

CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995

(La presente “Carta dei Servizi” viene pubblicata ai sensi dell’art 32, comma 1 Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”)

PREMESSA

E’ un documento che risponde alle esigenze di trasparenza del servizio erogato e definisce e comunica alle famiglie, agli studenti e alla società, nelle sue articolazioni anche territoriali, i principi ispiratori e le caratteristiche delle attività svolte.

La Carta dei servizi costituisce parte integrante del documento d’identità progettuale attraverso il quale l’Istituto di Istruzione Superiore “G. Cantoni” rende noti gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativa gestionale, le caratteristiche di qualità che l’utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività, le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese, la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni.

La *Carta dei Servizi* affianca gli altri documenti fondamentali dell’Istituto “G. Cantoni”:

- *Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF)* che contiene le linee e le modalità dell’azione educativa e formativa
- *Regolamento di Istituto* che contiene le norme a cui devono attenersi tutte le componenti della scuola.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La *Carta dei Servizi* ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione della Repubblica Italiana; in particolare fa riferimento agli articoli 3, 21, 33 e 34.

1. Uguaglianza e imparzialità

Il servizio scolastico nel suo complesso (istruzione, educazione, rapporti con le famiglie, ecc.) è erogato secondo criteri di equità, obiettività, rispetto reciproco dei diritti dei fruitori e degli erogatori.

L’Istituto “G. Cantoni” garantisce che nessuna discriminazione venga esercitata nell’erogazione del servizio per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio – economiche.

L’Istituto garantisce parità di condizioni di apprendimento per tutti gli allievi.

La pari opportunità formativa viene garantita anche attraverso l’adozione di criteri collegiali per l’assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto di particolari fondati bisogni degli utenti, della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l’integrazione, dell’opportunità didattica di creare gruppi classe tra loro omogenei nonché dei vincoli normativi e/o strutturali ed organizzativi dell’Istituto.

2. Pluralismo

L’Istituto “G. Cantoni” pone alla base del proprio operare pedagogico il pluralismo delle ispirazioni culturali, ideali e metodologiche, considerando motivo di arricchimento il confronto tra le diverse posizioni degli allievi, delle famiglie, degli insegnanti e di tutti coloro che concorrono all’offerta formativa.

3. Regolarità del servizio

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio impegnandosi a segnalare tempestivamente all’utenza qualsiasi variazione.

In presenza di conflitti sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire tempestiva informazione alla famiglia dei possibili disagi causati

dall'astensione dal lavoro dei docenti, nonché su modalità e tempi dell'erogazione del servizio per quanto preventivabili.

4. Accoglienza e Integrazione

L'Istituto "G. Cantoni" ha come obiettivo garantire la formazione tecnica, professionale e culturale degli allievi e promuove, in collaborazione con le famiglie, la formazione umana e civile. Favorisce pertanto l'accoglienza e la piena integrazione degli studenti con particolare riguardo alle situazioni problematiche attraverso:

- la sottoscrizione del *Patto Educativo di Corresponsabilità*;
- la programmazione di iniziative, soprattutto nella fase dell'accoglienza delle classi prime, atte a far conoscere il *Piano Triennale dell'Offerta Formativa*, il *Regolamento di Istituto*, la presente *Carta dei Servizi*;
- lo svolgimento di attività volte a facilitare la conoscenza dei nuovi iscritti da parte dei docenti con l'ausilio di test e prove d'ingresso per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- la consegna di estratti dei documenti fondamentali e la possibilità di consultare gli originali;
- l'organizzazione, entro il secondo mese di lezione, di un incontro tra genitori e docenti del consiglio di classe per la reciproca conoscenza e la comunicazione della programmazione annuale;
- l'allestimento di una bacheca genitori e di una bacheca alunni per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap o di altro disagio di carattere sociale o psicofisico.

L'Istituto garantisce forme di monitoraggio tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei consigli di classe.

5. Diritto di scelta

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 vanno, comunque, considerati il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.) e ogni altro criterio deliberato dal Consiglio di Istituto.

6. Obbligo scolastico e formativo e frequenza

L'obbligo scolastico e formativo, il proseguimento degli studi 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.

La frequenza scolastica è obbligatoria e viene monitorata regolarmente.

7. Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni ed in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione alla gestione sociale della scuola.

Si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico

Vengono inoltre utilizzati strumenti e spazi per garantire la circolazione delle informazioni e la pubblicizzazione delle stesse.

Per rendere la comunicazione, interna ed esterna, efficace ed efficiente sono presenti:

- il registro elettronico dove, oltre alle informazioni riguardanti il proprio figlio, ogni famiglia potrà accedere a circolari ed avvisi che vengono pubblicati nell'apposita sezione;

- una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente:
 - l'organigramma della Dirigenza;
 - il piano di evacuazione ai sensi del D.lgs 81/2008;
 - per un minimo di dieci giorni gli atti del Consiglio di Istituto;
 - i servizi offerti alla Scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.);
- una bacheca del personale ATA;
- una bacheca del personale docente;
- una bacheca sindacale per il personale scolastico;
- una bacheca degli studenti;
- una bacheca dei genitori;
- gli albi di Istituto per l'organico del personale docente e ATA, per le graduatorie, per le supplenze ed il conferimento degli incarichi, per la sicurezza, per comunicazioni varie, ecc.;
- una bacheca con orario delle lezioni e orario di ricevimento dei singoli docenti.

8. Libertà di insegnamento e formazione continua del personale

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

Implica perciò una continua attività di ricerca metodologico–didattica e disciplinare.

L'aggiornamento è infatti per il docente un diritto-dovere. La Dirigenza ha il compito di promuovere, curare e favorire la partecipazione all'attività di formazione del proprio personale, tenuto conto dei vincoli di servizio.

9. Diritto alla sicurezza e alla salute

La scuola si impegna affinché venga garantito che l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi assicurano una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutte le componenti scolastiche, ciascuna per quanto di competenza, devono assumere atteggiamenti ed adottare comportamenti utili a mantenere le condizioni sopra indicate.

QUALITÀ SERVIZIO DIDATTICO

1. L'attività didattica

La programmazione e l'attività didattica nelle classi e nei laboratori, le attività di recupero, i progetti per la formazione aggiuntiva e di approfondimento, le iniziative per contenere il disagio scolastico, le uscite didattiche e i viaggi d'istruzione sono svolti dai singoli docenti secondo le linee generali e le decisioni del Collegio dei Docenti, dei Consigli di Classe e dei coordinamenti di disciplina.

I compiti di questi organismi sono descritti nel PTOF e così pure le linee metodologico – didattiche, le finalità educative e le caratteristiche del servizio erogato.

2. Accesso ai Laboratori

I regolamenti completi che fissano le norme di accesso ai diversi laboratori sono affissi *in loco*.

L'uso dei laboratori è previsto dal curriculum e/o è riservato ad attività didattiche o ad esperienze che prevedono una ricaduta nell'attività didattica stessa.

L'accesso ai volumi che costituiscono la biblioteca dell'Istituto è consentito a tutte le persone operanti nella scuola: docenti, non docenti e studenti, sia per la consultazione sia per il prestito. Fanno eccezione i libri di notevole pregio scientifico e/o storico, il cui valore ne

consente la sola consultazione, previa richiesta scritta al Dirigente, in presenza di un incaricato.

3. Rapporti con le famiglie

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti con le famiglie condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola e per svolgere un'azione didattica e formativa efficace.

Le famiglie ricevono tempestiva comunicazione riguardo all'andamento scolastico del proprio figlio attraverso:

- il Registro elettronico;
- i colloqui con gli insegnanti, secondo il calendario comunicato a inizio anno, previo appuntamento tramite apposita funzione sul Registro elettronico;
- i momenti di ricevimento collettivo pomeridiano (almeno due in un anno) e uno nella mattinata di un sabato dopo la chiusura dell'anno scolastico;
- le comunicazioni infraquadrimestrali;
- le pagelle dei voti quadrimestrali.

La famiglia può inoltre chiedere un colloquio al di fuori degli orari stabiliti tramite domanda scritta al diretto interessato.

È possibile anche chiedere la convocazione di un'assemblea di classe (docenti, genitori, alunni) rivolgendosi ai rappresentanti eletti.

In caso di situazioni particolarmente gravi e urgenti la famiglia è convocata dal Dirigente Scolastico o dal Coordinatore di Classe. E' pertanto indispensabile fornire all'Istituto il recapito telefonico non solo dell'abitazione e della sede di lavoro, ma anche un numero di cellulare nel caso di particolari urgenze. In fase di iscrizione, è richiesto inoltre ad ogni famiglia l'indirizzo di posta elettronica per rendere più efficace la comunicazione.

È attivo un sito internet dell'Istituto all'indirizzo www.agrariacantoni.gov.it.

4. Attività di partecipazione di tutte le componenti

L'Istituto, compatibilmente con le proprie risorse, assicura l'utilizzo delle strutture agli organismi di rappresentanza delle diverse componenti (rappresentanti studenti, rappresentanti genitori) cui è riconosciuto il diritto-dovere di formulare osservazioni e proposte e di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Gli organismi sopra citati hanno diritto di affissione all'interno della scuola nelle apposite bacheche, previa autorizzazione della Dirigenza.

Gli studenti hanno diritto a riunirsi in assemblea nei locali della scuola secondo le norme stabilite nel Decreto Legislativo 16 aprile 1994, n. 297 – "Testo Unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado" e nel Regolamento di Istituto.

Al fine di potenziare il servizio scolastico e favorire lo spirito di iniziativa degli studenti, non solo sono autorizzate, ma sono anche incoraggiate attività proposte ed organizzate dagli studenti fuori orario scolastico, da svolgersi nei locali della scuola. Dette attività sono normate dal Regolamento di Istituto.

ORGANIZZAZIONE UFFICI

L'Istituto individua, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese

- flessibilità e comodità degli orari di apertura al pubblico.

-

Ricevimento del pubblico

Presso l'atrio d'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Ogni persona estranea alla scuola dovrà, appena avuto accesso all'atrio della scuola, rivolgersi all'operatore scolastico e dichiarare il motivo per il quale accede all'Istituto. L'addetto al ricevimento del pubblico lo individuerà come "visitatore" consegnandogli un cartellino che dovrà essere conservato per tutto il tempo della permanenza in Istituto e restituito all'uscita.

Per motivi di sicurezza e di ordine interno non sono ammessi l'ingresso e la permanenza di estranei che non abbiano legittimi e dichiarati motivi per essere presenti nell'edificio scolastico e sue pertinenze. Ogni violazione della presente norma verrà denunciata agli organi di pubblica sicurezza.

Funzione	Riceve nei giorni	nel orario seguito
<i>Dirigente Scolastico</i>	-----	<i>su appuntamento</i>
<i>Direttore dei Servizi Generali Amministrativi</i>	-----	<i>su appuntamento</i>
<i>AA della Segreteria Didattica</i>	Da LUNEDI' a VENERDI'	08:00 – 08:30 10:30 – 12:30
	SABATO	08:00 – 12:30
	MERCOLEDI' (anche pomeriggio)	14:30 – 16:30
<i>AA della Segreteria Amministrativa</i>	Da LUNEDI' a VENERDI	08:00 – 08:30 10:30 – 12:30
	SABATO	08:00 – 12:30
	MERCOLEDI' (anche pomeriggio)	14:30 – 16:30

Durante l'attività didattica gli studenti possono recarsi in Segreteria Didattica e/o Amministrativa solo nell'intervallo.

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 lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi.

Compatibilmente con le esigenze d'ufficio i certificati potranno essere rilasciati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI

1. Valutazione del servizio

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e pertanto tiene costantemente monitorate e sotto controllo le attività svolte.

In particolare sottopone annualmente a tutte le componenti scolastiche (studenti, genitori, personale docente e personale ATA) dei questionari atti a valutare la soddisfazione i cui esiti contribuiscono alla progettazione/riprogettazione dei principali servizi offerti.

2. Reclami

L'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi, al fine di innovare e far evolvere il servizio.

Tuttavia chiunque può sporgere reclamo su ciò che ritiene non conforme alla Carta dei Servizi, al Regolamento d'Istituto e al PTOF. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente, 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.

3. Modifiche alla Carta dei Servizi

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi alla presente Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi entro 30 giorni dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola, con articolata motivazione.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.