



ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE "E. FERMI"
Istituto Tecnologico e Professionale
Centro Territoriale Permanente per l' E.D.A. del Casentino
☎ 0575/ 593027 P.zza Matteotti 1, 52011 Bibbiena (AR) Fax 0575/536292
e-mail: segreteria@isisfermi.it presidenza@isisfermi.it ctp@isisfermi.it
ARIS01200B@PEC.ISTRUZIONE.IT
C.F. 80000110512



Carta dei Servizi

LA CARTA DEI SERVIZI

L'istituto si riconosce pienamente nei principi fondamentali sanciti dagli artt. 3; 33; 34 della Costituzione italiana, espressi negli articoli 1-6 dello schema di riferimento generale, predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d' intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione (Decreto del Pres. del Cons. dei Ministri 7 Giugno 1995).

1. Uguaglianza

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. Le regole che disciplinano i rapporti tra gli/le utenti e la scuola sono uguali per tutti. La pari opportunità dell'offerta formativa sarà garantita con l'adozione di criteri collegiali espliciti nell'assegnazione degli/delle alunni/e alle classi.

2. Pluralismo

L'ISIS "E. Fermi" assume il pluralismo come valore fondamentale per lo svolgimento della propria attività e favorisce l'accoglienza e lo scambio tra diverse culture e diverse opinioni di carattere religioso, ideologico e politico.

3. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce in linea di principio la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

4. Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti/e gli/le operatori/operatrici del servizio, a favorire l' accoglienza dei genitori e degli/delle alunni/e, l' inserimento e l' integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli/alle studenti/studentesse lavoratori/lavoratrici, agli/alle stranieri/e, ai/alle degenti negli ospedali, a quelli/e in situazione di handicap, a quelli/e presenti nelle istituzioni carcerarie. Per i/le portatori/portatrici di handicap, la scuola si impegna a stabilire rapporti di fattiva collaborazione con la ASL e con gli enti locali, anche in vista di un eventuale inserimento nel mondo del lavoro. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore/operatrici ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello/a studente/studentessa.

5. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Lo/a studente/studentessa ha facoltà di scegliere fra i vari indirizzi, le sezioni di qualifica, mentre quelle di post-qualifica sono determinate da quelle del corso di qualifica precedente. La libertà di scelta si esercita nei limiti di capienza di ciascuna sezione; in caso di eccedenza va considerato l'ordine di presentazione delle domande. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica

da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

6. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, alunni/e, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. A tal fine sono garantite: una bacheca ove verranno affissi copia del Regolamento d'Istituto, della Carta dei Servizi, del P.O.F., degli atti del Consiglio d'Istituto; una bacheca del personale ATA contenente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio, i turni; una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei/delle collaboratori/collaboratrici del Dirigente Scolastico, dei/delle responsabili della sede coordinata, l'elenco dei/delle docenti con la rispettiva materia d'insegnamento, i gruppi di lavoro, l'orario di lezione e quello di ricevimento; una bacheca sindacale; una bacheca degli/delle studenti/studentesse e dei genitori.

L'attività scolastica, con particolare riferimento all'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, economicità e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. 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.

7. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei/delle docenti e garantisce la formazione dell'alunno/a, 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. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari in collaborazione con istituzioni, enti, associazioni professionali per il conseguimento della massima professionalità del personale e l'efficienza del servizio.

Capo I

8. Area didattica.

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 l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli/delle alunni/e, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli/delle alunni/e.

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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i/le docenti cercheranno di adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il/la docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli/delle alunni/e. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai/alle ragazzi/e, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative o sportive o all'apprendimento di lingue straniere o arti. Nel rapporto con gli/le allievi/e, i/le docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Piano dell'Offerta Formativa e programmazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

➤ Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei/delle docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli/sulle alunni/e;
- comportamento degli/delle alunni/e e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel Regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti/studentesse e genitori con riferimento ad incontri con i/le docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti/studentesse e genitori, del comitato degli/delle studenti/studentesse e genitori, dei Consigli di Classe e del Consiglio di Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

➤ **Programmazione educativa e didattica.**

▪ **Programmazione educativa.**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

▪ **Programmazione didattica.**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe:

- ❖ delinea il percorso formativo della classe e dell'alunno/a, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- ❖ utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativi indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio Docenti;
- ❖ è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in "itinerare".

▪ **Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il/la docente e l'allievo/a, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli Organi Collegiali dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti ed interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, l'allievo/a deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum.

Il/la docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

La valutazione, nelle sue diverse forme, è considerata parte integrante del rapporto educativo e didattico che implica interazione continua tra docente ed alunno/a, al fine di fornire una diagnosi sul processo di apprendimento e indicazioni di lavoro utili per raggiungere gli obiettivi cognitivi e formativi di volta in volta fissati. Ne consegue la necessità di:

- rapportare costantemente la valutazione allo svolgimento dell'attività didattica, definendo, di volta in volta, tempi di effettuazione e finalità della prova, in relazione agli obiettivi disciplinari prefissati;
- rendere comunque chiare all'alunno/a le motivazioni della valutazione delle prove, sia scritte che orali.

Il genitore deve:

- ❖ conoscere l'offerta formativa;
- ❖ esprimere pareri e proposte;
- ❖ collaborare nelle attività.

Capo II

9. Servizi amministrativi.

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ❖ celerità di procedure;
- ❖ trasparenza;
- ❖ informatizzazione dei 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 dagli standard fissati.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

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 attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli/delle alunni/e sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o da docenti incaricati/e entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

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/delle utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli/delle utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

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.

Ciascun istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei/delle dipendenti (orario dei/delle docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario-A.T.A);
- organigramma degli uffici (Dirigente Scolastico, DSGA e servizi);
- organigramma degli Organi Collegiali;
- albi d' istituto.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori/collaboratrici scolastici/scolastiche in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. I/Le collaboratori/collaboratrici scolastici/scolastiche devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l' intero orario di lavoro.

Il Regolamento d'Istituto è adeguatamente pubblicizzato.

Capo III

10. Condizioni ambientali della scuola.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli/le alunni/e e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli/alle alunni/e la sicurezza interna. La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza.

- ❖ numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli/delle alunni/e) e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- ❖ numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno/a ecc.), orario di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- ❖ numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre;
- ❖ numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni;
- ❖ numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- ❖ numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- ❖ numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;
- ❖ esistenza di barriere architettoniche;
- ❖ esistenza di ascensori e montacarichi;

- ❖ esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- ❖ piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

Capo IV

11. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

○ Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del/la proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

○ Valutazione del servizio.

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

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

Capo V

11. Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Approvato dal Consiglio di Istituto in data 21.04.2008.