

ALLEGATO N.11/PREMESSA – Aggiornamento a.s. 18/19 del PTOF 2016-19: CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PREFAZIONE

Per far valere i principi della nostra Carta Costituzionale contenuti negli artt. 3, 33 e 34, e darne concreta attuazione anche a scuola è importante avere una carta dei servizi che realizzi l'uguaglianza (art.3) , che garantisca la libertà di insegnamento (art.33) e che favorisca l'accesso alla scuola ai meritevoli anche se privi di mezzi (art. 34). Tale documento nella sua applicazione non può prescindere dai principi di imparzialità, buon andamento, efficienza, efficacia, trasparenza ed economicità che la Costituzione e la legislazione italiana (L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni) richiede nell'erogazione di un servizio pubblico come è quello offerto anche dalla scuola. La presenza di una carta dei servizi evidenzia una particolare attenzione alla qualità del servizio reso. Inoltre il portare a conoscenza dell'utenza i propri standard qualitativi determina un maggiore coinvolgimento e instaura un rapporto di rinnovata fiducia verso la Pubblica Amministrazione, ponendo altresì le basi per la diffusione capillare del bilancio sociale.

La presente CARTA DEI SERVIZI ha il compito di definire all'utenza ciò che devono aspettarsi dal nostro Istituto, in termini di corsi di studio, di regole di funzionamento, di condizioni ambientali. Essa, pertanto, agevola la partecipazione e il dialogo tra i due enti preposti alla formazione dei giovani: la scuola e la famiglia. Pur avendo un termine di validità pluriennale, la presente CARTA, tuttavia, non è uno strumento rigido e fisso, ma potrà essere modificata e migliorata, in base alle varie trasformazioni che possono intervenire nello spazio, nelle strutture e nelle risorse, ma soprattutto grazie ai contributi e suggerimenti che potranno pervenire o essere avanzati dall'utenza intesa come alunni, famiglie, docenti e altri stakeholder, cioè tutti coloro che sono interessati al processo formativo).

In conclusione, il presente lavoro, comprensivo anche del P.O.F., va pensato come un work in progress.

PRINCIPI FONDAMENTALI

All'interno dell'Istituto di Istruzione Superiore "Federico Flora" di Pordenone, si opera nel rispetto dei principi di:

UGUAGLIANZA perché viene bandita ogni forma di discriminazione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche; tuttavia l'uguaglianza non è uniformità e si realizza attraverso l'adozione di:

- 1)** criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto delle diverse esigenze e bisogni, ma anche della necessità di favorire il massimo di socializzazione possibile tra alunni di sesso, religione, lingua ed etnia diverse;
- 2)** stipula di convenzioni con gli Enti locali allo scopo di garantire un'eventuale assistenza psicologica, con la presenza di esperti;
- 3)** provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

IMPARZIALITA' tesa alla massima obiettività ed equità, che impone agli operatori della Pubblica Amministrazione un trattamento uguale nello svolgimento dell'attività amministrativa e nell'erogazione del servizio scolastico;

BUON ANDAMENTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, che include la regolarità del servizio: pertanto in presenza di agitazioni sindacali o studentesche, l'Istituto si impegna a garantire:

1. tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi delle agitazioni;

2. i servizi minimi essenziali sia in ambito amministrativo sia come custodia e vigilanza di tutti gli allievi, attraverso la presenza degli operatori, in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;

3. l'attivazione di procedure che consentano di "raffreddare" le ragioni della protesta pur mantenendo vivo il dialogo con gli studenti.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE di genitori ed allievi, specie di quelli delle prime classi, e/o con particolari bisogni educativi al fine di favorire un rapido inserimento anche in presenza di situazione di handicap, di degenza, di detenzione, di disagio, favorendo altresì l'accesso a studenti lavoratori.

L'Istituto garantisce il principio dell'accoglienza degli studenti e dei genitori attraverso:

1) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, in particolare diffondendo il regolamento d'Istituto, a tutti i nuovi iscritti;

2) iniziative atte a conoscere gli allievi di nuova iscrizione attraverso test e questionari utili per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica, mirata all'individualizzazione e alla personalizzazione dei curricula;

3) corsi di preparazione allo studio delle nuove discipline e interventi di recupero con riepilogo dei concetti salienti della preparazione di base.

COLLABORAZIONE E DIALOGO costante con tutti i portatori di interessi ma soprattutto con gli allievi e le famiglie al fine di garantire un servizio di qualità che concorra a prevenire e contenere il fenomeno della evasione scolastica, della dispersione o, più in generale, dell'insuccesso scolastico, attraverso periodiche e tempestive comunicazioni, attuando altresì, il principio dell'effettiva **partecipazione, efficienza e trasparenza** del servizio erogato che migliori sempre più la qualità delle prestazioni;

Per la parte più specificatamente didattica si riconosce la **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**, ma essa deve essere esercitata nel rispetto di procedure e metodi condivisi che ricalchino i principi di uguaglianza, imparzialità e trasparenza per realizzare un adeguato servizio didattico si deve contemplare come leva strategica l'aggiornamento continuo del personale docente indirizzato verso le più recenti tematiche anche di tipo pedagogico che riguardano lo sviluppo armonico dello studente.

PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

L'Istituto "Federico Flora" di Pordenone, con l'apporto delle competenze professionali del personale di cui dispone e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento del successo formativo. L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi; in particolare individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Libri di testo
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili

- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente
- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	Formazione delle classi con gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno.	Iscrizioni tardive
Orientamento	a) Predisposizione di un apposito progetto; b) Distribuzione di materiale informativo; c) Visite a scuole e/o aziende.	
Libri di testo	a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; c) Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni; d) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.	Insufficiente offerta del mercato editoriale; Libertà di scelta del docente; Dimenticanze da parte degli alunni; Introduzione nuovi insegnamenti; Variazioni del prezzo di copertina.
Compiti a casa	a) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana; b) Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento; c) Indicazione pratiche "su come studiare a casa".	
Clima di classe	a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni; b) Utilizzo di strategie adeguate: cooperative learning (=apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); c) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.); d) Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia; e) Attuazione del regolamento di disciplina.	Classi numerose e vivaci; Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento.

Verifica degli apprendimenti	<p>a) Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente;</p> <p>b) Comunicazione immediata dei risultati delle prove;</p> <p>c) Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro due settimane dalla data della prova.</p>	
Sistema di valutazione	<p>a) Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione;</p> <p>b) Informazione preventiva sui criteri di valutazione.</p>	
Recupero dello svantaggio scolastico	<p>a) Interventi individualizzati;</p> <p>b) Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</p>	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	<p>a) Progetto Educativo Individualizzato;</p> <p>b) Docente di sostegno specializzato;</p> <p>c) Continuità nella figura del docente di sostegno;</p> <p>d) Incontri periodici del Gruppo H (almeno tre incontri all'anno).</p>	Difficoltà nel reclutamento; Trasferimento, nomina a tempo determinato.
Coordinamento didattico	<p>a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare;</p> <p>c) Comuni attività progettuali.</p>	
Assegnazione del personale docente alle classi	<p>Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri:</p> <p>a) Continuità didattica;</p> <p>b) Anzianità di servizio nella scuola.</p>	
Aggiornamento del personale docente	<p>a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.</p>	Insufficiente assegnazione di fondi
<p>Contratto formativo</p> <p>E' la dichiarazione esplicita, partecipata e condivisa dell'operato della scuola che completa il patto di corresponsabilità. Sulla sua base l'allievo deve conoscere il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico e il percorso costruito per lui all'interno di ogni Unità di Apprendimento;</p> <p>il docente deve far conoscere</p>	<p>a) Assemblea di classe per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni;</p> <p>b) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori;</p> <p>c) Incontri Scuola-famiglia;</p> <p>d) Ora settimanale a disposizione per i ricevimenti dei genitori;</p> <p>e) Piano dell'Offerta Formativa (pubblicazione all'Albo on line sul sito Web della scuola, copia depositata nell'ufficio del Dirigente Scolastico).</p>	

preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico; il genitore deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, esprimere proposte e pareri, collaborare nelle attività.		
Orario delle lezioni	a) Articolazione dell'orario di servizio su sei giorni, salvo diverse richieste; b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.	Impegni in più scuole
Piano delle attività scolastiche	a) Piano delle 40 ore; per l'attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti; b) Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe.	

PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto "Federico Flora" di Pordenone garantisce celerità, trasparenza, onestà ed efficienza dei servizi scolastici e a tal fine individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

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

Iscrizioni	a) Nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero
Rilascio certificati	Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico a) Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza b) Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi c) Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A. d) Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale e) Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali f) I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale
Trasparenza	a) A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è

	<p>consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.L.vo n. 196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentite due modalità:</p> <p>-a.1 l'accesso informale mediante richiesta verbale</p> <p>-a.2 l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.</p> <p>Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 7 giorni.</p> <p>b) L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei soli costi di riproduzione (euro 0,05) mediante applicazione di marche da bollo</p>
Tempi di attesa agli sportelli	<p>a) L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 10:30 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato</p> <p>b) Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.</p>
Modalità di comunicazione	<p>a) La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.</p> <p>b) Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, gli Albi d'istituto, una bacheca sindacale e una per i genitori.</p> <p>c) Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli stesse indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile..</p> <p>d) Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato con pubblicazione all'Albo on line sul sito della scuola.</p> <p>e) La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica.</p>

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto " F. Flora " garantisce, nel rispetto della vigente normativa, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	<p>La Scuola</p> <p>a) garantisce la vigilanza sui minori;</p> <p>b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p>c) sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p>d) garantisce il corretto rapporto tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione (di norma 1:15);</p>

	e) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.
Spazi interni ed esterni	a) sala professori; b) 43 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni anche interattive; c) 2 laboratori multimediali attrezzati, scanner, stampanti, proiettori, LIM fisse e portatili; d) archivio; e) aula per l'integrazione f) laboratorio di metodologie operative; g) biblioteca; h) 2 laboratori di sala; i) 2 laboratori di cucina; l) palestra coperta in utilizzo; m) servizi igienici adeguati; n) spazio verde esterno; o) spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale scolastico

PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

- 1) I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.
- 2) I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
- 3) I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione.**
- 4) Il Dirigente scolastico (DS) e il Direttore dei Servizi Amministrativi (DSGA) per la parte amministrativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ad una lamentela, risponde con celerità, assicurando, nel contempo, il proprio interessamento per rimuovere comunque le cause che hanno provocato il reclamo.
- 5) Il DS, in tempo ragionevolmente proporzionato alla complessità del problema, può decidere di informare circa l'esito del reclamo in forma scritta, e comunque, nel rispetto della legge 241/90 e s.m.i..
- 6) Qualora il reclamo non sia di competenza del DS, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- 7) Annualmente, il DS formula per il Consiglio d'Istituto e, per conoscenza, al Collegio dei Docenti, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati.
- 8) Proposte migliorative del servizio possono essere presentate da genitori, alunni, docenti, personale ATA, al DS che, se ritiene rientrino nell'ambito delle sue competenze, può decidere di accoglierle o di respingerle o può sottoporle all'attenzione del Collegio dei Docenti, del Consiglio di Istituto e dei Consigli di Classe.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può venire effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e agli studenti, secondo un modello predisposto.

E' esclusa ogni valutazione del servizio delle singole persone fisiche.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti valuta l'attività formativa della Scuola, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto tramite la relazione del DS.

PARTE QUINTA: ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi od integrativi, in forma scritta.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo delle componenti genitori o alunni e da un terzo della componente ATA. La componente docente si esprime durante la seduta dei Collegio, sempre con proposte scritte.

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