

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata con Delibera n.8 Consiglio di Istituto seduta del 10/11/14

**Istituto di Istruzione Superiore “Savoia-Benincasa”
Liceo Scientifico – Liceo Linguistico – Istituto Tecnico Economico**

**Via Marini 33 - 35 – 60129 ANCONA
Tel. +39 071 2805086
Fax +39 071 2805035**

Sommario

Principi fondamentali	2
PARTE I	3
PARTE II	4
PARTE III	4
PARTE IV	5
Parte V: Attuazione	5

Principi fondamentali

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 4, 33, 34 e 54 della Costituzione italiana.

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 psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

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

2.2. L'Istituto, 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 atteggiamenti 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.

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.

4.2. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, 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.


5.2. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5. 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.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

	CARTA DEI SERVIZI		
CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 01	Data : 28/10/2014	Pagina 3 /48

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione e l'educazione 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 dell'indirizzo.

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

6.3 Il Collegio dei Docenti approva piani annuali o pluriennali di formazione del personale docente e la Dirigenza promuove e favorisce, compatibilmente con le esigenze interne, la partecipazione del personale ad iniziative di formazione ed aggiornamento organizzate anche da enti esterni.

PARTE I

7. Area didattica

7.1 La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tale scopo si avvale dell'apporto delle competenze professionali del personale e della collaborazione e del concorso delle famiglie, utilizzando tutte le possibilità di arricchimento offerte dall'autonomia didattica, anche la collaborazione di esperti esterni in possesso di specifiche competenze.

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 studenti.

7.3 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 nel rispetto dei limiti di spesa definiti dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca. Presso il nostro Istituto si promuove la scelta di una didattica supportata da device informatici e testi digitali anche mediante il supporto di una piattaforma digitale disponibile nella nuvola di Istituto.

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. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si tende ad assicurare agli studenti un tempo da dedicare autonomamente alla propria crescita culturale, allo sport o a attività extracurricolari.

7.5 La valutazione è ispirata a principi di trasparenza e tempestività. I docenti valutano gli studenti secondo i criteri definiti dal Collegio dei Docenti, anche attraverso le sue articolazioni (Dipartimenti Disciplinari) ed esplicitati nel Piano dell'Offerta Formativa. I docenti motivano sempre la valutazione, fornendo agli studenti un adeguato feed-back sulle loro prestazioni, in modo da promuovere in essi capacità di autovalutazione e di controllo dei propri processi di apprendimento. La valutazione delle prove orali è restituita dai docenti generalmente al termine del colloquio e comunque non oltre il giorno successivo. La valutazione delle prove scritte è restituita dai docenti non oltre 15 giorni dopo lo svolgimento della prova ed è sempre accompagnata da giudizio scritto o scheda di valutazione.

7.6 Progetto educativo e programmazione.

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

A. Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)

Il P.O.F. è elaborato dalla Commissione composta dal Dirigente Scolastico, i suoi collaboratori, i docenti con funzioni strumentali, rappresentanze dei genitori, degli alunni e del personale ATA, è approvato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.


Il POF è elaborato nel rispetto delle Linee di Indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e viene pubblicato annualmente sul sito web dell'Istituto per divulgarlo all'utenza.

B. Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- uso delle aule e degli spazi comuni;

	CARTA DEI SERVIZI		
CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 01	Data : 28/10/2014	Pagina 4 /48

- uso delle attrezzature;
- svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
- 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.

C. Programmazione didattica

Il Collegio docenti, articolato in strutture organizzative denominate Dipartimenti, elabora la programmazione didattica in coerenza con il profilo formativo dei diversi corsi di studio. I docenti di norma assumono la programmazione di dipartimento come propria, salvo discostarsene motivatamente e produrne una individuale. Si tratta di una scelta organizzativa che, come anticipato in premessa, traduce in pratica il principio della collegialità, della condivisione del lavoro didattico ispirato alla mission e alla vision dell'Istituto e della circolazione della conoscenza nella pratica professionale.

La programmazione didattica elaborata in seno ai Dipartimenti, viene condivisa ed armonizzata all'interno del Dipartimento di Sostegno della Didattica, costituito da tutti i Coordinatori dei Dipartimenti e presieduto dal Dirigente Scolastico. Tale Dipartimento assume un'importante funzione di raccordo sia per quanto attiene ai criteri di valutazione che alle metodologie didattiche .

D. Patto Educativo di Corresponsabilità, conformemente all'art. 3 del DPR 237/07.

All'atto dell'accoglienza genitori, alunni e Dirigente Scolastico sono tenuti alla firma del Patto a garanzia dei reciproci impegni.

Tutti i documenti dei punti A, B, C, e D possono essere liberamente scaricati dal sito Web d'Istituto.

PARTE II

8. Area dei Servizi amministrativi

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico solo su appuntamento.
- I Collaboratori del Dirigente ricevono il pubblico su appuntamento.
- Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi riceve il pubblico su appuntamento.
- I recapiti sono disponibili per l'utenza sul sito web dell'Istituto.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'ISTITUZIONE SCOLASTICA:

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo gli orari che sono pubblicati sul sito web dell'Istituto; analogamente è disponibile sia il calendario scolastico che l'orario delle lezioni.

La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- Il perfezionamento dell'iscrizione alle classi prime è effettuato "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, 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.
- tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli;
- il rilascio del nulla-osta è consentito solo dietro motivata richiesta e comunque previo colloquio con il Dirigente Scolastico.

PARTE III


9. Condizioni ambientali

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna a garantire agli alunni la sicurezza e la più ampia diffusione della sua cultura.

9.2. È disponibile presso la segreteria amministrativa copia del documento di valutazione dei rischi e copia del piano di emergenza.

9.3. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, Codice in materia di protezione di dati personali.

9.4. Il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'ufficio di Dirigenza.

	CARTA DEI SERVIZI		
CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 01	Data : 28/10/2014	Pagina 5 /48

PARTE IV

10. Gestione dei reclami e delle non conformità

10.1 L'Istituto si è dotato dall'as 2013_2014 di un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001 e in tale sistema è prevista la procedura per la gestione delle non conformità. E' stata predisposta una apposita area nel sito web dell'Istituto per la segnalazione di non conformità, azioni correttive e azioni preventive, in cui possono essere espressi anche reclami. Accedendo a tale area riservata viene data spiegazione della terminologia specifica e delle modalità di compilazione dei moduli.

11. Valutazione del servizio.

11.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative, tutte le componenti scolastiche e gli utenti vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo secondo quanto definito dalla Commissione Qualità e dalle procedure del sistema di gestione per la qualità dell'Istituto. I dati raccolti sono un elemento in ingresso al Riesame del sistema Qualità da parte della Dirigenza scolastica.

Parte V: Attuazione

La presente carta dei servizi offerta dall'I.I.S. Savoia Benincasa, approvata dal Consiglio d'Istituto, resta in vigore fino a nuove disposizioni.

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.