

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'I.I.S. **G.B.VICO-UMBERTO I R.GAGLIARDI** si ispira agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e garantisce a tutti:

- l'uguale erogazione del servizio scolastico, indipendentemente da sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, entro i limiti derivanti dalla reale disponibilità delle strutture e dei finanziamenti
- l'imparzialità nelle valutazioni, basate su criteri di obiettività ed equità
- la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto delle norme vigenti
- l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali di ogni ciclo ed alle situazioni di rilevante necessità, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti
- il diritto di libera scelta tra le istituzioni dello stesso tipo e l'applicazione del criterio della territorialità, nel caso di eccedenza delle domande
- il diritto al proseguimento degli studi ed alla regolarità della frequenza, assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, nonché con un'adeguata normativa del Regolamento Interno di Istituto.
- la partecipazione responsabile di tutte le componenti alla gestione della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. L'Istituto si impegna ad essere centro di promozione culturale e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio, compatibilmente con la possibilità di garantire, con personale adeguato, la sorveglianza e l'integrità delle strutture. La Dirigenza facilita, in collaborazione con gli altri enti coinvolti, tutte le procedure per l'effettiva utilizzazione delle strutture
- l'efficienza, l'efficacia e la flessibilità nell'organizzazione dell'attività scolastica, sia nella didattica e nell'attività formativa, sia nei servizi amministrativi
- la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale. Una ponderata programmazione didattica garantisce da un lato il rispetto della libertà d'insegnamento, dall'altro la formazione dell'alunno, del quale attiva le potenzialità e lo sviluppo armonico della personalità, ponendolo al centro del processo formativo.

PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

- E' impegno dell'Istituto offrire agli alunni attività ed obiettivi educativi di qualità, atti a soddisfare esigenze culturali e formative e tali da garantire uno sviluppo psicofisico equilibrato
- I Docenti individuano ed elaborano gli strumenti per un'accoglienza fattiva ed un orientamento efficace degli Studenti delle classi iniziali, nonché per il raccordo tra il biennio ed il triennio, onde favorire una valida continuità educativa
- La programmazione educativa è attuata in prima istanza dal Collegio Docenti sulla base di obiettivi minimi per materia e tende ad una significativa, se pur non totale, uniformità di contenuti, per evitare i rischi di arbitrarietà e disomogeneità dei programmi nei vari Consigli di Classe
- Nell'ambito della programmazione didattica del Collegio Docenti rientrano pure la rilevazione delle situazioni di partenza tramite test di ingresso comuni, la scelta di eventuali attività di integrazione disciplinare, le attività di recupero e sostegno, l'uso formativo e non sanzionatorio o punitivo delle valutazioni. La programmazione didattica annuale spetta ai Consigli di Classe e traccia il percorso formativo della classe, utilizzando il contributo delle varie discipline. E' sottoposta a verifiche ed adeguata "in itinere", se necessario.
- Nella scelta dei libri di testo, criteri di riferimento sono: la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo alle esigenze degli studenti ed al rispetto degli obiettivi formativi e della programmazione didattica, nonché il prezzo
- I compiti a casa sono assegnati in coerenza con la programmazione didattica e nel giusto rispetto di razionali tempi di studio.
- Il Regolamento di Istituto traccia le linee generali di comportamento, a garanzia del buon funzionamento dell'istituzione e dell'attività didattica.

- Il rapporto tra Docenti e Studenti tende, tramite un dialogo aperto e educativo, a tener conto dei problemi dei giovani e cerca di suscitare atteggiamenti di responsabilità e di autodisciplina: l'Istituto offre inoltre agli Studenti un servizio di Ascolto Psicologico.
- L'Istituto si prefigge di promuovere attività di educazione alla salute ed all'ambiente, di prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze.
- L'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 1. Piano dell'Offerta Formativa Triennale (P.O.F.T.).
 2. Contratto Formativo, esplicitato durante la presentazione della programmazione didattica e normativa in seno ai Consigli di Classe. In base ad esso lo Studente conosce le fasi, gli obiettivi didattici e educativi del curriculum scelto e il percorso per raggiungerli. I Docenti espongono la propria Offerta Formativa, motivano il proprio intervento didattico e chiariscono di quali strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione intendano servirsi. Da parte loro le Famiglie hanno modo di venire a conoscenza dell'Offerta Formativa e di collaborare alla realizzazione della stessa. Tale principio è garantito nello svolgimento dell'attività didattica con modalità esplicitata nella voce PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ.

PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard, e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informazione sui servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare agli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- Il rilascio di certificati e di documenti vari 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 per quelli riportanti votazioni o giudizi.
- I documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati a richiesta.
- Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e al bisogno di pomeriggio, funzionale con le esigenze degli utenti e del territorio.
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento e secondo l'orario comunicato con appositi avvisi.
- L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano sia la denominazione dell'Istituto, sia il nome, il cognome e la qualifica di chi risponde.

Sono disponibili al pubblico gli spazi relativi all'informazione sui seguenti argomenti:

- orario di lavoro dei docenti
- orario di lavoro del personale A.T.A.
- organigramma degli uffici
- organigramma Organi Collegiali
- organici di Istituto

Sono disponibili al pubblico le seguenti bacheche fisse:

- Albo di Istituto
- Bacheca Sindacale
- Bacheca Studenti
- Bacheca Genitori

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.

Il Regolamento di Istituto è pubblicato sul sito web e affisso all'Albo di Istituto.

PARTE TERZA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto prenderà in considerazione soltanto i reclami scritti, anche riservati, firmati, circostanziati e corredati di indirizzo o reperibilità dello scrivente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito le indagini necessarie, risponderà entro 15 giorni e, ove possibile, si attiverà per rimuovere le cause del reclamo.

Al termine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività scolastica da sottoporre al Consiglio di Istituto, al fine di indicare le aree di "sofferenza", di difficoltà, di cattivo funzionamento, di ostacolo al miglioramento, come pure le aree di esperienze positive, da sostenere, valorizzare ed estendere.

Viene effettuata una rilevazione per la valutazione del servizio mediante questionari rivolti ai genitori e agli studenti. Il personale docente propone azioni di miglioramento tramite l'apposito modulo (azione preventiva – correttiva). Essi potranno contenere suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Alla fine di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico relaziona al Consiglio d'Istituto sulla attività svolta dal Collegio dei Docenti.