

Carta dei servizi

La Carta dei Servizi dell'I.I.S.S. "S. Pertini" di Afragola si ispira fundamentalmente agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana:

- Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali (art. 3);
- L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. (...) (art. 33);
- La scuola è aperta a tutti (...). I capaci e i 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 (art. 34).

Uguaglianza

- L'erogazione del servizio sarà assicurata nel pieno rispetto dell'art. 3 della Costituzione.

Imparzialità e regolarità

- Gli operatori della Scuola, quali erogatori del servizio, ispireranno la loro azione a chiari principi di obiettività e di equanimità.
- L'I.I.S.S. "S.Pertini" di Afragola opererà di concerto con tutte le componenti che interagiscono nella Comunità scolastica e con le altre istituzioni ad esso collegate per assicurare la regolarità e la continuità del servizio e delle molteplici attività di istruzione e di educazione, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza ed integrazione

- L'impiego di tutti gli operatori dell'istituzione scolastica a favorire la realizzazione delle condizioni più funzionali ad un'accoglienza valida sia nella prospettiva psicologica che pedagogica e didattica, soprattutto in ordine alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, costituirà uno degli aspetti più qualificanti del progetto formativo di questo Istituto. E si avvarrà, in particolare, del pieno coinvolgimento delle famiglie, la cui sensibilizzazione in tale direzione, pertanto, si propone come fondamentale.
- In questa prospettiva particolare attenzione sarà riservata alle problematiche afferenti alla interculturalità e alla integrazione dei soggetti in situazione di svantaggio e/o diversamente abili.
- Ciascun operatore scolastico ispirerà la propria azione al sacrosanto principio del valore e della dignità della persona umana. Pertanto, sia nella dimensione didattico-pedagogica, che in quella più ampia della vita della scuola nei suoi molteplici aspetti, il rispetto del giovane, in quanto persona, con i suoi diritti ed interessi, costituisce fondamentale punto di riferimento.

Diritto di scelta del servizio scolastico e frequenza

- La legge riconosce al cittadino la facoltà di scegliere il percorso formativo che più soddisfa le proprie esigenze di crescita umana, culturale e pre-professionale. Tale sua libertà di scelta, esercitata tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, trova il suo limite nella capienza obiettiva di ciascuna di esse.
- Ne consegue che, laddove dovesse porsi in evenienza contingente, quest' I.I.S.S. "Pertini" terrà presente la territorialità (residenza, sede di lavoro dei familiari, disponibilità di posto e presenza di altri componenti dello stesso nucleo familiare già iscritti e frequentanti).
- La regolarità della frequenza è assicurata 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.

- In applicazione della legge n° 53 del 28 marzo 2003, è garantito il passaggio tra percorso formativo integrato e percorso curriculare. In attesa dell'entrata a regime delle disposizioni legislative afferenti alla citata legge e successivi regolamenti applicativi, l'istituto garantisce l'alternanza tra i percorsi solo in caso di adesione alle iniziative sperimentali approvate dai competenti organi collegiali e/o successive disposizioni applicative.

Partecipazione efficienza e trasparenza

- Istituzioni, Dirigente scolastico, personale della Scuola, genitori e alunni, nel quadro della gestione partecipata, sancita dal regolamento sull'autonomia scolastica – DPR 275/99 – si propongono come protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta". Perciò ciascuno profonderà il proprio impegno fattivo e responsabile, su un piano di congruente cooperazione e collaborazione, per favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- L'I.I.S.S. "S. Pertini" di Afragola e l'Amministrazione provinciale dimostrano piena consapevolezza che la Scuola si pone come centro di promozione culturale. Perciò ritengono di assicurare un'adeguata interazione degli impegni perché l'istituzione scolastica possa assolvere, nei modi e nei termini più congruenti, a questa importante sua funzione, che investe anche gli aspetti sociali e civili della più ampia realtà, nella quale essa è chiamata a svolgere la sua opera. Tale impegno si concretizzerà, in particolare, nella messa a disposizione, compatibilmente con le attività ordinarie ed extracurricolari, della struttura e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- Il Dirigente Scolastico, nella sua qualità di legale rappresentante dell'istituzione, attiverà tutte le disposizioni di legge perché sia promossa ogni forma di partecipazione. A tal fine sarà suo preciso impegno studiare, di concerto con i competenti OO.CC., le organizzazioni sindacali, in particolare le RSU interne, le forme più opportune atte a garantire, attraverso procedure di contrattazione e semplificate, una partecipazione e informazione completa e trasparente a tutte le componenti scolastiche.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, 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 d'indirizzo e delle direttive annuali definite dall'Amministrazione.

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

- La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno nei molteplici aspetti che costituiscono la personalità, colta nei suoi fattori dinamici ed evolutivi, in sintonia con gli obiettivi formativi posti dai programmi, recepiti nei percorsi di studio di ciascun indirizzo.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno/dovere e non un obbligo per tutto il personale scolastico. Costituisce, pertanto, preciso compito dell'amministrazione assicurare interventi organici e regolari.

Area didattica

- La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il

raggiungimento delle finalità istituzionali. Nell'assolvimento di questo fondamentale compito l'istituzione scolastica si avvale delle competenze professionali del personale, nonché della collaborazione del concorso delle famiglie, delle altre istituzioni e della società civile.

- Per la sua specifica parte di competenza essa 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 della giovane utenza.
- La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche deve avere come parametro di riferimento, sia la validità culturale e la funzionalità educativa che gli obiettivi formativi da conseguire e la loro rispondenza alle esigenze dell'utenza destinataria.
- L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa non può prescindere dalla considerazione, da un lato, degli obiettivi della programmazione didattica, e, dall'altro, di razionali tempi di realizzazione e delle esigenze di vita e di eventuali interessi di studio extra-curricolari dei giovani.
- Dialogo, senso di comprensione e condizioni di sicurezza affettivo emotiva debbono cadenzare e caratterizzare il rapporto educativo tra docenti ed alunni.
- Piano formativo e programmazione.

Informazione all'utenza sul piano dell'offerta formativa

- Redazione entro il 30 ottobre salvo eccezionali impedimenti di carattere organizzativo-strutturale.
- Pubblicizzazione mediante esposizione all'albo, pubblicazione nel sito web dell'istituto e incontri con i genitori e alunni
- Copia depositata presso Uffici di SEGRETERIA e DIRIGENZA.
- Duplicazione presso la SEGRETERIA ALUNNI.

Programmazione didattica

E' elaborata ed approvata dal consiglio di classe. Essa assolve ai seguenti compiti:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, indicando le strategie d'intervento funzionali alla realtà psicologica degli alunni e agli effettivi pre-requisiti di ciascuno;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il conseguimento degli obiettivi formativi e cognitivi individuati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei Docenti;
- prevede sistematici momenti di verifica e di valutazione dei risultati, perché possano essere studiati "in itinere" i più opportuni interventi correttivi e di adeguamento alle reali esigenze formative dei componenti il gruppo-classe.

Informazione all'utenza sulla programmazione didattica dei consigli di classe

- Redazione entro il 30 settembre.
- Copia depositata presso gli Uffici di SEGRETERIA e di DIRIGENZA
- Duplicazione presso la SEGRETERIA, previa richiesta autorizzata.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi di cui fissa e pubblica gli standard, garantisce:

- l'osservanza e il rispetto;
- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico;

Standard specifici delle procedure

- I moduli di iscrizione sono distribuiti a vista nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

- L'iscrizione viene effettuata in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
- I certificati sono rilasciati, 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 con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a decorrere dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- Il documento attestante gli esiti delle operazioni di verifica trimestrale/quadrimestrale è consegnato direttamente dal preside o dai docenti a ciò delegati, entro cinque giorni dal compimento delle operazioni di scrutinio.
- Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo e con quello ausiliario, deputato all'imprescindibile servizio della vigilanza sugli alunni, all'interno dell'Istituto, garantiscono il ricevimento del pubblico, dalle ore 09,00 alle 13,00 del martedì, giovedì e Sabato, e, in orario pomeridiano, dalle ore 15,00 alle 16,30 nella giornata di martedì. Il personale docente è ricevuto dal personale di segreteria nei giorni dispari (lunedì, mercoledì e venerdì) dalle ore 10,00 alle ore 13,30, salvo particolari esigenze inderogabili.
- Il Direttore amministrativo riceve nei giorni dispari dalle ore 10,00 alle ore 13,00;
- L'ufficio del Dirigente riceve il pubblico nei giorni dispari, dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e ed il martedì dalle ore 15,00 alle ore 16,30 . In assenza del Dirigente scolastico, per esigenze di servizio da esplicitare altrove o per motivi di salute, ecc., è il suo Vicario ad assicurare tale servizio.
- 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, la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- Sono garantite le applicazioni in materia di riservatezza disposti dal decreto legislativo 196/2003. A tutti gli utenti, ivi compreso il personale della Scuola, sarà garantito il rilascio dell'informativa di cui all'art. 13 del citato decreto.

Criteria per l'informazione

- Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:
- tabella dell'orario di lavoro dei docenti e tabella dell'orario,
- funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
- organigramma degli uffici di presidenza, vicepresidenza e servizi;
- organico del personale docente e di quello A.T.A.;
- albi d'istituto;
- organigramma organi collegiali.

Si garantiscono, altresì, i seguenti spazi, del resto già esistenti:

- bacheca sindacale;
- bacheca studenti;
- bacheca genitori.

Gli operatori adibiti all'ingresso e presso gli uffici saranno forniti di necessari strumenti di riconoscimento e delle necessarie competenze per assicurare il servizio di prima informazione.

- Il cartellino di riconoscimento contraddistingue ciascun operatore dei servizi per l'intero arco dell'orario di lavoro.
- Il regolamento d'Istituto è affisso all'Albo per la necessaria pubblicizzazione.

Condizioni ambientali della scuola

L'impegno del personale della scuola tutta e dei suoi utenti diretti è teso ad assicurare un ambiente di fruizione del servizio igienicamente sano e psicologicamente corroborante. A tal fine il personale ausiliario garantisce la costante igiene dei servizi e il personale amministrativo e quello docente ispira il suo atteggiamento al sacrosanto principio del rispetto dell'alunno e degli altri fruitori del servizio quali persone. Tutti, poi, vogliono svolgere opera di sensibilizzazione verso le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, perché sia conseguito l'obiettivo della sicurezza interna ed esterna dei giovani fruitori del servizio scolastico.

L'Istituto s'impegna dare adeguata informazione all'utenza sulla "vivibilità" ambientale della struttura, mediante planimetrie rilasciate dall'Ufficio tecnico e certificazioni rilasciate dalla competente A.S.L. sulla capacità volumetrica delle aule destinate alla normale attività didattica. All'utenza è fornita anche la necessaria informazione sul numero dei laboratori in funzione per i necessari impegni di tipo tecnico ed operativo e sull'orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei medesimi.

L'Istituto dispone di una sala di riunione, capace di contenere circa 150 persone e debitamente attrezzata con impianto di amplificazione audio e possibilità di proiezione multimediale. Essa è adibita alle riunioni plenarie del Collegio, oltre che per attività di aggiornamento, formazione, incontri e conferenze.

Sono attive tre fotocopiatrici e una _oto stampatrice in tre distinti locali di dimensione accettabile e adeguata all'espletamento della bisogna.

La Biblioteca dell'Istituto costa di accettabile numero di volumi il servizio di consultazione è fissato in 6 h settimanali ed è svolto da docenti affidatari e da personale amministrativo.

La struttura dispone di numero sufficiente di servizi igienici; esiste anche un bagno per handicappati fisici.

L'edificio è costruito secondo criteri architettonici moderni; perciò non presenta barriere architettoniche che impediscano il diritto allo studio dei portatori di handicap; ed è dotato di ascensore.

L'Istituto dispone di ampi spazi esterni, che, però, non sono attrezzati, né per le esigenze ginnico-sportive, né per parcheggio.

Procedure dei reclami e valutazione del servizio

Ciascun utente può esprimere reclami verbalmente, telefonicamente e via fax, per iscritto. A tal fine deve indicare le proprie generalità, l'indirizzo e l'effettivo recapito. In merito va precisato che il reclamo orale e quello telefonico deve essere successivamente sottoscritto.

Il reclamo anonimo è preso in considerazione solo se circostanziato.

A rispondere ai sopra descritti reclami provvederà il Dirigente scolastico o un suo delegato, dopo aver esperito le più opportune indagini del caso, entro i quindici giorni dalla presentazione dell'esposto, e per iscritto, non senza essersi attivato a rimuovere le cause che motivano il reclamo. Nel caso la materia dell'esposto non fosse di sua competenza, egli indicherà al reclamante le necessarie indicazioni per la destinazione dell'esposto. Annualmente, poi, formulerà al Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati, relazione, che costituisce parte integrante di quella generale che il Consiglio d'Istituto è chiamato a redigere sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio.

Mediante la compilazione dei questionari opportunamente tarati, destinati agli studenti, ai genitori e al personale scolastico, si acquisiranno gli elementi necessari per un'adeguata valutazione del servizio. Tali questionari, che s'incentrano sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Per la loro formulazione saranno tenuti in considerazione anche eventuali indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Il Collegio dei Docenti è chiamato a redigere una relazione sull'attività formativa della scuola, che sarà sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Attuazione

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

Il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente "Carta".