

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La "carta dei servizi della scuola" stabilisce un rapporto tra i soggetti erogatori del servizio scolastico (capo d'istituto, insegnanti e personale non docente) e l'utenza (alunni e genitori). Mette in condizione:

1. **l'alunno** di conoscere, attraverso il P.O.F., gli obiettivi didattici del suo curriculum e il percorso da seguire per raggiungerli;
2. **i genitori** di conoscere l'offerta formativa della scuola e di collaborare con gli insegnanti;
3. **gli insegnanti** di rendere esplicita l'offerta formativa e di motivare il proprio intervento didattico.

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'I.T.I. - L.S.T. "S. MOTTURA" considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- art.3 ; art.21 (1°comma) ; art.33 ; art.34.

Dalla Costituzione Italiana:

Art.3-Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21 (1°comma)- Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art.33- L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello stato.

Art.34- La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'istituto fa propri principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni seguenti:

1. **Uguaglianza e imparzialità**: la pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:
 - criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche delle necessità di favorire il massimo di socializzazione ed integrazione culturale tra studenti di religione,

lingue, razza, etnia diverse. Le differenze verranno utilizzate come strumento ed occasione di arricchimento. La scuola si assume l'impegno di non creare ostacoli alla fruizione di questi diritti, ma anche di rimuovere quelli esistenti;

- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica e programmazione di attività alternative.
2. **Regolarità del servizio:** in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire
 - ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzo di diversi canali sulla modalità e sui tempi dell'agitazione;
 - presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti;
 - mezzi organizzativi e proposte operative (assemblea d'istituto e di classe) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti .
 3. **Accoglienza e integrazione:** la scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:
 - iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'istituto, piano dell'offerta formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti;
 - iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari (sulla personalità, sociologici, cognitivi) per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
 - la consegna entro il mese di novembre di copia del P.O.F., della carta dei servizi del regolamento;
 - la fornitura di una bacheca genitori e alunni per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;
 - soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti del Progetto Sirio e ai pendolari;
 - forme adeguate di accoglienza che consentano a tutti i ragazzi, anche agli stranieri, ai soggetti a rischio di devianza sociale ed ai portatori di handicap, di migliorare la loro integrazione all'interno della scuola al fine di garantire il diritto all'istruzione e di sviluppare al massimo le capacità di cui sono in possesso, rimuovendo le condizioni invalidanti che impediscono all'alunno la partecipazione alla vita della collettività, utilizzando, ove necessario, opportuni sussidi didattici e strategie specifiche e interagendo infine con l'ambiente socio-familiare dei soggetti "H".
 4. **Diritto di scelta e frequenza:** l'I.T.I.- L.S.T. "S. MOTTURA" si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica; l'istituto garantisce, ancora, nei confronti dei propri iscritti forme di monitoraggio nei primi mesi di attività tendenti ad orientare, recuperare ed integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione con strategie didattiche mirate, a cura dei consigli di classe.
 5. **Partecipazione, efficienza e trasparenza:** l'istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantiti:
 - una consultazione di alunni e genitori sulla Carta dei Servizi, sul POF e sul Regolamento;
 - una bacheca generale d'Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia del Regolamento, della Carta dei Servizi, del POF, dell'Organigramma della Presidenza; per un minimo di 10 giorni verranno affissi gli atti del Consiglio d'Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta Esecutiva ed eventuali iniziative esterne (sportive, teatrali, etc.);
 - una bacheca del personale docente e A.T.A. contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei direttori di laboratorio, di biblioteca, della palestra; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario delle lezioni, di ricevimento, disponibilità; l'organigramma della Segreteria.
 6. **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale:** la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno, si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche e sul confronto collegiale. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione ed un diritto-dovere del docente, pertanto la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle strategie di intervento

definite dall'Amministrazione.

AREA DIDATTICA

1. La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale 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 la rispondenza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nelle scelte dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri la validità culturale nella funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente, in coerenza con la programmazione didattica del C.d.C, rispetterà i razionali tempi di studio degli alunni, assicurando loro il tempo da dedicare ad attività extrascolastiche. Il rapporto docente-alunno sarà improntato sul colloquio, il convincimento, il rispetto reciproco.
2. Il Collegio dei docenti si articola in dipartimenti (area umanistica, scientifica, tecnica, etc..) e in commissioni di lavoro. Dipartimenti e Commissioni sono presieduti da un coordinatore-responsabile incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei docenti, dal Dirigente Scolastico. Ogni laboratorio con le stesse modalità, è affidato a un Direttore. La partecipazione alle riunioni di Dipartimento e Commissione è obbligatoria e rientra nell'orario di servizio.
3. Entro il primo mese di attività il Dirigente Scolastico, sentite le proposte dei responsabili di Dipartimento, di Commissione e dei Direttori di laboratorio predispone un calendario di massima delle riunioni e degli impegni da affiggere all'albo dell'Istituto.
4. Le funzioni, i poteri e le responsabilità dei Direttori di laboratorio, dei coordinatori e delle altre figure componenti le commissioni ed i dipartimenti sono specificate nella descrizione dell'organigramma dell'Istituto, parte integrante del POF il quale contiene, inoltre, le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse della scuola. Esso è integrato dal regolamento d'Istituto (componente docente e alunni) e viene elaborato annualmente.
5. Il Collegio dei docenti elabora la **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**, progettando percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. In essa sono individuati strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per la verifica e la valutazione, per gli IDEI e gli interventi di sostegno.

LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA, elaborata dal C.d.C.:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno;
- utilizza strumenti multidisciplinari per il raggiungimento di obiettivi trasversali;
- è sottoposta a verifiche in itinere per modificare l'azione didattica.

IL CONTRATTO FORMATIVO si stabilisce tra il docente e l'allievo, ma coinvolge il C.d.C., gli organi di Istituto, i genitori e gli enti esterni preposti e interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo:

a) l'allievo

- conosce gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;

b) il docente

- esprime la propria offerta formativa;
- esplicita le strategie didattiche, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

c) il genitore

- conosce l'offerta formativa;
- collabora esprimendo pareri e proposte.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La Scuola individua, fissa 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.
2. Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
- Standard specifici delle procedure
3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata << a vista >> nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
 4. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
 5. 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.
 6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, a << vista>>, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
 7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
 8. Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina tutti i giorni escluso il sabato dalle ore 10,30 alle ore 12,30. Il consiglio di circolo o di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo l'orario di servizio.
 9. 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.
 10. Presso l'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.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'I.T.I. - L.S.T. "S. Mottura" garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- la custodia degli oggetti appartenenti agli studenti con adeguata vigilanza;
- l'igiene dei servizi e delle aule con interventi ripetuti e a fine attività giornaliera;

PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificati. I reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Quelli orali e telefonici devono essere in un secondo momento sottoscritti e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. La scuola risponderà ai reclami rivolti al Dirigente Scolastico, al Coordinatore Amministrativo, al Direttore di laboratorio, al Coordinatore del Consiglio di Classe, al singolo operatore docente e non docente per iscritto e tempestivamente.
2. La Scuola, al fine di migliorare il servizio, verificherà il grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utente sul piano amministrativo e didattico, l'efficacia delle attività di recupero e sostegno e la loro incidenza sul terreno della selezione e degli abbandoni. Altri fattori di qualità sono indicati nel Progetto Qualità inserito nel POF. Si elaboreranno questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici da sottoporre all'approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, prima della somministrazione. Destinatari dei questionari sono: Personale Docente e A.T.A., studenti e genitori.

ATTUAZIONE

Docenti, studenti, genitori e personale A.T.A., possono proporre, prima dell'approvazione definitiva della presente Carta dei Servizi, emendamenti soppressivi o integrativi. Anche dopo l'approvazione il Consiglio d'Istituto in presenza di proposte di emendamento è tenuto a riunirsi e a pronunciarsi, accogliendole o respingendole con articolata motivazione. Le proposte devono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o A.T.A. Tutte le norme contenute nella presente Carta dei Servizi sono vincolanti fino a nuove disposizioni di contratti collettivi o norme di legge o provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

PREMESSA

Il Patto Educativo di Corresponsabilità, predisposto dal nostro Istituto, ha la finalità primaria di definire in maniera sintetica, precisa e condivisa gli impegni, i diritti ed i doveri derivanti dai rapporti tra l'istituzione scolastica, gli studenti e le famiglie, soggetti inscindibili dell'Agenzia formativa "Scuola".

La condivisione ed il rispetto delle regole del vivere e del convivere sono condizioni fondamentali ed irrinunciabili sia nella costituzione di rapporti improntati alla fiducia reciproca sia alla realizzazione degli obiettivi che la scuola si prefigge: accompagnare gli studenti nel processo di crescita personale e culturale per farne i cittadini di domani.

La sottoscrizione del Patto implica il rispetto delle regole poste alla base dei documenti fondamentali ed individualizzanti l'Istituto (Piano dell'Offerta formativa, Regolamento di Istituto, Regolamento di disciplina, Statuto delle studentesse e degli studenti) pubblicati sul sito della scuola: www.ititmottura.it

I predetti documenti saranno oggetto di revisione annuale mediante la partecipazione e la condivisione delle parti interessate e saranno analizzati con gli studenti e le famiglie nei primi giorni di scuola.

L'attuazione del Patto dipenderà dall'assunzione di specifici impegni tra l'istituzione scolastica, i docenti, gli studenti e le famiglie.

L'ISTITUZIONE SCOLASTICA si impegna a:

- Realizzare i curricula disciplinari e le scelte progettuali, metodologiche e pedagogiche indicate nel Piano dell'Offerta Formativa, tutelando il diritto di apprendimento anche degli studenti in situazione di svantaggio;
- Favorire il successo scolastico anche attraverso le attività di recupero delle insufficienze fissate dagli organi collegiali o richieste dagli studenti (sportello didattico, studio assistito....) nell'arco dell'intero anno scolastico;
- Sostenere l'alunno nelle scelte scolastiche e professionali per l'attuazione del proprio progetto di vita (orientamento in itinere ed orientamento in uscita);
- Rispettare la riservatezza e la privacy relative alle situazioni problematiche degli studenti e delle famiglie;
- Fornire sostegno psicopedagogico e promuovere l'educazione a stili di vita corretti anche attraverso l'intervento di esperti esterni;
- Migliorare costantemente la strumentazione tecnologica dei laboratori;
- Favorire la partecipazione delle famiglie alla vita scolastica recependo, altresì, le istanze volte al miglioramento del servizio scolastico;
- Creare un clima sereno funzionale allo sviluppo delle competenze e delle conoscenze;
- Favorire, anche attraverso attività progettuali integrative (incontri culturali, visite didattiche ...) la maturazione dei comportamenti e l'acquisizione dei valori, combattendo ogni forma di pregiudizio e di emarginazione;
- Comunicare alle famiglie tutte le notizie relative alla crescita didattica ed educativa dello studente, in particolare le situazioni disciplinarmente rilevanti e/o ricorrenti che possano costituire ostacolo al processo educativo e di apprendimento;
- Sostenere un rapporto di relazione aperto al dialogo e alla collaborazione, presentando alla classe i piani di lavoro delle singole discipline, evidenziando i contenuti, gli obiettivi ed i criteri di valutazione;
- Programmare le attività di verifica con adeguato anticipo, tenendo conto anche del carico di lavoro degli alunni;
- Procedere alla valutazione delle prove secondo criteri oggettivi e trasparenti, motivando i risultati e comunicando le valutazioni delle stesse agli studenti, immediatamente per le verifiche orali ed entro 15 giorni per le verifiche scritte;

LO STUDENTE si impegna a:

- Svolgere il lavoro richiesto a scuola e a casa, necessario all'apprendimento delle

- discipline, con cura ed impegno costanti, rispettando le scadenze fissate per le verifiche;
- Seguire diligentemente il proprio percorso di studio sviluppando le capacità di autovalutazione;
 - Mantenere, nell'ambito scolastico, un abbigliamento decoroso e rispettoso del luogo istituzionale in cui si trova;
 - Mantenere comportamenti corretti ed utilizzare linguaggi consoni al luogo formativo in cui si trova evitando il ricorso a frasi offensive ed ingiuriose della dignità di tutte le componenti dell'Istituzione scolastica;
 - Utilizzare correttamente e con rispetto strutture, macchinari e sussidi didattici;
 - Condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e di averne cura come importante elemento di qualità della vita scolastica;
 - Essere sempre provvisto del libretto personale;
 - Informare tempestivamente la famiglia di quanto avviene nella vita scolastica, consegnando anche le comunicazioni che l'Istituto invia alle stesse tramite circolari;
 - Conoscere i contenuti dei documenti fondamentali dell'Istituto e dividerli;
 - Osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza previste dai Regolamenti e dalle Norme di sicurezza con senso di responsabilità;
 - Conoscere e condividere le finalità dei provvedimenti disciplinari che tendono al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino dei rapporti corretti all'interno della comunità scolastica.
 - Non usare cellulari, videofonini, videocamere, MP3 o strumenti simili durante le attività didattiche;

LA FAMIGLIA si impegna a:

- Conoscere i contenuti dei Documenti fondamentali dell'Istituto, dividerli e farne oggetto di riflessione con i propri figli per partecipare al dialogo educativo;
- Partecipare ai Consigli di classe, alle assemblee ed agli incontri organizzati per affrontare problematiche specifiche relative ad aspetti comportamentali e di apprendimento dello studente;
- Segnalare eventuali problematiche affettive, relazionali, cognitive che possano aiutare i docenti a realizzare una più serena ed efficace attività didattica;
- Controllare periodicamente il libretto personale dell'allievo, firmando le comunicazioni scuola/famiglia relative alla situazione didattico/ disciplinare dello studente;
- Giustificare le assenze ed i ritardi nei tempi e nei modi previsti dal Regolamento di Istituto;
- Limitare al massimo le richieste di ingressi posticipati e di uscite anticipate degli allievi dall'Istituto, rispettando quanto previsto dal Regolamento di Istituto;
- Conoscere tutte le iniziative attuate dalla scuola attraverso la lettura delle comunicazioni inviate e/o visitando il sito Web dell'Istituto;
- Collaborare con l'istituzione scolastica affinché l'alunno rispetti le regole e partecipi responsabilmente alla vita della classe e della scuola;
- Conoscere e condividere le sanzioni disciplinari previste dal Regolamento di istituto o proporre diverse da adottare in casi particolari;
- Risarcire la scuola per i danni arrecati agli arredi, alle attrezzature ed ai servizi provocati da comportamenti non corretti;
- Risarcire il danno, in concorso con altri, quando l'autore del fatto illecito non dovesse essere identificato.