

12 CARTA DEI SERVIZI

➤ La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia ed è rivolta alla tutela dei diritti degli utenti e del personale attribuendo ad essi un reale potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati. Essa si richiama al principio di uguaglianza e al diritto all'istruzione previsti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

La scuola assume come principi guida delle proprie attività:

Uguaglianza, diritto allo studio.

Accoglienza ed integrazione

Diritto di scelta

Frequenza

Trasparenza

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Collaborazione fra docenti, alunni, genitori, personale ausiliario

LA FORMAZIONE DELLE CLASSI

La formazione delle classi avviene secondo i **criteri** stabiliti dal Consiglio di Istituto.

L'assegnazione dei docenti alle classi è competenza del **DS**, che la esercita sentito il parere e le **indicazioni** in proposito del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto: continuità didattica di classe e di corso, anzianità di servizio, proposte dei docenti della materia.

Criteri per la formazione della classi prime:

- raggruppare nella stessa classe studenti provenienti dalla stessa sezione di terza media, dalla stessa scuola, dalla stessa città; se il numero degli allievi provenienti dalla stessa scuola o paese è, però, troppo elevato, essi verranno distribuiti su più classi in base anche alla valutazione ottenuta.
- suddividere gli allievi per livello di profitto, tenendo conto della provenienza ed eventualmente distribuendoli casualmente sulle classi preventivate.
- nei limiti del possibile verrà tenuto conto delle eventuali richieste dei genitori.
- per gli studenti ripetenti (criterio valido per tutte le classi), possibilità di cambiare sezione, con richiesta scritta al **DS** che deciderà in merito, con l'avvertenza di ripartire in modo equilibrato i vari ripetenti nelle varie sezioni;

L'abbinamento delle classi così formate con le sezioni avviene per sorteggio.

Qualora il numero degli iscritti superasse il limite previsto dalla legge si procederà secondo il seguente ordine:

1. Alunni iscritti per la prima volta (nel caso che gli alunni iscritti siano in numero superiore ai limiti previsti dalla legge si procederà secondo questi ulteriori criteri:

- a. distanza dal comune di residenza rispetto ad altre scuole con la stessa offerta formativa (per il calcolo delle distanze verranno utilizzate le tabelle ACI)
 - b. Sorteggio fra i rimanenti
2. Alunni a cui è stato sospeso il giudizio e non ammessi alla classe seconda a settembre
 3. Alunni non ammessi alla classe seconda a giugno
 4. Eventuale sorteggio

Criteri per la formazione delle classi seconde:

- le sezioni di prima che non hanno continuità in seconda sono smembrate suddividendo gli studenti tra le altre seconde fino a raggiungere il numero di studenti stabilito dalle norme ministeriali;
- le varie sezioni hanno possibilmente lo stesso numero di studenti;
- vengono accolte (nel limite del possibile) le richieste di studenti delle classi smembrate per la scelta della sezione e di altri studenti con cui stare insieme;
- per i ripetenti vale quanto scritto per le classi prime, così come per gli studenti con curriculum non regolare.

Criteri per la formazione delle classi terze:

- I criteri illustrati per la formazione delle classi prime verranno seguiti, fin dove è possibile, anche per la formazione delle classi terze.
- sono accettate (nel limite del possibile) le richieste di studenti che intendono essere inseriti nella stessa sezione;
- gli studenti delle seconde che non trovano continuità nelle corrispondenti classi terze, sono inseriti in queste ultime a gruppi (ripartendo la classe di provenienza) per sorteggio;
- il numero di studenti delle classi dello stesso indirizzo è (nel limite del possibile) equilibrato.

Qualora il numero degli iscritti superasse il limite previsto dalla legge si procederà secondo il seguente ordine dopo aver proceduto al riorientamento volontario:

1. Alunni promossi a giugno
2. Alunni a cui è stato sospeso il giudizio
3. Alunni non ammessi alla classe quarta
4. Eventuale sorteggio

Per le altre classi vale il criterio, per quanto è possibile, della continuità didattica.

CRITERI PER L'ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI

L'assegnazione dei docenti alle classi è competenza del **DS**, sentite le proposte in merito del Collegio dei Docenti e tenuto conto delle indicazioni del Consiglio di Istituto. Vigono i seguenti criteri:

1. continuità didattica;
2. anzianità di servizio;

3. ogni altro elemento a disposizione del **DS**, sentite le proposte dei docenti della materia che possono presentare al **DS** una proposta di assegnazione alle classi, controfirmata da tutti gli interessati.;

4. assegnazione ai corsi sperimentali prevalentemente dei docenti che ne abbiano fatta richiesta.

I primi tre criteri dovranno essere considerati in maniera paritetica.

LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

Al fine di garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, l'Istituto si impegna a predisporre interventi di **orientamento** : per gli studenti delle terze medie ; per gli studenti del secondo anno del biennio ; per gli studenti del quinto anno.

- In terza media l'obiettivo è la presentazione dell'offerta formativa dell'Istituto, riferita agli interessi ed alle caratteristiche attitudinali dei possibili neo iscritti.

- Al termine del biennio l'obiettivo è di consentire la scelta consapevole tra le specializzazioni del triennio, avendo come premessa la rilevazione oggettiva degli interessi, dell'evoluzione culturale e personale degli studenti nel primo periodo del corso di studi.

- Al termine del quinquennio di studi l'orientamento ha lo scopo di guidare gli studenti all'inserimento nel mondo del lavoro oppure al proseguimento degli studi nella facoltà o nel corso di studio (laurea breve, ecc) più congeniale al profilo culturale e professionale maturato.

I docenti dell'Istituto progettano collegialmente i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, individuano gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici e, sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elaborano le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi integrativi e di sostegno.

Nell'ambito più ristretto del **Consiglio di Classe**, delineano poi in dettaglio il percorso formativo della classe e del singolo studente adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizzano il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative individuate dal **Collegio dei Docenti**; sottopongono sistematicamente le attività a momenti di verifica al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Pur considerando la propria azione didattico - educativa inserita armonicamente nell'azione necessariamente più complessa dell'intero gruppo dei colleghi docenti di classe, il docente esprime infine la propria esperienza e professionalità in un **piano di lavoro individuale** nel quale definisce chiaramente gli obiettivi e seleziona i contenuti, che distribuirà in maniera proporzionata alla loro importanza nel tempo effettivamente a sua disposizione; dichiara le metodologie e gli strumenti di valutazione, improntati ai criteri di obiettività ed equità e inserisce nella programmazione quelle attività integrative di sua competenza definite collegialmente.

La programmazione educativa e didattica del Collegio dei Docenti e dei Consigli di Classe e i piani di lavoro individuali di ogni docente vengono definiti e resi pubblici entro il mese di ottobre di ogni anno e messi a disposizione degli studenti e dei genitori.

LE ATTIVITA' DIDATTICHE CURRICOLARI E INTEGRATIVE

Ogni docente, elaborato il piano di programmazione annuale, svolge attività didattica curricolare durante l'orario assegnato alla sua disciplina dalle disposizioni ministeriali. L'attività didattica si estrinseca normalmente tramite lezioni frontali con l'ausilio dei tradizionali sussidi didattici; guida della classe in attività di laboratorio; conduzione di verifiche scritte, orali, scritto-grafiche, pratiche.

Secondo la normativa vigente, per tutte le materie che prevedono l'utilizzazione di laboratori, le attività didattiche vengono svolte da due docenti in copresenza.

Sono attivati, con modalità stabilite dal Collegio dei Docenti, **interventi** didattico - educativi integrativi e di sostegno, dedicati agli studenti il cui livello di apprendimento sia giudicato non sufficiente in una o più discipline. Al fine di verificare la necessità degli interventi e segnalare gli studenti che dovranno parteciparvi, i Consigli di Classe si riuniscono a cadenze programmate. Il Collegio Docenti verifica l'efficacia dei corsi, anche al fine di indicare eventuali modifiche alle modalità di attuazione.

I LABORATORI

L'Istituto attribuisce alle attività svolte nei **laboratori** estrema importanza per il raggiungimento dei propri obiettivi formativi e culturali istituzionali e dedica quindi alla loro operatività notevoli risorse, sia finanziarie che organizzative.

Le attività di laboratorio consentono agli studenti la verifica continua e la critica delle nozioni teoriche apprese in aula; essa risultano pertanto parte integrante dell'attività didattica.

In laboratorio ogni studente svolge le esercitazioni sempre con il controllo e l'assistenza del docente teorico, del docente tecnico-pratico e dell'assistente tecnico.

Nella scelta dei sussidi didattici, delle attrezzature e strumentazioni di laboratorio, l'Istituto 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.

L'Istituto si impegna a valorizzare, a mantenere in efficienza e ad incrementare le attrezzature didattiche dei laboratori, assicurando il loro costante adeguamento alla evoluzione tecnologica.

L'Istituto mette a disposizione dello studente la strumentazione e le attrezzature idonee a svolgere le esercitazioni: lo studente ha il diritto-dovere di utilizzarle secondo le sue potenzialità attenendosi sempre a quanto stabilito dal Regolamento di laboratorio ed alle specifiche d'uso del singolo strumento od apparecchiatura.

LA VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI PARTENZA

All'inizio di ogni anno scolastico i docenti procedono, nella maniera più approfondita possibile e in collaborazione con i genitori e i colleghi, alla conoscenza delle classi e dello studente inserito nel suo contesto sociale, economico, culturale, ambientale, familiare, psicologico e predispongono le condizioni per l'accoglienza e l'integrazione scolastica di tutti gli studenti.

Valutano i livelli di partenza delle classi e dei singoli studenti, per quanto riguarda le singole materie (specialmente per le classi prime e terze) e per le abilità trasversali (comprensione di testi, capacità di gestione delle informazioni, ecc.).

Eseguono quindi interventi di allineamento, affinché tutti gli studenti siano in possesso dei requisiti indispensabili per poter seguire proficuamente il lavoro didattico.

LA TRASPARENZA DEI CRITERI DI VALUTAZIONE

Ogni docente opera frequenti (anche informali) **valutazioni** dei risultati del lavoro degli studenti, secondo le metodologie e i criteri concordati collegialmente.

Ogni docente riconsegna gli elaborati corretti in un tempo ragionevolmente breve e comunica agli studenti le valutazioni delle prove scritte e orali, motivandole opportunamente; trascrive immediatamente voti e valutazioni sul registro personale, unico documento ufficiale riconosciuto. Il voto viene altresì comunicato alle famiglie utilizzando l'apposito spazio del libretto degli alunni o in casi eccezionali il diario personale dell'alunno.

Il docente rinforza e gratifica il risultato positivo dello studente; gestisce l'eventuale insuccesso scolastico con lo studente stesso e la sua famiglia, in maniera equilibrata e partecipe.

Il docente coinvolge la famiglia dello studente in difficoltà per avere utili informazioni per proporre e concordare una strategia di recupero e sostegno.

I CRITERI PER L'ASSEGNAZIONE DI COMPITI A CASA

Il docente può richiedere agli studenti di svolgere a casa attività autonome, che possono consistere nello svolgimento di compiti, esercizi, relazioni, ricerche, approfondimenti, stesura di appunti.

I lavori svolti, dopo la correzione del docente, possono concorrere a determinare la valutazione dello studente. Nell'assegnare agli studenti il lavoro da svolgere a casa, i docenti operano in modo da consentire loro di rispettare gli impegni derivanti dalla programmazione didattica del Consiglio di Classe.

LE ATTIVITA' DIDATTICHE COMPLEMENTARI

Attraverso i suoi Organi Collegiali, l'Istituto promuove attività finalizzate a favorire la formazione generale della personalità degli studenti e il completamento della preparazione specifica in vista del futuro ingresso nel mondo del lavoro. Tali attività sono decise e programmate sia dal Collegio Docenti sia dal Consiglio di Classe e hanno nel docente il loro naturale promotore; possono essere attuate all'interno o all'esterno dell'Istituto; per il loro svolgimento possono occupare tutto o in parte il normale orario delle lezioni; per le loro finalità non possono prescindere dalla presenza dei docenti; in relazione al tipo, agli obiettivi ed agli impegni richiesti, possono essere rese obbligatorie dall'Organo Collegiale competente.

Esse comprendono viaggi di integrazione culturale (della durata di uno o più giorni) e visite guidate (della durata di un giorno) ad impianti, istituzioni o manifestazioni; partecipazione a gare o manifestazioni sportive; realizzazione di prodotti didattici: fascicoli, video, software, mostre, manifestazioni, convegni, ecc.; interventi educativi mirati al soddisfacimento di specifici bisogni (rapporto scuola-lavoro, educazione alla salute, progetto giovani, ecc.).

LA PARTECIPAZIONE DEGLI STUDENTI E DEI GENITORI

L'Istituto considera la **partecipazione** attiva degli studenti condizione necessaria per la definizione ed il raggiungimento degli obiettivi formativi ed educativi più generali. Gli studenti hanno diritto di riunirsi in assemblea, di classe o di istituto, in locali messi a disposizione dall'Istituto, di norma in orario di lezione.

Anche i genitori costituiscono componente fondamentale nel determinare la riuscita del progetto didattico: le famiglie sono sollecitate a momenti di confronto e proposta non limitati ai momenti ufficiali costituiti dalle riunioni dei Consigli di Classe. Ciò attraverso le eventuali riunioni con i coordinatori di classe, dietro richiesta formulata dai rappresentanti di classe. I genitori dispongono in ogni caso del diritto di riunione autonoma nei locali dell'Istituto, secondo le modalità stabilite dal Regolamento di Istituto.

I genitori possono avere colloqui con i docenti nel corso di ricevimenti individuali e di ricevimenti collettivi.

SERVIZI AMMINISTRATIVI ED AUSILIARI

IL PERSONALE

Le attività contabili, gestionali, operative e di sorveglianza connesse al funzionamento dell'Istituto sono assolte dal personale A.T.A. (Amministrativo, Tecnico e Ausiliario):

- **assistenti amministrativi:** svolgono compiti esecutivi, con autonomia operativa, nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativi e contabili;
- **assistenti tecnici:** svolgono attività di supporto tecnico ai docenti; addetti alla conduzione tecnica dei laboratori, ne garantiscono l'efficienza e la funzionalità, preparano i materiali e gli strumenti per le esercitazioni, sono responsabili del riordino e della conservazione del materiale e delle attrezzature;
- **collaboratori scolastici:** svolgono mansioni esecutive di collaborazione con gli insegnanti e di accoglienza degli studenti e del pubblico, di pulizia dei locali e degli arredi, di custodia e sorveglianza generica dei locali scolastici e specifica degli ingressi, di sorveglianza degli studenti in occasione di momentanea assenza degli insegnanti. Possono fornire supporto alle attività amministrativa, eseguire interventi di piccola manutenzione ai beni mobili ed immobili dell'Istituto, di assistenza agli studenti portatori di handicap.

Il personale A.T.A. (con esclusione degli assistenti tecnici, che dipendono direttamente dal **DS**) è coordinato dal **DSGA**, che sovrintende ed organizza con autonomia operativa i servizi amministrativi e i servizi generali dell'Istituto ed è responsabile del loro funzionamento.

L' IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE A.T.A.

All'ingresso dell'Istituto è sempre presente un collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Il personale addetto al centralino risponde alle chiamate telefoniche dichiarando la corretta denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la propria qualifica e provvede allo smistamento delle telefonate ai numeri interni, comunicando il nominativo e la qualifica della persona in grado di fornire le informazioni richieste. Tutto il personale comunica al proprio interlocutore il proprio nome e la qualifica.

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

I servizi amministrativi svolgono tutte le attività connesse alla redazione ed istruzione degli atti amministrativi e contabili riguardanti la gestione finanziaria dell'Istituto, gli adempimenti tecnici e formali relativi alla gestione del personale, degli studenti e delle attività didattiche in generale, alle relazioni con le Amministrazioni da cui l'Istituto dipende o ha rapporti.

L'organizzazione dei servizi amministrativi è articolata in modo da individuare aree con problematiche tipologicamente e tecnicamente coerenti ed omogenee, alle quali sono addetti assistenti amministrativi che devono svolgere le pratiche loro affidate tenendo conto sia dei termini di scadenza che dell'importanza e che sono direttamente responsabili del lavoro svolto.

I servizi ausiliari, assicurati dai collaboratori scolastici, consistono invece in tutte quelle attività connesse alla conduzione dell'Istituto quali, ad esempio, la pulizia degli ambienti e degli arredi, la custodia e la sorveglianza dei locali scolastici e degli ingressi, ecc.

All'inizio di ogni anno scolastico il **DSGA**, d'intesa con il **DS**, redige *un piano annuale delle attività*, relativo alla organizzazione e al funzionamento dei servizi amministrativi e ausiliari, nel quale vengono tra l'altro precisati gli incarichi e le mansioni specifiche affidati a ciascun assistente amministrativo, assistente tecnico e a ciascun collaboratore scolastico, e le modalità di esecuzione delle attività.

L' INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

La maggior parte delle pratiche amministrative viene svolta con sistemi informatizzati. L' informatizzazione dei servizi amministrativi, con la messa in rete di tutto il sistema, è quasi totale.

GLI ORARI DI ACCESSO DELL'UTENZA AGLI UFFICI

L'utenza esterna ed interna può accedere agli Uffici di Segreteria per non meno di 16 ore alla settimana (con o senza attività didattica).

L'ufficio del DS riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo l'orario opportunamente predisposto per non meno di 8 ore alla settimana nei periodi di attività didattica.

In casi di particolari esigenze dell'utenza la Segreteria e la Dirigenza possono derogare dagli orari sopraindicati.

LA PROCEDURA DI ISCRIZIONE

Il momento della iscrizione non è considerato come un mero termine amministrativo, ma è preceduto da una attività di informazione rivolta alle famiglie al fine di fornire loro un quadro il più ampio possibile dell' offerta formativa dell'Istituto.

La domanda di iscrizione degli studenti alla classe prima viene presentata dallo studente entro il 30 Gennaio alla scuola media di appartenenza: questa provvederà a trasmetterla all'Istituto.

Pervenuta in Istituto la domanda, la famiglia dello studente viene informata a mezzo lettera circa le modalità di regolarizzazione dell' iscrizione, la documentazione necessaria per la formalizzazione dell'iscrizione stessa e i termini di scadenza. Le domande di iscrizione alle classi successive alla prima devono essere presentate entro il 30 Gennaio, corredate delle attestazioni dei versamenti dovuti.

L'Istituto garantisce la collaborazione del personale per lo svolgimento e il perfezionamento delle domande di iscrizione: verifica della corretta compilazione dei moduli e della completezza della certificazione richiesta.

IL RILASCIO DI CERTIFICAZIONI E DOCUMENTI

L'Istituto garantisce il rilascio della certificazione richiesta con la massima celerità. La consegna dei certificati è effettuata nel normale orario di apertura degli Uffici al pubblico nei tempi massimi sottoindicati:

- certificati di iscrizione e frequenza: 3 giorni lavorativi
- certificati con votazioni e/o giudizi: 5 giorni lavorativi
- certificati di servizio del personale: 7 giorni lavorativi

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma possono essere richiesti a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

Le pagelle del primo quadrimestre vengono inviate alle famiglie degli studenti direttamente a casa entro una settimana dal termine delle operazioni di scrutinio. I pagellini infraquadrimestrali possono essere inviati direttamente a casa o consegnate dai coordinatori di classe entro 7 giorni dal termine delle operazioni dei Consigli di Classe. Al

termine dell'anno scolastico i risultati finali di tutte le classi sono esposti al pubblico, in contemporanea, entro 3 giorni dal termine delle operazioni dell'ultimo scrutinio

L' ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere esercitato dall' utente che abbia un interesse personale e concreto per la tutela di una situazione giuridicamente rilevante (ai sensi della legge 241/90).

Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta, anche verbale, al **DS** se sua è la competenza a formare l'atto conclusivo e a detenerlo stabilmente. È possibile esercitare il diritto di accesso anche durante il corso del procedimento dell' atto medesimo.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità dal **DS**, è accolta mediante la modalità ritenuta più idonea: esibizione del documento, estrazione di copie, ecc.

Quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta informale, oppure sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sussistenza dell' interesse personale o sull'accessibilità del documento, l'utente è invitato contestualmente a presentare istanza formale di cui l'Ufficio di Segreteria è tenuto a rilasciare ricevuta.

Comunque il procedimento di accesso deve concludersi entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta al **DS**.

LE COMUNICAZIONI AGLI STUDENTI E ALLE FAMIGLIE

Le comunicazioni agli studenti e alle famiglie avvengono telefonicamente o per iscritto secondo le modalità che verranno ritenute più idonee con riferimento alla importanza e all' urgenza. La normativa vigente prevede che le comunicazioni postali in partenza dall'Istituto avvengano con tassa a carico del destinatario.