

ISIS GALILEO GALILEI
Liceo Scientifico Galileo galilei
liceo delle Scienze Umane Galileo Galilei
Istituto Tecnico Economico - Amministrazione, Finanza e Marketing **Luigi Einaudi**

CARTA DEI SERVIZI

a.s. 2014/15 – 2019/20

Approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 20.11.2014 con delibera n... /2014

L'Istituto Statale di Istruzione Superiore Galileo Galilei di Poppi (Ar)

Visto l' art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15 giugno 1995

adotta

la presente Carta dei Servizi.

Premessa

La Carta dei Servizi (da ora in poi CdS) indica i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell' erogazione del servizio al quale è preposta. In tale documento vengono delineate in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova, nella Carta dei Servizi dell'ISIS Galilei di Poppi, una modalità per far comprendere ai cittadini / utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e materiali disponibili.

Scopo primario di questa *Carta dei Servizi* è anche quello di rendere più agevole l'apertura al territorio della nostra Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d. S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia UE 2020:

1- Uguaglianza e Pari Opportunità

Nella erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche; né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione, e così via).

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che, ispirandosi ai principi su menzionati, consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.

La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica di insieme, viaggi di istruzione - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) .

2- Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti.

Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- ❑ Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- ❑ Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.
- ❑ Vigilanza sugli studenti presenti a scuola.
- ❑ Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

3- Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno nonché alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie oltreché su appuntamento.

Sarà favorita la partecipazione dei genitori attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto Galilei si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici quali obiettivi educativi, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento-insegnamento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola - famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni in situazioni di svantaggio e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati.

L'Istituto Galilei si impegna complessivamente nella valorizzazione a tutto tondo delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro.

In tale prospettiva, e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande il Consiglio di Istituto provvederà a stilare *LISTE DI ATTESA PER ECCEDENZIA NELLE ISCRIZIONI*, come da Regolamento.

L'Istituto Galilei, anche in collaborazione con gli enti locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

5 - Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della *libertà di insegnamento dei docenti*. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno; il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici delle tre distinte tipologie di scuola afferenti all'Isis Galilei, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico - didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

6- Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto Galilei individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenuto conto - da un lato - degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni - dall'altro - in quanto protagonisti del processo di insegnamento - apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D.I n. 44/2001.

Nella formulazione dell'orario delle attività l'Istituto Galilei segue criteri di funzionalità didattica, e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti dell'Istituto Galilei utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica; operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti; garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

L'Istituto Galilei con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone - docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Nell'istruzione liceale e tecnica le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e coerenti con il profilo in uscita indicato dal corso di studio. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica, riforniti di materiale per le esercitazioni.

7-Contratto formativo docenti - alunni

Il contratto formativo è l'esplicitazione dell'operato dell'Istituto Galilei nel suo rapporto di servizio con l'utenza. Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo ma anche tra l'intero Consiglio di classe, gli studenti ed i genitori e può coinvolgere anche soggetti esterni con i quali la scuola stabilisce rapporti regolati da atti condivisi e formalizzati. In particolare:

- L'allievo conosce
 - gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e la programmazione della classe nella quale è inserito;
 - il percorso per raggiungerli;
 - le fasi del suo curriculum;
 - i criteri di valutazione scelti dai docenti.
- Il docente
 - comunica l'offerta formativa presente nel proprio piano di lavoro annuale;
 - motiva il proprio intervento didattico;
 - esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione e comunica le valutazioni delle prove
- Il genitore
 - conosce l'offerta formativa della scuola e del Consiglio di Classe;
 - esprime pareri e proposte al Dirigente Scolastico e agli Organi Collegiali;
 - collabora alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro a classi aperte

- Laboratori su progetto

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di test e prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) dei crediti scolastici e formativi, indicati nel POF.

Studio domestico (finalità e consistenza dello stesso) :

- Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare;
- le finalità dello studio domestico sono:
 - esercitare l'alunno;
 - rafforzarne gli apprendimenti;
 - favorire l'acquisizione di un metodo di studio efficace
 - responsabilizzarlo;
- Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe. **Modalità di correzione da seguire in classe:**
 - individuale, in gruppo o collettiva;
 - a campione;
 - autocorrezione ;
 - attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori;
 - valorizzazione dei risultati positivi.

8 - Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- La celerità delle procedure
- La trasparenza
- L'informatizzazione dei servizi di segreteria
- I tempi di attesa agli sportelli
- La flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- La consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria.
- Il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di tre giorni.
- Gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.
- Le schede di valutazione sono consegnate entro cinque giorni dallo scrutinio.
- Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria
 - o dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30;
 - o Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.
- Tempestività del contatto telefonico stabilito con l'utente e declinazione al suo interno di 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 indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- o Organigramma degli uffici
- o Organigramma degli Organi Collegiali
- o Organigramma del personale docente e A.T.A.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

9 - Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di assicurare una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici .

Nelle scuole è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D.L.vo n.81/2008 un piano di rilevazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

In ogni plesso scolastico è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

10- Valutazione del servizio

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogato qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto Galilei si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

11 - Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

12 - Partecipazione, efficienza e trasparenza.

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'istituto Galilei organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio anche attraverso il prestito dei locali scolastici - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241 /90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Informazione scritta e documentazione messa a disposizione dei genitori e degli studenti maggiorenni su richiesta degli stessi:

- *Carta dei Servizi*
- *Piano offerta formativa (P.O.F.)*
- *Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni*
- *Curricolo d'Istituto*
- *Programmazione educativa e didattica di classe, sezione, ordine di scuola*
- *Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.*
- *Scheda a di valutazione dell'alunno*
- *Fascicolo personale dell'alunno*
- *Registri di classe, del professore ecc.(versione cartacea del Registro Elettronico)*
- *Delibere del Consiglio di istituto*

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purchè il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Essi sono inoltre disponibili, previo appuntamento, anche in altre date.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa.

La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente CdS:

a) PIANO OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico*
- Pubblicazione all'albo e nel sito web della scuola entro il 20 novembre di ogni anno scolastico*
- Copia depositata presso la segreteria*

La programmazione didattica di tutto l'Istituto (il curriculum d'Istituto) e di ciascuna classe (il cosiddetto piano di lavoro annuale) sono effettuate dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno. Una copia della programmazione didattica è inserita nel Registro elettronico; una copia è depositata agli Atti (e reperibile presso la segreteria).

Ogni documento, amministrativo o didattico (elaborati alunni) può essere duplicato su supporto cartaceo, informatico, video e audio, su richiesta degli interessati e dietro corresponsione di un importo che tiene conto dei costi di riproduzione da 1 euro fino a 10 euro).

Qui di seguito si indicano i costi di duplicazione su supporto cartaceo dei principali documenti programmatici e di gestione:

<i>POF</i>	<i>euro 10,00.</i>
<i>Regolamento di Istituto.....</i>	<i>euro 10,00</i>
<i>Carta dei Servizi.....</i>	<i>euro 8,00</i>
<i>Curricolo di Istituto.....</i>	<i>euro 10,00</i>
<i>Programmazione annuale singolo docente.....</i>	<i>euro 8, 00</i>
<i>Programma Annuale (bilancio preventivo)...</i>	<i>euro 10,00</i>
<i>Bilancio Consuntivo.....</i>	<i>euro 10,00</i>
<i>Delibera del Consiglio d'Istituto.....</i>	<i>euro 2,00</i>
<i>Verbale delle sedute del Consiglio d'Istituto...</i>	<i>euro 5,00</i>
<i>singola comunicazione/nota/lettera.....</i>	<i>euro 1,00</i>

Il denaro introitato dall'istituzione scolastica tramite la duplicazione dei documenti scolastici sarà utilizzato per l'ampliamento dell'offerta formativa e l'alimentazione del fondo per il diritto allo studio.

13.Attuazione e revisione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi e nelle norme di legge; oppure se gli organi collegiali della scuola non procedano a modifiche o integrazioni.

Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di alunni o genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei Servizi.

Le proposte saranno sottoposte alla valutazione e alla deliberazione del Consiglio di Istituto.

Il Presidente del Consiglio d'Istituto

il Dirigente Scolastico