore "Leonardo da Vinci", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e di tutti i soggetti sociali del territorio, è responsabile della qualità del servizio e della didattica e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni e delle alunne.

- Individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione
- Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche, assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza
- Elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:
 - Il **Piano dell'Offerta Formativa (POF)**, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle indicazioni di carattere generale del Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative e formative e i criteri di utilizzazione delle risorse. Esso raccoglie e descrive gli obiettivi, le iniziative e gli strumenti della PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA e della PROGAMMAZIONE DIDATTICA.
 - Il **Regolamento di Istituto** comprende le norme di convivenza e di comportamento a cui le varie componenti scolastiche si devono uniformare.
 - La **Programmazione Educativa**, approntata dal Collegio dei Docenti all'inizio dell'anno scolastico, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi individualizzati di recupero, consolidamento, sviluppo, l'educazione alla salute, le visite e i viaggi d'istruzione.
 - La **Programmazione Didattica** elaborata e approvata dal Consiglio di Classe, la programmazione didattica delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esso gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative, indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, allo

scopo di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Tra la scuola e l'alunno/a si configura un *contratto formativo*, che consiste in una dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il/la docente e l'allievo/a, ma coinvolge anche l'intero Consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo e del piano dell'offerta formativa, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

L'allievo/a

- Conosce il percorso per raggiungerli;
- È consapevole delle fasi del suo curriculum;

Il/la docente

- esprime la propria offerta formativa;
- motiva il proprio intervento didattico;
- esplicita le strategie, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione;

Il genitore/la genitrice:

- conosce l'offerta formativa;
- può esprimere pareri e proposte;
- può collaborare nelle attività;

AREA AMMINISTRATIVA

L'Istituto individua, fissandone alcuni standard e garantendone il rispetto e l'osservanza, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure, in rapporto alla complessità delle stesse;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- tempi brevi e ragionevoli di attesa agli sportelli
- disponibilità di contatto con il pubblico secondo orari prefissati e pubblicizzati

La distribuzione dei moduli sarà effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi sarà ritenuta conclusa ed operativa al perfezionamento di tutta la documentazione richiesta.

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

Gli attestati di 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 direttamente dai docenti incaricati, di norma entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi (D.S.G.A.), dietro indicazioni del Dirigente Scolastico, attribuisce gli incarichi agli assistenti amministrativi, tecnici ed ai collaboratori

scolastici per il migliore svolgimento della vita scolastica. Egli è preposto al coordinamento degli uffici e delle attività delle segreteria, che è articolata come segue:

- Segreteria Didattica
- Segreteria Amministrativa/Finanziaria
- Segreteria per la Gestione del Personale

La **Segreteria Didattica** si occupa della gestione degli studenti e delle attività funzionali al POF:

- cura, conserva e gestisce i fascicoli personali e l'archivio degli studenti,
- pubblica i quadri dei risultati di fine anno,
- pubblicizza l'elenco dei libri di testo adottati,
- si occupa delle iscrizioni e della documentazione relativa agli studenti,
- collabora con i docenti referenti di progetti per l'organizzazione di viaggi, stages, monitoraggi, etc.

La **Segreteria Amministrativa/Finanziaria** si occupa della gestione finanziaria e dei servizi contabili.

La **Segreteria per la Gestione del Personale**

- cura la tenuta dei fascicoli personali del personale docente e non,
- cura la compilazione delle graduatorie per le supplenze,
- cura l'archivio delle presenze
- cura l'emissione dei contratti di lavoro

Vi è inoltre un servizio di protocollo e archivio

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 di martedì giovedì e sabato.

IL Dirigente Scolastico riceve le famiglie nell'ufficio di presidenza tutti i giorni, escluso il sabato, dalle 8,30 alle 11,30; su appuntamento telefonico, dalle ore 13.00 alle ore 14.00 di tutti i giorni, fatti salvi i ricorrenti impegni di lavoro fuori istituto. In tal caso il Dirigente Scolastico è sostituito dalla collaboratrice vicaria.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che contengano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti alla informazione, in particolare sono predisposti i seguenti strumenti:

- la tabella dell'orario dei docenti;
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e Ata;
- albo di Istituto.

Sono resi inoltre disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;

- bacheca dell'orientamento.

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

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito e accogliente per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, le alunne e il personale tutto.

I Collaboratori Scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi.

E' dovere degli alunni rispettare e fare buon uso dell'edificio e delle attrezzature scolastiche poichè il decoro della scuola è affidato alla buona educazione di tutti.

L'Istituto garantisce l'adeguamento alle normative vigenti sulla sicurezza.

L'Istituto è attrezzato per le situazioni di handicap.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, via fax, telefonica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, 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.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è effettuata una rilevazione mediante colloqui e verifiche sia individuali sia collegiali che coinvolgano i genitori, gli studenti, i docenti e il personale tutto della scuola. Si studieranno insieme, soprattutto da parte del Consiglio di Istituto, modalità e tecniche per la valutazione del servizio.

Gli utenti e gli operatori scolastici possono fare richieste e proposte per il miglioramento del servizio per gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, che saranno esaminate e valutate dagli organi di governo della scuola.

L'eventuale elaborazione di questionari potrà avvenire sulla base di indicatori di qualità che gli organi della amministrazione scolastica e gli enti locali dovranno fornire e che siano validati e riconosciuti in modo chiaro. Potranno altresì interessare aspetti parziali del servizio e di norma il piano annuale dell'offerta formativa.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge.

Le parti specifiche relative al Istituto di Istruzione Superiore “Leonardo da Vinci” saranno riconsiderate, confermate o modificate di norma all’inizio di ogni anno scolastico, ma anche, se necessario, nel corso dell’anno, in relazione soprattutto al Piano annuale dell’Offerta Formativa o a bisogni contingenti o a nuove esigenze.

La Carta dei Servizi Scolastici, approvata dagli Organi Collegiali della Istituzione Scolastica, è affissa all’albo.