

Carta dei servizi
dell'Istituto d'Istruzione
Superiore Statale
"A. Segni" di Ozieri

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D. L. n. 163 del 12/05/1995 ed in ottemperanza all'art. 2 della Dpcm del 7/06/1995, l'Istituto di Istruzione Superiore Statale "A. Segni" di Ozieri ha adottato la presente Carta dei servizi della scuola (Delibera n. 3 del Consiglio d'Istituto del 30/11/2012).

Tale documento ha le seguenti funzioni:

- Illustrare a studenti e genitori le risorse (finanziamenti, strutture, personale);
- Stabilire i principi fondamentali cui l'istituto si ispira nell'erogazione dei propri servizi scolastici;
- Fissare:
 - a) gli standard dei servizi didattici e amministrativi;
 - b) le condizioni ambientali che la scuola offre;
 - c) le procedure per l'inoltro dei reclami;
 - d) la valutazione dei servizi effettivamente prestati;
- impegnare gli organi deliberativi ed esecutivi a pubblicizzarlo ed applicarlo.

Secondo le norme stabilite dalla legge e dai contratti di lavoro, i servizi e tutte le attività sono organizzati in modo da rispondere alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La scuola per raggiungere gli obiettivi educativi si avvale del contributo del proprio personale, unitamente alla collaborazione delle famiglie e delle altre istituzioni presenti nel territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

UGUAGLIANZA.

1.1. 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 degli utenti, tantomeno per motivi legati all'appartenenza a strutture e formazioni interne alla scuola (sezioni, classi, gruppi, etc.).

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'.

2.1. I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

A tal fine:

- a. I docenti incaricati al sostegno dei disabili,
- b. Il Consiglio di Classe,
- c. Ogni altra componente dell'Istituto, unitamente ad organismi territoriali e zonali (ASL - ENTI LOCALI...),

garantiranno le eventuali assistenze:

- Psicologiche,
- Igienico-sanitarie,
- Pedagogiche,

necessarie per attuare la piena integrazione degli alunni in difficoltà.

- Gli organi collegiali preposti attueranno tutte le iniziative, compatibilmente con il bilancio e con le risorse finanziarie dell'Istituto, intese a sostenere gli alunni con dichiarate difficoltà economiche nell'affrontare spese per l'acquisto di Libri di Testo, per la partecipazione a visite guidate e/o viaggi d'istruzione.
- Gli studenti che provengono da altre Nazioni saranno seguiti individualmente, nel periodo iniziale dell'anno, da docenti della classe appartenenti all'area linguistica che organizzeranno, per gli stessi, uno specifico piano di lavoro.

La pari opportunità formativa, inoltre, sarà garantita nella fase di assegnazione degli alunni alle classi, secondo i criteri stabiliti dal C.d.I., che tengono conto delle esigenze economiche delle famiglie e della necessità di integrazione culturale ed ambientale, di seguito espressi:

- Scelta dell'iscrizione, in base alle proprie esigenze, ai corsi attuati nell'Istituto:
 - 1. LICEO CLASSICO**
 - 2. LICEO DELLE SCIENZE UMANE**
 - 3. LICEO SCIENTIFICO (Sedi di Bono e di Ozieri)**
- Se il numero degli alunni è tale da formare più classi dello stesso corso si procederà in conformità di quanto deliberato all'unanimità sia dal Consiglio di Istituto sia dal Collegio dei Docenti.

2.2. 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 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.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati comportamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri (che la nostra scuola, da alcuni anni, accoglie), a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

Sono inoltre operanti due commissioni per garantire a tutti gli studenti la continuità scolastica e l'orientamento. La Commissione Continuità, durante il periodo delle pre-iscrizioni, comunica con gli organi preposti all'orientamento di ciascuna Scuola Media del Territorio, in modo da far conoscere agli alunni delle classi Terze, le finalità del nostro Liceo, i progetti e i percorsi formativi che si stanno sviluppando e che potranno essere sviluppati nel corso del successivo anno scolastico.

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'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. 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. Particolare attenzione sarà posta nell'individuazione e nel superamento delle cause che inducono gli alunni ad assenze arbitrarie, coinvolgendo anche le famiglie.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA. (L. 241/90)

5.1. La partecipazione attiva e responsabile di tutte le componenti della scuola è elemento fondamentale per il buon andamento e l'efficacia del servizio erogato. A tale scopo è garantito il funzionamento degli organi collegiali con particolare attenzione alla semplificazione delle procedure burocratiche ed alla diffusione di informazioni complete e trasparenti. Gli studenti hanno diritto ad essere informati sugli obiettivi didattici ed educativi della programmazione, sui criteri e sulle modalità di valutazione e sui risultati delle verifiche scritte e orali.

5.2. La scuola, in quanto centro di promozione culturale, realizza attività extrascolastiche sia autonomamente che in collaborazione con enti locali o istituzioni, mettendo a disposizione le proprie strutture e attrezzature anche fuori dall'orario scolastico.

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

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

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti e 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.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA.

7.1. 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 s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. 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 degli alunni e della loro formazione culturale.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, fatte salve le modifiche introdotte dalla recente norma in merito, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, senza trascurare, nei limiti della validità didattica, la rispondenza alle esigenze dell'utenza, anche sotto il profilo economico.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, perché questi ultimi possano, nel rispetto degli obiettivi formativi, trovare il tempo da dedicare ai loro interessi personali.

7.5. Il rapporto docente – allievo deve essere fondato sul reciproco rispetto, attuando quell'equilibrio di compostezza e serenità che è indice dello “star bene “ in classe e con se stessi.

I docenti non ricorreranno ad alcuna forma d'intimidazione e saranno aperti al dialogo.

I provvedimenti disciplinari, che si dovessero rendere necessari, saranno debitamente motivati, con il coinvolgimento delle famiglie, secondo quanto prevede lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti.

7.6. Piano dell'offerta formativa e programmazione.

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

A. Piano dell'offerta formativa.

Il P.O.F. 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 accoglienza, di continuità, di recupero e di orientamento.

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme concernenti :

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;

- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

B. Programmazione educativa e didattica.

Programmazione educativa.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta le proposte culturali ed i percorsi formativi correlati alle finalità delineate nei programmi, ispirandosi alle scelte educative ed ai criteri formulati dal P.O.F.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto e della pianificazione stabilita dal P.O.F., elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, l'accoglienza e la continuità.

Programmazione didattica.

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- traccia il percorso formativo della classe e adegua gli interventi operativi alla situazione ed alle caratteristiche degli alunni;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

L'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso e gli strumenti per perseguirli
- le fasi del suo curriculum;

Il docente deve:

- esprimere il proprio piano didattico annuale
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare alle attività scolastiche.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI.

8.1. La scuola individua e garantisce l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa ragionevoli agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico:

L'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal contratto dello Stato in 36 ore settimanali, sarà effettuato in sei giorni lavorativi; utilizzando orario unico e orario flessibile correlato all'organizzazione scolastica.

L'orario di apertura della Segreteria al pubblico è fissato dalle ore 11,00 alle ore 13,00 di tutti i giorni.

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 d'iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, possibilmente in modo immediato e comunque entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative.

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

8.6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.8. 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.9. L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti:
docenti: orario attività didattica, ora di disponibilità per colloqui individuali, piano annuale delle attività sono affissi ad ogni piano dell'istituto ed in sala professori.

Personale A.T.A.: piano delle attività è affisso in ogni piano in bidelleria.

- organigramma degli organi collegiali,
- organico del personale docente e A.T.A.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca dei docenti,
- bacheca sindacale,
- bacheca degli studenti,
- bacheca dei genitori.

8.11. Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12. Gli operatori scolastici devono indossare lo spolverino ed il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13. Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

9.1. L'ambiente scolastico si presenta pulito, accogliente, sicuro. Sono inoltre garantite le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

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 generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, 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.

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

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

10.2. **Valutazione del servizio.** Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, la Funzione Strumentale POF, con l'ausilio della Commissione istituita all'uopo, redige una relazione sull'attività formativa della scuola che è sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE V

11. COMUNICAZIONE.

La scuola ritiene la comunicazione con la famiglia essenziale per la realizzazione degli interventi didattico-formativi e organizzativi.

Pertanto, i dati di notevole e comune rilevanza, oltre ad essere oggetto d'informativa personale, se necessario, saranno inseriti nel sito Web ufficiale della scuola, che ne integra la modalità di diffusione e di notifica.

12. ATTUAZIONE.

12.1. 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.

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