



Istituto di Istruzione Superiore di Argenta e Portomaggiore
“Rita Levi Montalcini”

Via Matteotti n° 16 - 44011 Argenta (FE) - C.F. 92005980385
Tel. 0532-804176 - Fax. 0532-319175 e-mail: FEIS00100D@istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PREMESSA

L'Istituto, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, del Decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995 e del DPCM del 7 giugno 1995, la presente “Carta dei servizi della Scuola”, dandone adeguata pubblicità agli utenti.

Questa Istituzione scolastica, in adesione allo spirito della L. 241/90, del D.Lgs. 41/2001, dei D. Lgs. 165/2001 e 150/2009, intende adeguarsi a regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia ed attribuisce valenza giuridica al presente Documento.

La Carta dei Servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, genitori, docenti, personale A.T.A., Dirigente Scolastico.

L'Istituto promuove l'attuazione dei processi di insegnamento/apprendimento finalizzati alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori costituzionali.

Tale servizio è espletato nel rispetto della normativa riguardante l'attività educativa negli istituti di istruzione secondaria superiore, secondo le concrete modalità della programmazione della scuola.

La Carta dei Servizi è un elenco dei servizi resi al cittadino e dei relativi standard di qualità, un documento reso pubblico agli utenti, nel quale la scuola dichiara i livelli di servizio che si intendono garantire, gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti alle studentesse, agli studenti, alle famiglie e ai cittadini che fruiscono dei suoi servizi.

La scuola si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati, attraverso indagini sulla soddisfazione degli utenti e una corretta gestione dei reclami, al fine di migliorarne la qualità.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati e pone ogni componente della comunità scolastica in grado di identificare il responsabile di un servizio e quali siano i recapiti per entrarne in contatto.

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione di diritti e doveri sia del personale sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di

Firmato digitalmente da DIEGO NICOLA PELLICCIA

uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il documento rientra nella dimensione della rendicontazione sociale attraverso la quale la scuola rende conto alla comunità e al territorio delle proprie scelte e dei propri processi in un'ottica di trasparenza e di condivisione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana. Si riportano nel seguito i principali fondamentali che animano il documento.

Uguaglianza: La Scuola si impegna affinché tutti gli alunni fruiscano del servizio scolastico senza alcuna discriminazione e possano trovare le condizioni idonee per una completa formazione, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun alunno.

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

In particolare la scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed il più possibile equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Per realizzare questa parità di opportunità formative, la scuola si attiva attraverso programmi, sussidi didattici specifici e realizzazione di appositi progetti. Particolare attenzione viene dedicata infine all'inserimento e al sostegno degli studenti stranieri da poco iscritti nel sistema scolastico italiano.

Imparzialità e regolarità: i soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. 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 didattiche ed 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.

Il Collegio dei Docenti delibera criteri di valutazione oggettivi, strumenti e cadenze temporali il più possibile comuni per le operazioni di erogazione dell'insegnamento e di valutazione dell'apprendimento degli alunni.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza su alunne ed alunni e la continuità del servizio.

In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Accoglienza e inclusione: la scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza delle studentesse, degli studenti e dei genitori. Grande attenzione viene posta sull'inserimento e l'inclusione di alunne ed alunni, con particolare

riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'Istituto favorisce le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. In particolare viene curata l'organizzazione dell'Accoglienza da parte di tutta l'Istituzione scolastica (D.S., docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- sottoscrizione del patto di corresponsabilità all'atto dell'iscrizione;
- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico, le sue regole di funzionamento, le procedure inerenti alla sicurezza, con particolare riguardo alle classi iniziali;
- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente;
- conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe;
- sportello psicologico.

Particolare impegno è prestato per l'accoglienza, l'integrazione e il successo formativo degli studenti stranieri, di quelli con DSA, di quelli degenti in ospedale, di quelli diversamente abili.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie, a studentesse e studenti con bisogni educativi speciali.

L'inclusione è una dimensione che permea ogni azione e processo della scuola e nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di studentesse e studenti.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e contrasto alla dispersione: Data la facoltà dell'utenza di scegliere tra le istituzioni erogatrici del servizio scolastico, l'Istituto si riserva, in caso di eccedenza di domande, il diritto di accettare le iscrizioni secondo i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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. La scuola, componente del tavolo sud-est, ne ha adottato il protocollo di contrasto alla dispersione scolastica.

Partecipazione: personale scolastico, genitori, alunne ed alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

Per favorire la più ampia partecipazione di tutti i componenti della comunità scolastica si fa riferimento alle procedure indicate nel *Piano della comunicazione* deliberato dagli organi collegiali.

Trasparenza ed efficienza: la scuola, 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 informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Libertà di insegnamento: la progettazione delle attività didattiche e dell'ampliamento dell'offerta formativa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione di alunne ed 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.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente ed è funzionale al raggiungimento degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dalle Indicazioni nazionali, dal Collegio Docenti e dalle programmazioni dei Dipartimenti e dei Consigli di Classe. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo.

Aggiornamento del personale: l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura, compatibilmente con le disponibilità finanziarie a disposizione, interventi organici e regolari.

PARTE I - AREA DIDATTICA

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 si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative di alunne ed 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 ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità di alunne ed alunni.

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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe e dei dipartimenti, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio di alunne ed alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare a studentesse e studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alla libera crescita personale e culturale o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Nel rapporto con alunne ed alunni il personale docente dialoga in modo pacato e teso al convincimento. Non deve ricorrere ad alcuna forma di intimidazione, di violenza verbale, di minaccia o di qualsiasi forma di espressione che mortifichi alunne ed alunni.

Per gli allievi in uscita, l'Istituto si impegna ad attuare operazioni orientanti attraverso conferenze gestite dalle varie Facoltà universitarie, distribuzione di materiale informativo, iniziative ed interventi annualmente proposti dal P.O.F.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicizzazione e la costante revisione a seguito di rendicontazione sociale dei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

Il P.O.F., elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

- **Regolamento d'istituto**

Il regolamento di Istituto definisce gli aspetti organizzativi generali e comprende le norme relative al comportamento degli alunni, alla giustificazione dei ritardi, delle uscite anticipate e delle assenze, le norme di vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita da scuola, i criteri per l'uso degli spazi e delle attrezzature in orario scolastico e non, i criteri per lo svolgimento di visite guidate e viaggi di istruzione.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di Istituto.

- **Patto Educativo di Corresponsabilità**

Contestualmente all'iscrizione è richiesta la sottoscrizione da parte dei genitori/dei titolari della responsabilità genitoriale e delle studentesse/degli studenti del Patto educativo di corresponsabilità, finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra l'I.I.S. "Rita Levi Montalcini", studentesse, studenti e loro famiglie.

- **Piano della comunicazione**

Il documento, che integra il P.T.O.F. e anticipa la presente carta dei servizi relativamente all'ambito della comunicazione scuola-famiglia, dettaglia diritti e doveri di studentesse e studenti, famiglie e personale scolastico ed elenca le relative procedure e modalità comunicative, in un'ottica di trasparenza, efficacia ed efficienza.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

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.

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

Gli orari di ricezione del pubblico sono affissi pubblicamente ed pubblicizzati attraverso il sito web dell'Istituto. Gli orari di apertura al pubblico della Segreteria garantiscono tempi brevi di attesa. Tuttavia, l'orario di apertura della segreteria didattica sarà potenziato nei momenti di maggiore affluenza (iscrizioni, esami, ...), previa opportuna e tempestiva informazione all'utenza.

Standard specifici delle procedure

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

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli scrutini finali saranno pubblicati all'albo della scuola. Ne sarà dato avviso agli alunni prima della fine dell'anno. La data di pubblicazione sarà comunicata anche all'albo e sul sito web.

Le famiglie dei non ammessi saranno avvisate in appositi incontri, previa convocazione telefonica registrata su fonogramma.

La domanda per poter partecipare agli esami di Stato, per gli alunni interni, è fissata dal Ministero, di norma, entro il 30 novembre di ogni anno. Il calendario di inizio degli esami e delle prove scritte sarà comunicato entro la fine dell'anno scolastico agli alunni tramite scadenario redatto dal Dirigente scolastico. Il calendario delle prove orali e tutto quanto riguarda l'organizzazione degli esami stessi saranno comunicati dal presidente della Commissione. I candidati esterni (privatisti)

dovranno presentare la domanda entro la data sopra indicata al competente Ufficio Scolastico Provinciale, il quale provvederà a distribuire i candidati stessi per i vari Istituti.

Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo quanto indicato nel sito dell'Istituto.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico anche su appuntamento telefonico.

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.

Tutti i trattamenti dati degli utenti vengono progettati e gestiti secondo le più aggiornate norme vigenti.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- orario di servizio dei docenti;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti.

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.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Il Regolamento d'Istituto, insieme agli altri documenti istituzionali della scuola, è pubblicato sul sito dell'Istituto. L'indirizzo web della scuola è: <https://iisap.edu.it/>

Per richieste di informazione gli utenti possono scrivere a info@iisap.edu.it.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone. L'Istituto ha attrezzature scientifiche, informatiche, laboratoriali, officine, due biblioteche e due palestre. Per la descrizione in dettaglio dei vari laboratori e delle attività presenti in Istituto si rimanda al P.O.F.

Non esistono barriere architettoniche per l'accesso ai locali, per cui è possibile l'accoglienza di alunni disabili, che possono usufruire di appositi servizi igienici.

La Commissione per la Sicurezza destina, all'inizio di ogni anno scolastico, l'uso dei vari ambienti per aule ed attività varie e si incarica di aggiornare annualmente il piano di evacuazione dell'edificio.

Firmato digitalmente da DIEGO NICOLA PELLICCIA

L'Istituto espone in luogo ben visibile le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità.

L'ambiente scolastico è accogliente e sicuro.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e la pulizia dei locali.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi sono verificate giornalmente dal personale ausiliario, che provvede a darne comunicazione al Dirigente Scolastico per i dovuti provvedimenti.

I comportamenti più adatti di fronte a situazioni di pericolo sono sviluppati tramite esercitazione, secondo un piano predisposto dal Dirigente Scolastico alla luce di quanto previsto dal D. L.vo n. 81 del 9 aprile 2008.

Le risorse strutturali dell'I.I.S. "Rita Levi Montalcini" sono adeguate alle attività previste dal P.T.O.F.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio erogato.

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

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

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso azioni di monitoraggio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, si seguiranno le indicazioni definite dal rapporto di autovalutazione.

PARTE V - ATTUAZIONE

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto. Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

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.

I criteri di attuazione della presente Carta sono modificabili laddove non compatibili con le apposite direttive eventualmente impartite dal Ministero dell'Istruzione.