



Istituto Istruzione Superiore "Amedeo D'Aosta" - L'Aquila

Telefono 0862 27641

Fax 0862 27641

Email: AQIS016004@istruzione.it

PEC: AQIS016004@pec.istruzione.it

Indirizzo: via Acquasanta - 67100

L'AQUILA

CARTA DEI SERVIZI

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995

Delibera Consiglio d'Istituto n. 9 del 03.03.2017

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi di partecipazione.

Essa investe i vari aspetti dell'Istituto Scolastico: dal didattico all'amministrativo – gestionale e richiede, per la sua attuazione e realizzazione, il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A. e degli Organi Collegiali.

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, imparzialità e legalità. Gli operatori scolastici si impegnano a favorire la comprensione, il dialogo e l'ascolto, il rispetto dell'identità di ciascuno, la valorizzazione della diversità, la solidarietà e l'equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'utilizzo delle istituzioni collegate, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di vertenze e assemblee sindacali del personale, la scuola darà comunicazione alle famiglie sulle eventuali variazioni nello svolgimento delle attività didattiche.

3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE, INCLUSIONE

3.1 La scuola si adopera attraverso tutte le sue componenti a sostenere la partecipazione dei genitori e l'accoglienza, l'integrazione e l'inserimento degli alunni. Particolare riguardo deve essere prestato alla fase di ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di svantaggio.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L'obbligo scolastico, l'orientamento agli studi superiori e la regolarità della frequenza sono perseguiti 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.

4.2 L'Istituto si impegna a prevenire e controllare l'abbandono e la dispersione scolastica:

a) avvisando costantemente le famiglie sulla frequenza e sul rendimento scolastico sia tramite registro elettronico, sia telefonicamente o per lettera raccomandata, oppure convocando i genitori (singolarmente o per gruppi);

b) attivando, nei confronti degli iscritti, forme di monitoraggio, specialmente nei primi mesi di attività, con l'obiettivo di orientare, recuperare, integrare gli studenti in difficoltà e dando luogo a mirate strategie didattiche a cura dei Consigli di classe.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 La scuola rispetta le norme in materia di trasparenza e accessibilità contenute nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Sul sito web della scuola è attiva la sezione "Amministrazione Trasparente", in ottemperanza ai dettami imposti dal Decreto Legislativo 33/2013.

5.2 La scuola si impegna a promuovere tutte quelle iniziative volte a rendere questa Carta partecipata, in modo da garantire efficienza e trasparenza tramite il coinvolgimento di tutte le componenti della comunità scolastica (genitori, insegnanti, personale A.T.A., enti locali, istituzioni). In ottemperanza al D. Lgs. N. 33/2013, la presente Carta, l'organigramma dell'Istituto ed ogni altra informazione contemplata dalla suddetta normativa, saranno resi pubblici nel sito istituzionale. Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale della scuola può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (legge sulla trasparenza degli atti amministrativi) e del D. Lgs. N. 33/2013.

5.3. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali; il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge.

5.4. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (consigli di classe, consiglio di istituto, assemblee) o in altre forme di incontro su temi di interesse.

5.5. L'uso delle strutture fuori dall'orario di servizio scolastico per attività di rilievo sociale e culturale è deliberato dal Consiglio di istituto.

5.6 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 agli uffici di segreteria in orari compatibili con le esigenze degli utenti.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, alla Carta dei Servizi, al Regolamento di Istituto, alle linee programmatiche fissate dal collegio dei docenti, dai consigli di classe e dal gruppo di lavoro dei docenti della propria disciplina. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno il fine di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto delle indicazioni nazionali, e costituiscono il quadro di riferimento per il legittimo esercizio della libertà di insegnamento.

6.2. La scuola promuove l'organizzazione di corsi di aggiornamento, ricercando a questo scopo anche la collaborazione di enti e scuole del territorio, garantisce inoltre la partecipazione di tutti i dipendenti alle iniziative di formazione promosse dall'Istituto. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative, 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. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione dell'obbligo, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.2 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

7.3 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. *Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)*

Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) esplicita le scelte educative, e organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse. Costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica ed è consultabile nel sito web dell'istituto.

2. *Progettazione educativa e didattica*

La programmazione didattica è elaborata dai Consigli di classe e dai Dipartimenti, essa delinea i percorsi formativi delle classi/indirizzi/articolazioni. Periodicamente sono sottoposte a verifica e a valutazione dei risultati da parte dei docenti delle classi. I genitori degli alunni possono accedere alla progettazione didattica/educativa ai sensi e nelle forme previste dalla L.241/90.

3. *Patto educativo di corresponsabilità*

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, che si sostanzia nella pubblicizzazione all'utenza, e quindi alle famiglie, dei percorsi progettuali e programmatici che essa scuola si impegna a promuovere. Esso comporta il riconoscimento da parte dell'istituzione scolastica delle particolari esigenze formative degli alunni e, per converso, l'accettazione, da parte dei genitori, di quanto collegialmente stabilito per l'attuazione dei predetti percorsi. Tale accordo si realizza all'inizio di ogni anno scolastico nel corso delle riunioni di classe e delle assemblee con i genitori ed è sancito con la condivisione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e del Regolamento d'Istituto. Il Patto Educativo di Corresponsabilità coinvolge tutti gli organi predisposti o interessati al servizio scolastico.

4. *Regolamento d'Istituto*

Comprende, in particolare, le norme relative a: vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca. Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico: le modalità di comunicazione e incontro con i docenti, le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'Istituto, dei Consigli di Classe e del Consiglio d'Istituto; disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione rischi; criteri visite guidate e viaggi d'istruzione.

PARTE SECONDA 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola garantisce 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.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 L'Ufficio Amministrativo garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio di 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 di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consultabili on line tramite registro elettronico e potranno essere richiesti in formato digitale al termine del ciclo di studi.

8.8 I certificati di servizio dei docenti sono consegnati al massimo entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. **Gli uffici amministrativi**

8.9 L'orario degli uffici è comunicato annualmente tramite avviso sul sito istituzionale ed è strutturato in una fascia oraria antimeridiana dal lunedì al sabato e due pomeriggi a settimana per la segreteria didattica.

8.10 Il DSGA riceve dal lunedì al sabato dalle ore 12:00 alle ore 13:00.

8.11 Il Dirigente riceve il pubblico per appuntamento il martedì e il giovedì dalle ore 11,00 alle ore 13,00..

8.12 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.

PARTE TERZA 9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 In conformità al Decreto Legislativo 81/2008, è stato programmato un efficiente servizio di sicurezza mediante:

- Controlli periodici dei sistemi di sicurezza;
- Presenza di cassette per il pronto soccorso e loro periodico controllo;
- Nomina responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- Documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi;
- Nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso;
- Piano di emergenza e di evacuazione;
- Due prove di evacuazione all'anno (In ogni classe sono affisse le Procedure di Evacuazione in caso di emergenza)

PARTE QUARTA 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze. I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax o via e-mail; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente ed essere da lui sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.2 Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

10.3 Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.4 Il dirigente riferisce sui reclami ricevuti al Collegio dei Docenti, al Consiglio di Istituto e all'assemblea del personale A.T.A., affinché tutte le componenti scolastiche possano concorrere al superamento dei disservizi segnalati.

10.5 Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi. Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti, al Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto.

10.6 Alla fine di ogni anno, gli organismi scolastici preposti (nucleo interno di valutazione) analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti.

PARTE QUINTA 11. Attuazione

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

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 03/03/2017 – Delibera n. 9