

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento attraverso il quale l'Istituto di Istruzione Superiore "M. Ciliberto".

indica:

- le proprie finalità istituzionali, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato;
- i modi e i tempi di partecipazione;
- le procedure di controllo che gli utenti hanno a loro disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti.

La presente carta dei servizi dell'Istituto d'Istruzione Superiore " M.Ciliberto" adatta le linee guida della Direttiva 21 luglio 1995 n° 254 e del Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 alle particolari condizioni dell'istituto ed al contesto sociale, culturale ed economico in cui esso opera.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1.Uguaglianza

L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, l'assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco.

2. Imparzialità e Regolarità

2.1. - L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" garantisce che l'azione dei soggetti erogatori del servizio scolastico (personale direttivo, personale docente, personale amministrativo, personale ausiliario) sarà improntata al massimo dei criteri d'obiettività ed equità.

2.2. - L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" attraverso le sue componenti e con l'ausilio delle istituzioni operanti nel territorio ad essa collegate, garantisce, in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, alcuni servizi essenziali, tra cui la sorveglianza degli alunni minorenni che per situazioni particolari sono presenti all'interno dell'Istituto e non possono essere riconsegnati alle famiglie.

3. Accoglienza e Integrazione

3.1. - L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Allo scopo la scuola predispone l' ACCOGLIENZA delle classi prime, inserito nel P.O.F., finalizzata a:

a) facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Media nel nuovo contesto scolastico;

b) presentare ai nuovi allievi la struttura e l'organizzazione scolastica;

c) presentare agli alunni gli operatori scolastici (D., docenti, personale di segreteria, personale ausiliario);

d) far conoscere il Regolamento d'Istituto;

e) far conoscere il Patto Educativo di Corresponsabilità

f) presentare il Piano di Sicurezza e le Norme di Comportamento in caso di Emergenza l'istituto

garantire agli alunni un ruolo da protagonisti, fornendo loro, costantemente, l'occasione per intervenire costruttivamente nel progetto educativo.

!

Attraverso L' ACCOGLIENZA l'Istituto organizza, nel primo periodo dell'anno scolastico, incontri specifici con i genitori degli alunni delle classi prime dei diversi indirizzi presenti nell'Istituzione Scolastica per la presentazione e il saluto del Dirigente Scolastico, volti ad illustrare:

a) il funzionamento della struttura scolastica;

- b) l'organigramma funzionale delle diverse figure operanti nell'Istituto
- c) i progetti che l'Istituto intende sviluppare durante l'anno scolastico
- d) le finalità educative, formative e didattiche dei diversi indirizzi presenti;
- e) gli strumenti di valutazione degli alunni;

3.2. - L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, abbia il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi ai portatori di handicap, agli stranieri, agli alunni che vivono particolari disagi familiari e sociali, agli alunni degenti negli ospedali

3.3 - La fase preliminare all'accoglienza degli alunni delle classi prime prevede la seguente articolazione:

- a) nel mese di gennaio illustrazione dell'offerta formativa del "Ciliberto" e delle possibilità di scelta ai genitori degli alunni delle 3 MEDIE.
- b) all'inizio dell'anno scolastico realizzazione del Progetto Accoglienza.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

!

4.1. - Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, il "CILIBERTO" accoglie tutte le iscrizioni alle classi 1° presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate.

In caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno seguiti i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto

4.2. L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto", in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico, prevenendo la dispersione scolastica, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza attraverso continui e attenti interventi di prevenzione, controllo e comunicazione alle famiglie (vedere Regolamento d'Istituto).

L'Istituto d'Istruzione Superiore "M. CILIBERTO" s'impegna promuovere il proseguimento degli studi a livello universitario predisponendo specifiche attività di orientamento e ri-orientamento finalizzate a:

illustrare l'organizzazione scolastica superiore e gli indirizzi di studio presenti nel territorio;

b) sviluppare negli alunni le abilità necessarie a raggiungere la piena consapevolezza di sé;

c) far pervenire gli studenti ad una scelta responsabile circa il percorso scolastico da intraprendere dopo la Scuola Superiore.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. - Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA DEI SERVIZI, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. - L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.CILIBERTO" , in collaborazione con il MIUR, gli enti locali, le aziende promotrici di attività di formazione, e altre associazioni, s'impegna a favorire attività extrascolastiche che realizzino 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. (vedere POF)

5.3 L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.CILIBERTO", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato.

5.4 L'attività scolastica del Ciliberto, 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.

- Orario di Segreteria, Orario Attività Didattiche, Calendario Attività Integrative.

!

5.5. - Per le stesse finalità l'Istituto d'Istruzione Superiore "M. Ciliberto" garantisce ed organizza attività di aggiornamento del personale, in collaborazione con Istituzioni ed Enti Culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite secondo le modalità precisate al punto 6.2. della presente CARTA DEI SERVIZI.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. - La programmazione disciplinare garantisce la formazione dell'alunno, 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.

Assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti nelle modalità previste nelle normative in vigore. L'esplicitazione degli obiettivi formativi generali sono recepiti nella Programmazione d'Istituto; gli obiettivi formativi specifici delle diverse discipline sono esplicitati nelle Programmazioni di Classe e nelle programmazioni disciplinari dei singoli docenti.

6.2. - 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.

A tal fine l'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" s'impegna a:

a) collaborare con Istituzioni ed Enti Culturali presenti nel territorio, per l'attivazione di corsi per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale del personale;

b) dare la massima diffusione tra il personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale, distrettuale;

c) organizzare autonomamente corsi ed attività di aggiornamento individuate dal Collegio dei Docenti e di cui è data informazione all'utenza all'inizio dell'Anno Scolastico in corso

PARTE I

7. Area Didattica

7.1. - L'istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto", con l'apporto delle competenze professionali del personale in servizio e grazie al concorso delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e

s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli

obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali (vedere P.O.F., e

Programmazioni Disciplinari elaborate dai singoli docenti (per il settore tecnologico le Programmazioni Disciplinari dei docenti sono elaborate secondo il Progetto Qualità)

a) collaborare con Istituzioni ed Enti Culturali presenti nel territorio, per l'attivazione di

corsi per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale del personale;

b) dare la massima diffusione tra il personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale, distrettuale;

c) organizzare autonomamente corsi ed attività di aggiornamento individuate dal Collegio

dei Docenti e di cui è data informazione all'utenza all'inizio dell'Anno Scolastico in corso.

PARTE I

7. Area Didattica

7.1. - L'istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" per garantire continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, per agevolare la scelta e in ottemperanza alle esigenze di trasparenza dell'informazione predispone

- visite alla struttura scolastica, destinati ai genitori ed agli alunni delle classi terminali delle Scuole Medie del territorio provinciale e regionale regione ;
- Divulgazione di materiale informativo
- attività di orientamento ed auto-orientamento
- conoscenza dell'offerta universitaria d'area

7.3. - Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" assume, nel rispetto della normativa vigente, criteri di riferimento quali la validità culturale, la funzionalità educativa, la spesa massima e l'adeguamento

alle nuove tecnologie, attentamente analizzati dagli insegnanti e sottoposti al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti.

7.4. - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere i docenti dell'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" s'impegnano, non solo ad operare in coerenza con la

programmazione didattica individuale e dei Consigli di classe (vedere PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA CONSIGLI di CLASSE), ma soprattutto a rispettare i tempi razionali di studio degli alunni ed il loro diritto a dedicarsi, nelle ore extrascolastiche, ai propri interessi, alle pratiche sportive, all'apprendimento delle lingue straniere e a tutte le altre attività connesse al loro svago ed alla loro formazione.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti si impegnano a colloquiare in modo pacato, teso al convincimento e a non ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione dei seguenti documenti che ,ad essa correlati, devono consentire un rapporto, consapevole, partecipato e trasparente tra la Pubblica amministrazione e i cittadini:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Piano delle Attività
- Regolamento d'Istituto
- Programmazione dei Dipartimenti di Materia
- Programmazione educativa e didattica della classe e delle discipline
- Documentazioni riguardanti gli Uffici amministrativi
- Piano di valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08
- Procedure per i reclami
- Valutazione del servizio
- PDM
- PNSD
- PAI
- RAV

L'allievo deve essere posto a conoscenza

- Degli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum;
- Del percorso per raggiungerli;
- Delle fasi del suo curriculum;

A tal fine ogni docente farà conoscere con idonei strumenti permanenti la propria programmazione didattica, almeno nelle sue linee essenziali e/o per scadenze temporali.

Il coordinatore della classe, nello stesso modo, farà conoscere la programmazione educativa.

2) Il docente deve:

- Esprimere la propria offerta formativa;
- Motivare il proprio intervento didattico;

Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

A tal fine egli avrà modo di presentare in forma critica e partecipativa il proprio operato, ricorrendo spesso ad un aperto confronto con i suoi allievi, senza posizioni ed atteggiamenti precostituiti

3) Il genitore deve poter:

- Conoscere l'offerta formativa;
- Esprimere pareri e proposte;
- Collaborare nelle attività.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1 – L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità di servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- 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, purché si rimanga nell'ambito del miglioramento rispetto a quelli fissati dalla direttiva ministeriale.

Standard specifici delle procedure

8.3 L'iscrizione alle classi prime è effettuata on line. Il personale di segreteria, è a disposizione delle famiglie per offrire il supporto necessario alla compilazione dei modelli.

8.4 La distribuzione di modelli e stampati è effettuata "a vista".

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi

La predisposizione degli atti, a seguito domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124, avviene entro trenta giorni.

8.5 - Il rilascio dei certificati con votazioni e/o giudizi intermedi (non ritirati durante gli incontri scuola-famiglie) è "a vista" durante il normale orario di apertura di segreteria al pubblico

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma e le certificazioni di competenze sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla chiusura delle operazioni di scrutinio

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dalla Segreteria Didattica.

8.8 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.

Il Dirigente scolastico organizza la sua presenza secondo criteri funzionali alle esigenze della struttura e allo svolgimento della mansione, rendendo pubbliche modalità e criteri del suo ricevimento, ed indicando le funzioni delegate.

8.9 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.

8.10 L'Istituto d'Istruzione Superiore "M. Ciliberto" assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione

Per l'informazione sono assicurati i seguenti documenti:

- organico del personale A.T.A con tabella dell'orario di lavoro
- organico del personale docente e orario
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali

- albi d'istituto
- bacheca per i docenti
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti

8.11 Presso l'ingresso esterno e presso la postazione "centralino" ubicato al piano terra del Plesso A e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

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 garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare all'ufficio di presidenza o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo. La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e esterna nell'ambito del circondario scolastico promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "M.Ciliberto" individua i seguenti fattori di qualità

- dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- tipo, dimensione, dotazione di aule speciali, laboratori e palestra.
- dimensioni e dotazioni dei locali di servizio.
- dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile e dotazione della sala per riunioni
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati
- orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori
- presenza e pubblicità del piano di evacuazione dall'edificio in caso di calamità.
- non esistenza di barriere architettoniche
- esistenza di ascensori e montacarichi.
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (parcheggi, impianti sportivi, ecc.).

9.3 I fattori di qualità sono riferiti al Plesso

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere chiaramente generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, nonché l'oggetto, le circostanze, le persone coinvolte.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Ogni procedura successiva ad un'azione di reclamo si concluderà nell'arco di 15 giorni.

Il D.S. si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora i reclami non siano di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il capo d'istituto inserirà nella sua relazione annuale sintetiche annotazioni circa quantità e tipologia dei reclami pervenuti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una

rilevazione mediante le procedure predisposte dal sistema Qualità.

PARTE V

11. Attuazione

11.1 Le indicazioni contenute nella presente carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte dell'Organo competente e fino a quando non sia da esso modificata o intervengano disposizioni da parte di norme di legge o contratti collettivi di lavoro.

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.