

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La carta dei servizi dell'IPSEOA "G. CIPRIANI" di Adria si ispira ai principi fondamentali contenuti negli artt. 3-33-34 della Costituzione e ai seguenti principi fondamentali della CM n. 255, D.M. n. 254 del 21/07/1995.

PRINCIPI GENERALI

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

L'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si occupa dell'inserimento e dell'accoglienza di alunni e genitori attraverso attività rivolte specialmente alle classi iniziali.

Nel progettare l'accoglienza, i docenti terranno conto del fatto che è fondamentale:

- riconoscere ed accettare l'identità dello studente;
- credere nella sua possibilità di successo;
- rassicurarlo, in ogni momento del suo percorso scolastico, in modo tale che non debba mai sentirsi solo;
- progettare esperienze positive, vissuti che producano apprendimenti significativi;
- valorizzare soprattutto la relazione educativa.

Tutto il personale docente e non docente si impegna altresì per l'integrazione degli alunni stranieri, creando un clima relazionale positivo, aiutandoli non solo nel superamento del problema linguistico, ma anche favorendo l'inserimento socio-ambientale.

Per gli alunni portatori di handicap la scuola si impegna a trovare soluzioni con l'Amministrazione Provinciale per il superamento delle barriere architettoniche così da permettere loro di poter fruire completamente delle strutture scolastiche. Per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali la scuola mette a disposizione le proprie risorse didattiche, umane e materiali per la predisposizione di percorsi di didattica personalizzata.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza **oggettiva**





di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri fissati annualmente dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le Istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

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.

L'Istituzione scolastica in collaborazione 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 anche fuori dell'orario di servizio scolastico.

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

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

Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le **iniziative** di aggiornamento **e di formazione** del personale **docente ed Ata** in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, **nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento scaturite dal Rapporto di Autovalutazione e definite dal Piano dell'Offerta Formativa Triennale, dal Piano di Miglioramento e dal Piano della Formazione Triennale.**

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativa/didattica viene strutturata nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli studenti e il loro sviluppo armonico **nel rispetto del Curricolo dell'Istituto.**

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

PARTE PRIMA

AREA EDUCATIVO/DIDATTICA

1 - CONTRATTO FORMATIVO-PATTO DI CORRESPONSABILITÀ'

L'Istituto si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adeguatezza delle attività educative/didattiche alle esigenze formative e culturali degli studenti, alla crescita e alla valorizzazione della persona.





L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza, occasioni di esperienza che consentano a ciascun studente di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente, la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile.

L'azione educativa/didattica privilegia interventi basati sull'esperienza, sul dialogo, sulla riflessione; i docenti nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria individualità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti, ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli studenti, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola/famiglia e le modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti.

Grande attenzione sarà data alla relazione educativa, oltre che alla prestazione scolastica.

Si favorirà lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli studenti attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte, la valorizzazione del lavoro svolto e la gratificazione dei risultati conseguiti; alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:

- controllare l'attività dei figli anche verificando con frequenza e regolarità il diario/libretto personale;
 - responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti;
 - condividere con i docenti finalità e stili educativi;
- controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;
- utilizzare le ore di colloquio e di assemblea per favorire la comunicazione costruttiva.

2 - ORARIO ATTIVITA' DIDATTICHE – CRITERI/COMPITI

Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni si tiene conto, per quanto possibile **di distribuire in modo equilibrato le discipline a prevalente carico cognitivo con quelle a prevalente carico operativo** al fine di evitare un affaticamento psicofisico dell'alunno;

3 - LIBRI DI TESTO – STRUMENTI DIDATTICI

La scelta dei libri di testo, **nel rispetto delle competenze attribuite al consiglio ed al collegio dei docenti, sarà effettuata su proposta dei docenti interessati**, valutando anche di contenere i costi all'interno dei limiti di spesa previsti dal MIUR.

4 - DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITA'

Le scuole dell'Istituto, in collaborazione con le famiglie e con le associazioni presenti sul territorio, sono responsabili della qualità delle attività educative/didattiche e si impegnano a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativo/didattici esplicitati nei seguenti documenti:





- **Rapporto di Autovalutazione (RAV);**
- **Piano dell'Offerta Formativa Triennale;**
- **Piani di Miglioramento;**
- **Piano della Formazione Triennale;**
- **Curricolo d'Istituto:** elaborato dai Dipartimenti Disciplinari in quanto emanazione del Collegio dei **Docenti, che delinea un percorso formativo, coerente ed unitario, ed in linea con i Profili in uscita.**
- **Programma annuale :** è il documento amministrativo/contabile che definisce le modalità e l'entità delle risorse professionali e finanziarie necessarie a realizzare l'attività educativa/didattica curricolare obbligatoria e opzionale

5 - ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI

L'assegnazione dei docenti alle classi viene stabilita dal Dirigente Scolastico tenendo in debito conto le esigenze dettate dalla continuità didattica.

6 - FORMULAZIONE ORARIO DOCENTI

L'orario di servizio dei docenti è di 18 ore settimanali.

Alle ore di insegnamento si aggiungono le ore non quantificate inerenti la "funzione docente" (preparazione dell'attività didattica, correzione elaborati, colloqui individuali con le famiglie...) e le ore obbligatorie (80) per gli impegni inerenti la partecipazione agli Organi Collegiali.

L'orario delle lezioni viene formulato in base **alle esigenze didattiche delle classi e ai vincoli organizzativi di docenti impegnati su più sedi o istituti.**

7 - FORMULAZIONE ORARIO PERSONALE A.T.A. (personale di segreteria e collaboratori scolastici)

Il personale A.T.A svolge un orario settimanale di 36.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone pubblicamente 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;
- flessibilità degli orari degli uffici per l'apertura al pubblico.

2 - STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE: CELERITA' DEI TEMPI D'ATTESA

L'assistenza per le iscrizioni on line è effettuata " a vista " nei tempi prefissati dal MIUR per le iscrizioni scolastiche, in orario adeguatamente pubblicizzato.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di dieci giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dal Coordinatore di classe entro il termine fissato dal calendario interno. In caso di non ritiro i documenti verranno depositati presso l'ufficio di segreteria, a disposizione dell'utenza.

3 - TRASPARENZA E FLESSIBILITA'

La scuola , secondo quanto previsto dal proprio "Piano Triennale di Integrità e Trasparenza", pubblicato sul sito della scuola nella sezione "Amministrazione Trasparente", si sta adeguando a quanto previsto dalle Linee Guida ANAC, pubblicate il 22.4.2016, per la pubblicazione degli atti previsti dalla normativa.

ACCESSO CIVICO

Ai fini dell'attuazione delle disposizioni sull'accesso civico di cui all'art. 5 legislativo 14.03.2013, n. 33 e s.m.i. del decreto, gli interessati presentano apposita istanza, utilizzando il modello pubblicato nel sito istituzionale (area "Amministrazione trasparente" sezione "altri contenuti" "Accesso Civico") al Dirigente Scolastico il quale valuta la richiesta di accesso e dà seguito all'istanza.

COMUNICAZIONI RIVOLTE AI GENITORI E INVIATE A CASA O DIRAMATE ATTRAVERSO IL REGISTRO ELETTRONICO

- Convocazioni delle riunioni dei Consigli di Classe ai genitori rappresentanti;
- Convocazioni delle riunioni del Consiglio d'Istituto ai genitori membri dello stesso;
- Comunicazioni relative ad attività scolastiche ed extrascolastiche degli alunni;
- Variazioni nell'erogazione del servizio;
- Esiti delle verifiche periodiche;
- Documenti di valutazione personale degli alunni;
- **Moduli per attività di monitoraggio e/o di autoanalisi di istituto**

4 - ORARI UFFICI

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze organizzativo/didattiche e degli utenti.

Gli uffici sono aperti al pubblico:

(nel periodo scolastico 1/9 – 30/6)





Orario segreteria amministrativa

MATTINO

- Servizio telefonico assenze del personale 7.30 – 8.30
- Docenti: 7.45 -8.15
- Pubblico, Genitori, Docenti, Personale ATA:
10.30 – 13.30
- Studenti: 10.00 – 11.30

POMERIGGIO

- Genitori, Docenti, Personale ATA: lunedì e mercoledì 14.30 – 16.00.

Orario segreteria didattica

MATTINO

- Docenti: 7.45 -8.15
- Docenti sostegno (controllo documentazione studenti): dalle 8.00 alle 9.00 – dalle 13.00 alle 14.00
- Pubblico, Genitori, Docenti, Personale ATA: 10.30 – 13.30 (SERVIZIO ALLO SPORTELLO)
- Studenti: 10.00 – 11.30 (SERVIZIO ALLO SPORTELLO)
- Per gli allievi della succursale è previsto il servizio richiesta/consegna dei documenti curato dai collaboratori scolastici

POMERIGGIO

- Genitori, Docenti, Personale ATA: dal lunedì al venerdì 14.30 – 16.00 (SERVIZIO ALLO SPORTELLO).

Nel periodo natalizio, pasquale ed estivo dal 01/07 al 31/08: il servizio di segreteria è garantito in orario antimeridiano dalle 8,00 alle 14,00.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI

1 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Gli spazi dell'istituto sono organizzati in ogni loro ambiente fisico allo scopo di assicurare il maggior benessere possibile in termini di salute, igiene ambientale e sicurezza. L'ambiente deve possedere caratteristiche a norma di legge, perché siano consentiti l'accessibilità e la fruizione da parte





dell'utenza, la corretta aerazione degli ambienti e l'isolamento termo/fono/acustico. Sarà compito del Dirigente Scolastico controllare affinché le strutture possiedano i requisiti di idoneità comunicando tempestivamente all'Amministrazione Provinciale le non conformità e chiedendo i necessari interventi. E' impegno di tutti gli operatori scolastici affinché l'ambiente, nel suo complesso soddisfi il benessere psicofisico di adulti e bambini, inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come esperienza in ambito emotivo , relazionale, cognitivo, in una situazione di sicurezza.

2 - SALUTE E SICUREZZA

Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo (controlli interni mensili e sopralluoghi periodici da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) per garantire la salute e la sicurezza derivanti dalla messa a norma delle strutture e degli impianti.

Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento, svolgimento di attività individuali e di gruppo.

Il materiale e gli strumenti pericolosi sono adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni.

Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza...)

I Collaboratori scolastici sono consapevoli delle proprie responsabilità circa la garanzia degli standard di igiene.

E' assicurata dal personale non docente in servizio nelle singole scuole la sorveglianza degli ingressi durante le entrate e le uscite; porte e cancelli sono chiusi durante le ore di attività. E' controllato l'accesso delle persone non autorizzate

Vengono rigorosamente applicate le normative riferite alle uscite anticipate degli alunni.

La scuola dispone di elenchi aggiornati dei recapiti dei genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato reperimento della famiglia.

3 - RISPONDEZZA STRUTTURE ALLE NORME DI SICUREZZA

Il Dirigente Scolastico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità quale datore di lavoro, si impegna affinché nelle scuole vengano attuati da parte degli enti locali ,proprietari degli immobili, gli adeguamenti previsti dalle norme di sicurezza contenute nel D.Lgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni:

- Abbattimento delle barriere architettoniche;
- Adeguamento degli impianti;
- Interventi di manutenzione ordinaria
- Interventi di ristrutturazione
- Acquisto di arredi a norma

La situazione relativa ai requisiti delle singole strutture scolastiche facenti parte dell'Istituto è descritta, in modo dettagliato, nel Documento di Valutazione Rischi agli atti dell'istituto.

Il Documento di Valutazione dei Rischi il Piano di Evacuazione è depositato presso la sede





dell'Istituto.

Copia del medesimo può essere richiesta presso gli Uffici di Segreteria.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI

E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1 - RECLAMI.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

Singoli reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, per iscritto, con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario.

2 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

Alla fine di ciascun anno scolastico vengono somministrati questionari di gradimento del servizio a tutte le componenti.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicheranno fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativo/didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto.

La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.

