



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE" L. NOSTRO / L.REPACI"

Via Riviera, 10 – 89018 – VILLA S. GIOVANNI (RC) - Cod. Mecc. RCIS03600Q

con sedi associate :

LICEO "L. NOSTRO"-RCPM036017 - I.T.E. "L. REPACI "-RCTD036012

Tel. /Fax 0965/795349 e-mailrcis03600q@istruzione.it - PEC:rcis03600q@pec.istruzione.it

www.nostrorepaci.gov.it

Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 30/10/2017

La *Carta dei Servizi* si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio erogato dalla scuola.

La *Carta dei Servizi* dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Nostro - Repaci" fa riferimento agli artt.3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana ed è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato.

Destinatari della Carta dei Servizi sono gli studenti e le loro famiglie che, insieme alla Dirigenza, al personale Docente, Educativo ed ATA, ne favoriscono l'applicazione.

Principi fondamentali

1. 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.

1.2 Le stesse opportunità di apprendimento e di crescita intellettuale sono offerte a tutti i ragazzi iscritti.

1.3 È favorita l'integrazione degli studenti con disabilità e degli alunni stranieri.

1.4 È valorizzata e tutelata la libera espressione delle varie identità presenti nella scuola nelle forme previste dal Regolamento d'Istituto.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti erogatori del servizio agiscono secondo criteri di obiettività ed equità applicando le normative e le deliberazioni degli Organi collegiali.

2.2 Nello svolgimento delle proprie attività ogni operatore ha pieno rispetto della personalità, dei diritti e degli interessi educativi degli studenti in conformità con le norme del diritto nazionale e internazionale.

2.3 La scuola, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali in materia, garantisce, la continuità e la regolarità del servizio.

2.4 In presenza di conflitti sindacali l'Istituto, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali, garantisce una tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'uso dei canali appropriati.

2.5 Nel caso di agitazioni studentesche all'interno dei locali scolastici l'Istituto assicura la presenza e la vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto agli orari di lavoro e alle mansioni di ciascuno.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 Scuola e famiglia cooperano per assicurare la regolarità della frequenza ed il Regolamento di Istituto ne stabilisce le modalità.

3.2 L'Istituto si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riguardo alla fase d'ingresso nelle classi prime e alle situazioni di rilevante necessità, e ad offrire regolari occasioni d'incontro alle famiglie.

3.3 Nei primi giorni di scuola, previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi.

3.4 Specifiche attività sono previste per rilevare i livelli di partenza, i bisogni d'istruzione e i problemi di relazione degli allievi delle prime classi e per favorire l'acquisizione di un efficace metodo di studio.

3.5 L'Istituto assicura l'attuazione di proprie iniziative riguardanti le tematiche del disagio giovanile, della salute e della prevenzione.

3.6 L'Istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti forme di monitoraggio e conseguenti specifiche iniziative di recupero e di sostegno e strategie didattiche mirate al superamento delle situazioni di difficoltà nell'apprendimento.

3.7 Speciale attenzione viene rivolta agli alunni che si trovano in situazioni particolari, come i degenti degli ospedali o impossibilitati temporaneamente a frequentare la scuola per gravi motivi di salute .

3.8. La scuola si impegna a garantire alle famiglie una regolare informazione sull'andamento didattico degli studenti, con particolare riguardo alle situazioni di difficoltà.

4. DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA

4.1 L'utente ha diritto di scelta fra le istituzioni che regolano il servizio scolastico, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuno di essi. In caso di eccedenza di domande deve essere considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

4.2 L'utente ha diritto alla chiarezza nei criteri di formazione delle classi; particolare attenzione verrà prestata alle indicazioni fornite dalle famiglie in merito all'adesione ai singoli progetti, decisi e attuati nei diversi corsi nel quadro dell'autonomia delle istituzioni scolastiche.

4.3 Le assenze, i ritardi, le uscite, le giustificazioni, le note disciplinari e le comunicazioni con le famiglie sono consultabili sul registro elettronico dal Dirigente Scolastico, dal Coordinatore di Classe, dai Docenti del Consiglio di Classe e dai Genitori dell'alunno interessato.

4.4 È favorito l'esercizio della libertà responsabile nell'utilizzazione delle opportunità offerte dal sistema scolastico e dall'Istituto.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Personale scolastico, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso la partecipazione all'attività degli organismi collegiali e assembleari della scuola.

5.2 L'Istituto, al fine di promuovere la partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e pubblica le informazioni generali riguardanti la scuola tramite il sito web.

5.3 Il principio della collegialità è criterio generale proprio della programmazione scolastica e del funzionamento dell'Istituto; esso si coniuga con la libertà d'insegnamento che è assicurata a ogni docente nell'esercizio della sua funzione.

5.4 È garantita la trasparenza nei criteri di valutazione e nell'attribuzione dei crediti formativi e scolastici.

5.5 I voti dei docenti sono consultabili dal Docente che li ha assegnati, dal Coordinatore di classe, dal Dirigente Scolastico e dai Genitori dello studente interessato.

Le schede di valutazione trimestrale e finale sono consultabili online tramite il Registro Elettronico.

Ciascuna famiglia, attraverso le credenziali (username e password) riservate, può:

- verificare quotidianamente l'attività didattica svolta in classe dai docenti,
- monitorare dettagliatamente la frequenza scolastica dell'alunno/a (ingressi in ritardo, uscite anticipate, assenze),
- avere un'informativa specifica sulle valutazioni riportate, sia nel corso dell'anno, sia in chiusura dei periodi didattici e dell'anno scolastico

La scuola comunica con la famiglia tramite le seguenti funzionalità del Registro Elettronico:

- Note disciplinari

- Comunicazioni
- Annotazioni

Sono, inoltre, previste due ulteriori forme di comunicazione: SMS, e mail.

5.6 L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si uniformano a criteri di efficienza e trasparenza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

5.7 La scuola, in collaborazione con gli enti locali, con le istituzioni culturali, con l'associazionismo e con il mondo del lavoro, al fine di conseguire la massima integrazione dell'offerta formativa, si impegna a favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità.

5.8 L'Istituto assicura, compatibilmente con l'orario di lavoro dei dipendenti e la disponibilità delle risorse, l'utilizzo delle proprie strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti della vita scolastica. E' garantito inoltre il diritto di affissione alle apposite bacheche nelle forme previste dai Regolamenti dell'Istituto.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione didattica collegiale traccia le linee fondamentali dell'offerta formativa che deve rispettare e valorizzare la libertà d'insegnamento dei docenti e la personalità degli allievi secondo gli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle indicazioni nazionali e nel piano dell'offerta formativa.

6.2 Tutto il personale scolastico ha diritto a frequentare corsi di aggiornamento inerenti il proprio profilo professionale.

6.3 La scuola organizza e/o favorisce le modalità di formazione e d'aggiornamento del personale in collaborazione con enti e istituzioni culturali nell'ambito del Piano di formazione deliberato dal collegio dei docenti e inserito nel PTOF.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

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

- A. Piano Triennale dell'offerta formativa;
- B. Programmazione educativa e didattica;
- C. Regolamento d'istituto.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico:

- da Lunedì a Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- Martedì e Giovedì ore 15.00 – 17.00

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico, in agenda gestita dal personale scolastico di ciò incaricato.

8.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi ragionevoli di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari d'ufficio in presenza di esigenze particolari e temporanee;
- standard specifici delle procedure.

8.3 L'iscrizione on line può essere effettuata presso la Segreteria Didattica e con l'ausilio del personale della stessa Segreteria.

8.4 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria, 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. I certificati sono firmati dal Dirigente Scolastico, ove non sia prevista firma sostitutiva: accanto alla firma viene apposto il timbro tondo della scuola. Nella scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione.

8.5 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" su presentazione di apposita domanda a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.6 I documenti di valutazione sono visibili alle famiglie on line, ma possono essere a richiesta stampati in cartaceo dalla scuola entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7 Le famiglie possono accedere agli atti della scuola, in base alla normativa vigente sulla trasparenza degli atti amministrativi. Tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli allievi e candidati, compresi quelli degli elaborati scritti, degli scrutini e degli esami, sono quindi oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti, con le modalità previste dal Regolamento per l'accesso agli atti deliberato dal Consiglio d'Istituto.

8.8 Il pubblico ha libero accesso alla visione delle circolari e delle comunicazioni sul sito web della scuola.

8.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta con l'indicazione del nome dell'istituto, del nome e della qualifica di chi risponde, della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Gli operatori scolastici dislocati nelle sedi nei pressi degli apparecchi telefonici garantiscono risposte telefoniche che contengono le indicazioni relative all'Istituto ed alle proprie generalità e qualifica e forniscono all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.10 I Regolamenti scolastici sono resi pubblici mediante pubblicazione sul sito web dell'istituto.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'I.I.S. "Nostro- Repaci" opera su quattro sedi didattiche e una sede amministrativa sita in via Riviera n. 10 Villa San Giovanni.

9.2 Sono garantiti ambienti scolastici puliti e accoglienti, igiene e sicurezza dei locali e dei servizi, per una permanenza a scuola confortevole e per gli alunni e per il personale.

La Scuola, con la collaborazione di tutte le componenti previste dal T.U. 297 del 94, si impegna, in particolare, a sollecitare, con i mezzi di propria competenza, gli enti locali preposti per l'adozione di ogni provvedimento inteso ad attenuare ogni eventuale disagio all'utenza. Si impegna, inoltre, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, e degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna .

9.3 L'Istituto ha approntato un piano di evacuazione in caso di calamità e si impegna ad effettuare annualmente le relative prove, ad effettuare le visite periodiche per la redazione del documento dei fattori di rischio ai sensi della vigente normativa in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro.

PARTE IV

10. PROCEDURE DEI RECLAMI

10.1 Ogni utente della scuola può presentare reclami, che possono essere orali, scritti, telefonici o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. Se il proponente vuole ottenere risposta scritta deve confermare per iscritto il reclamo, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.2 I reclami possono essere rivolti al Dirigente scolastico o, per suo tramite, al Direttore SGA, ai singoli docenti o altro personale scolastico.

10.3 Il Dirigente Scolastico, dopo aver assunto le necessarie informazioni, risponde non oltre i quindici giorni attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se fondato. Qualora la questione non sia di sua competenza, al reclamante sono fornite indicazioni relative al corretto destinatario.

11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11.1 L'istituto, nel verificare annualmente le proprie attività, si avvale di questionari strutturati dalla scuola, in base ad un sistema di qualità di riferimento.

Il Consiglio d'Istituto e il Collegio dei Docenti, per la parte di loro competenza, si impegnano a promuovere iniziative volte alla verifica e alla valutazione del servizio attraverso una rilevazione mediante questionari, rivolti a genitori e personale, eventualmente a campione. I questionari vertono su nuclei tematici preventivamente individuati su uno o più degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Essi devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte. I dati emersi, corredati da grafici, sono tenuti in considerazione

ai fini dell'elaborazione del RAV e del PDM. Alle informazioni così raccolte sono sempre garantite riservatezza ed anonimato.

11.2 Tutti gli atti, modelli e quant'altro citato sono disponibili presso gli Uffici di Segreteria della Scuola.

12. NORME ATTUATIVE

12.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei contratti collettivi di lavoro, e, in mancanza di queste, fino a quando gli Organi Collegiali della Scuola, per quanto di loro competenza, non ravvisino la necessità di introdurre modifiche o integrazioni.

12.2 La presente "Carta dei Servizi Scolastici" è approvata dal Consiglio di Istituto con delibera N. 96 del 30/10/2017

12.3 La presente Carta, e le eventuali successive modificazioni, sarà resa accessibile agli utenti on line sul sito della scuola.