

CARTA DEI SERVIZI

1. PRINCIPI

1.1 FONDAMENTI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale:

- gli articoli 3, 33, 34 della Carta Costituzionale;
- i parametri fissati a Lisbona nel 2002 per il sistema di istruzione e formazione in Europa;
- lo Statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 249/98 e successive modifiche).

1.2 IMPARZIALITA'

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione, cultura di appartenenza, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo i principi dell'obiettività e dell'equità.

1.3 REGOLARITA'

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con il fondamentale impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

1.4 QUALITA'

L'organizzazione del servizio scolastico e dei servizi amministrativi è improntata all'attuazione di principi di qualità, così come definiti dalle procedure previste dalla norma ISO 9001:2008, periodicamente verificate dall'Organismo di Certificazione TÜV (Thuringen e.V.) al fine di stabilire in quale misura i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità per la "progettazione ed erogazione di istruzione superiore" sono stati soddisfatti. Si ispira inoltre ai parametri regionali stabiliti per gli enti formativi, in linea con le direttive comunitarie che fissano i requisiti per l'accesso ai fondi europei.

Gli aspetti didattici e organizzativi della vita dell'Istituto sono costantemente monitorati, anche attraverso la somministrazione di questionari agli studenti, al personale della scuola, ai genitori. L'attenzione prestata a tutte le componenti dell'Istituto consente di fare della scuola un sistema integrato capace di autovalutazione.

Il processo didattico nel suo complesso è fatto oggetto di riesame periodico, che consente un processo di miglioramento continuo.

1.5 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con l'attuazione di iniziative che coinvolgono tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti e l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo per la fase di accesso alla classe iniziale e per le situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha piena coscienza delle finalità formative e della politica della qualità dell'Istituto e pieno rispetto dei diritti degli studenti.

1.6 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Per garantire il diritto di scelta della famiglia l'Istituto favorisce un'azione di orientamento in ingresso finalizzata a fornire tutti gli elementi didattici ed organizzativi che consentono di giungere ad un'iscrizione motivata e consapevole e, di conseguenza, di ridurre la dispersione e i fenomeni di insuccesso scolastico.

1.7 PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA

Personale, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione delle finalità formative dell'Istituto, così come definite nel Piano dell'Offerta Formativa, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'Istituto si impegna a favorire attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione tempestiva, completa e trasparente.

1.8 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione didattica, approvata collegialmente, assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari,

generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo e degli obiettivi internamente deliberati. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

2. SERVIZI DIDATTICI

2.1 L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso degli studenti, delle famiglie e delle istituzioni assume la responsabilità riguardo alla qualità dei servizi didattici ed educativi erogati 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.

2.2 L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di facilitare il percorso formativo degli studenti.

2.3 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 rispettando i limiti di spesa annualmente fissati dalla normativa.

2.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica d'Istituto e del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, l'Istituto si propone di dare agli studenti, a fronte di un utilizzo responsabile e organizzato del tempo da dedicare ai compiti a casa, la possibilità di dedicarsi ad una attività formativa o culturale di loro scelta.

2.5 Nel rapporto con gli studenti i docenti colloquiano in modo pacato e costruttivo, esigendo da essi il medesimo atteggiamento ed evitano il ricorso a espressioni che possano risultare offensive della personalità dell'alunno, a forme di intimidazione o minaccia. Nel rispetto delle rispettive competenze e dei rispettivi compiti, i docenti perseguono con gli studenti forme di dialogo che rappresentino occasione di reciproco arricchimento.

2.6 Il Progetto formativo dell'Istituto e la programmazione dei contenuti didattici vengono elaborati ed adottati in sede di Collegio dei Docenti e pubblicizzati mediante i seguenti documenti pubblicati sul sito dell'Istituto:

- POF (Piano dell'Offerta Formativa): Rappresenta il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed esplicita i criteri di programmazione educativa e organizzativa adottata nell'ambito dell'autonomia scolastica.
- Programmazione educativa: Viene annualmente elaborata dai singoli Dipartimenti nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e in base agli orientamenti comuni definiti in sede di Collegio dei Docenti.

2.7 L'Istituto garantisce, nei limiti delle risorse annualmente stanziare dal MIUR, forme di intervento finalizzate al recupero ed al sostegno dei profili più fragili. Possono, in corso d'anno, essere organizzati sportelli didattici opzionali, corsi di recupero obbligatori e pause didattiche (nei casi di problematiche molto diffuse sul profilo di classe).

2.8 L'Istituto garantisce una fattiva e continua collaborazione con le Famiglie.

In particolare tutte le famiglie possono in ogni momento comunicare con la scuola:

- contattando la vice presidenza, per informazioni e giustificazioni di assenze,
- concordando colloqui personali con i Collaboratori del Dirigente Scolastico o eventualmente con il Dirigente Scolastico stesso,
- confrontandosi con i docenti nei colloqui settimanali,
- partecipando ai colloqui generali individuali, in cui, per due volte l'anno in orario pomeridiano, tutti i docenti ricevono i genitori,
- concordando appuntamenti personali con i docenti o contattandoli tramite posta elettronica,
- accedendo agli uffici della segreteria didattica.

Inoltre la scuola comunica con le famiglie:

- inviando note informative sui risultati ottenuti nella valutazione (a novembre e ad aprile) e pagelle di fine quadrimestre,
- comunicando le attività di recupero,

- inviando comunicazioni scritte in forma tradizionale o elettronica per particolari segnalazioni,
- pubblicando i risultati parziali raggiunti e le assenze effettuate sul registro elettronico, al quale ogni genitore può accedere con codice riservato,
- telefonando al recapito indicato al momento dell'iscrizione,
- invitando a incontri con il Dirigente Scolastico e con i responsabili della scuola e dell'azione didattica.

2.9 Ai Genitori degli studenti maggiorenni l'Istituto garantisce informazioni sull'andamento didattico e disciplinare dei figli nel rispetto dei diritti acquisiti per legge dagli studenti che hanno raggiunto la maggiore età. Con l'adozione del registro elettronico ogni genitore può accedere all'area riservata e prendere visione di tutte le valutazioni e di tutte le sanzioni disciplinari conseguite dal proprio figlio. Tutte le comunicazioni interne (rivolte a studenti e famiglie) sono inviate all'indirizzo mail assegnato ad ogni studente, nel dominio vallauri.edu, il primo anno di frequenza dell'Istituto.

3. FORMAZIONE CLASSI

3.1 Criteri e procedura per la formazione delle classi

Il Dirigente Scolastico ha la competenza della formazione delle classi iniziali o, in caso di sdoppiamento o accorpamento, delle classi successive. Annualmente la Commissione "formazione classi", costituita dai Collaboratori del Preside e dal Referente di Settore interessato, si costituisce per elaborare i criteri e le proposte operative.

Il Consiglio di Istituto può a inizio anno esprimere i criteri generali cui ispirare le scelte.

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

4.1 L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

4.2 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

La distribuzione della modulistica è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace oppure tramite sito internet.

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.

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio; l'orario viene pubblicato su appositi avvisi all'interno dell'Istituto e sul sito internet della scuola. E' possibile operare pagamenti tramite servizio pago-bancomat.

L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La Vice-presidenza è a disposizione per necessità didattiche dell'utenza negli Uffici siti nell'atrio di ingresso.

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.

All'ingresso dell'Istituto e ai piani sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire a studenti, genitori e visitatori le prime informazioni per l'orientamento entro la struttura e per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano la maglietta con logo Vallauri e sono presenti nelle postazioni strategiche all'interno della Scuola (ingresso, piani, laboratori).

5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

5.1 Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni, per il personale, per i genitori e per i visitatori. L'Istituto si impegna, anche in collaborazione con le istituzioni territoriali, al fine di garantire agli alunni condizioni ambientali adeguate.

5.2. Per quanto attiene alla sicurezza, l'Istituto può garantire esclusivamente – in mancanza di una competenza specifica e di relativo budget a bilancio – una attenta gestione organizzativa mirata alla tutela

personale, un controllo attraverso le figure competenti per legge e una tempestiva segnalazione all'amministrazione provinciale, ente proprietario dell'edificio, di problemi e/o rischi per gli utenti.

5.3 Relativamente alle proprie strutture e alle condizioni ambientali di esse l'Istituto individua come indicatore di qualità la seguente dotazione funzionale:

- numero e dimensione (in rapporto al numero degli studenti frequentanti) delle aule;
- dimensione, dotazione funzionale, regolamento di utilizzo dei laboratori scientifici;
- dimensione del deposito documentale, digitalizzazione dei documenti, possibilità di accesso, modalità di conservazione e utilizzo del materiale dell'Archivio;
- numero, dimensione, dotazione funzionale, utilizzo della biblioteca;
- dotazioni funzionali palestra;
- utilizzo dell'aula magna;
- numero, dimensione e dotazioni funzionali degli altri locali di servizio;
- numero dei servizi igienici.

5.4 L'Istituto dispone di un piano di evacuazione; le prove di evacuazione vengono eseguite due volte all'anno.

5.5 L'Istituto dispone di una bacheca "sicurezza" nella quale sono reperibili tutti i provvedimenti e l'informativa in materia a sicurezza.

6. PROCEDURA PER I RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. I reclami al Dirigente scolastico vanno preceduti, ove possibile, dal diretto e personale contatto tra il reclamante e la persona interessata, al fine di chiarire e dirimere direttamente l'oggetto della segnalazione. I reclami vanno indirizzati al Dirigente e possono essere espressi in forma orale, telefonica o mail e devono essere precisate le generalità del proponente. I reclami orali e telefonici, ove il caso, devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente si attiva con sollecitudine per chiarire e/o 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 del reclamo.

6.2. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, viene effettuata annualmente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale docente e ATA e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni.

Gli esiti dei questionari vengono vagliati dallo Staff di Direzione ed utilizzati come dati in ingresso in occasione del riesame.

7. ATTUAZIONE

7.1 La presente Carta viene deliberata dal Consiglio d'Istituto.

7.2 Può essere rivista e aggiornata annualmente dal Consiglio di Istituto, sentite le proposte del Collegio dei Docenti, su iniziativa del Dirigente Scolastico e/o della maggioranza del Consiglio stesso.

7.3 La presente Carta recepisce in ogni caso le eventuali disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.