



I.I.S.S. "LAPORTA/FALCONE-BORSELLINO"

Sede centrale: Viale Don Tonino Bello snc – 73013 Galatina (LE) – Tel. 0836/561117

Sede staccata: Viale Don Bosco, 48 – 73013 Galatina (LE) – Tel. 0836/561095

Codice Fiscale: 93140040754 – Codice Ufficio: UFJ5EL – Codice IPA: iisslfb

E-Mail: leis04900g@istruzione.it - pec: leis04900g@pec.istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI

CAP. I - CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi ha come ispirazione i seguenti articoli della 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”.

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.

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

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”.

1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'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.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo di istruzione, formativo e frequenza

4.1 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico. Questo per il rispetto dell'obbligo di istruzione e formativo previsto dalla normativa vigente.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili della attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico

5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7. Area didattica

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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 delle finalità istituzionali.

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra la scuola media e la scuola superiore al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento.

7.6. Nell'Istituto si elaborano i seguenti documenti:

- a. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA: è elaborato dal Collegio dei docenti, approvato dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico
- b. REGOLAMENTO D'ISTITUTO: è elaborato dalla funzione strumentale PTOF d'intesa con la funzione strumentale Qualità e miglioramento, approvato dal Collegio dei docenti, deliberato dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico
- c. PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA: è redatta dal Consiglio di classe ed è comunicata alle parti interessate (genitori e alunni)
- d. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ, parte integrante della programmazione didattica: è elaborato e revisionato dal Consiglio d'Istituto e definisce in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglie ed è sottoscritto da parte dei genitori e degli studenti all'atto dell'iscrizione.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1. La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

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

8.2. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.3. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un tempo massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

8.4. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico (tutti i giorni dalle ore 10.30 alle ore 12.30) entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi sia per quelli di iscrizione- frequenza sia per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.5. Gli attestati e i certificati del diploma sono consegnati agli interessati o a un familiare munito di delega scritta

8.6. Il documento di valutazione del trimestre (o quadrimestre) è consegnato dal coordinatore di classe ai genitori in occasione dell'incontro scuola-famiglia o tramite l'alunno .

8.6. Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico dalle ore 10.30 alle ore 12.30 di ogni giorno e, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo nei periodi in cui sussistono particolari necessità di potenziamento, un orario di apertura al pubblico prolungato.

I casi urgenti saranno trattati immediatamente.

L'ufficio di presidenza riceve in qualsiasi momento della giornata.

8.7. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico effettuato in prima battuta da un collaboratore scolastico che nella risposta indicherà il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica propri, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.8 L'Istituto assicura la predisposizione di spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare predispone:

- un organigramma
- una tabella dell'orario di lavoro di tutti i dipendenti con l'indicazione della loro funzione e della loro dislocazione.

- Albi di Istituto

Sono inoltre predisposti spazi per

- Bachecca sindacale;
- Bachecca degli studenti;

8.9. Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.10. Il regolamento di istituto è pubblicizzato mediante affissione all'Albo di Istituto

PARTE III

9. Reclami e valutazione del servizio

9.1 Gli studenti, i docenti, il personale Ata e i genitori, in quanto fruitori di un servizio erogato dalla scuola, possono presentare reclami, osservazioni e valutazioni al fine di un miglioramento continuo del sistema scolastico.

I reclami 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 Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Periodicamente il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto in modo analitico dei reclami e dei successivi provvedimenti.

9.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

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

Il Dirigente Scolastico presenta periodicamente al Consiglio di Istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi dell'istituzione scolastica.