

LA CARTA DEI SERVIZI

1. Introduzione

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono :

- a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi (vedasi sezione apposita del Progetto di Istituto)
- b) Servizi e risorse strutturali che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- c) Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico.
- d) Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
- e) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- f) Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- g) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

2. Settore culturale e didattico

I contenuti

La caratteristica dell'Istituto di istruzione è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuto. Il diverso peso delle materie nell'orario non corrisponde a gerarchie di importanza culturale.

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure della ricerca scientifica e umanistica, e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i viaggi di istruzione.

La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini. A tale scopo sono finalizzate le esperienze di scambi internazionali. Essendo organicamente inseriti nel piano didattico, uscite didattiche e scambi rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò organizzati dai Consigli di Classe tutte le volte che le risorse della scuola e le caratteristiche del lavoro in corso nelle classi lo permettono. Il percorso ottimale prevede che ciascuna classe possa alternare, negli anni, esperienze di tipo scientifico/ naturalistico ed esperienze di scambi e/o viaggi all'estero. Le classi che accedono alle uscite lunghe e agli scambi sono di regola le classi seconde, terze, quarte. Le prime si limitano in genere ad uscite di un giorno, mentre la

partecipazione delle quinte deve tenere conto dell'impatto possibile di queste esperienze sulla preparazione dell'esame finale.

Uscite e scambi hanno un regolamento apposito del Consiglio dell'Istituzione

Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti:

- Incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime
- Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime sono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola.
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà

Lo sportello CIC (Centro di Informazione e Consulenza)

Il Centro di Informazione e Consulenza è nato per prevenire e superare l'eventuale disagio che può insorgere nello studente e per fornire tutte quelle indicazioni di carattere psicologico, metodologico, ecc. che contribuiscono allo "star bene a scuola".

Tra le attività che l'istituto organizza con l'apporto di tutte le componenti riveste un posto particolarmente rilevante la consulenza psicologica da parte di una figura specialistica.

Comunicazioni a studenti e famiglie

L'Istituto è una scuola superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate in classe. La scuola si impegna a dare la comunicazione con un congruo anticipo (minimo una settimana). Gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie.

L'esito dello scrutinio quadrimestrale e di quello finale viene comunicato con la pagella.

Le famiglie possono seguire più da vicino l'andamento scolastico tramite la visione dei voti nel registro elettronico che è tenuto aggiornato dai docenti almeno ogni 20 giorni.

I documenti ufficiali (compiti corretti, pagelle quadrimestrali) devono essere riconsegnati firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene pubblicizzato adeguatamente dalla scuola

All'inizio dell'anno, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti. Alla fine dell'anno, gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto viene controfirmata dai rappresentanti degli studenti della classe e resta agli atti ufficiali della scuola. Se ne può richiedere copia in segreteria.

Sempre all'inizio dell'anno, viene illustrato il regolamento dell'Istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti.

Attività di sostegno e recupero.

I corsi Recupero delle carenze formative sono attivati esclusivamente nel mese di settembre.

Il relativo calendario sarà affisso all'albo della scuola e pubblicato sul sito d'istituto entro il 1° settembre. La comunicazione all'albo e sul sito scolastico è considerata necessaria e sufficiente affinché tutte le famiglie siano correttamente informate. Non verranno quindi attivate ulteriori forme personalizzate di divulgazione.

In corso d'anno il consiglio di classe definisce le attività di supporto agli studenti in difficoltà deliberando corsi di sostegno agli studenti medesimi ovvero attività tutoriali.

Regolarità del servizio scolastico

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate) Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto

Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.

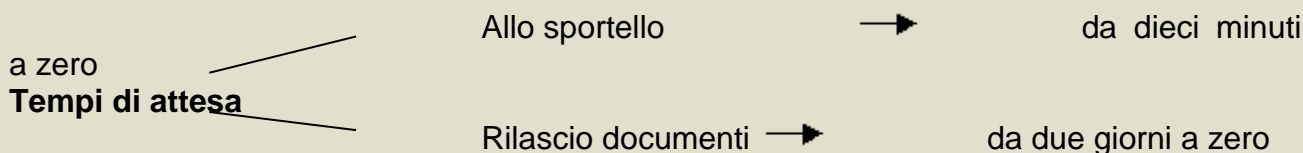
In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

3. Settore amministrativo

Ai fini di una chiara ed efficace redazione della carta dei servizi vengono individuati i sotto indicati standard e fattori di qualità tendenti al miglioramento della funzionalità dei Servizi Amministrativi:

CRITERI DI EFFICIENZA EFFICACIA FLESSIBILITÀ



Individuazione immediata della persona o Ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche; informatizzazione di tutte le procedure amministrative.

Favorire l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale e aggiornamento del personale amministrativo

→ **Semplificare le procedure**
comprensibile a tutti

linguaggio e struttura della modulistica

→ **Rapporti con il pubblico**
e pacatezza

All'insegna della correttezza, rispetto, cordialità

Individuare fasce orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio

Derogare dagli orari, tempi e modalità stabiliti onde favorire particolare esigenze manifestate dall'utenza. La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

◆ **CERTIFICAZIONI**

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi.

◆ **ORARI**

Gli orari degli uffici di segreteria sono pubblicati sul sito internet e esposti al pubblico. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

- Tutte le pratiche relative alla gestione del personale sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche. Il rilascio di certificati di servizio avverrà dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I tempi di consegna si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.
- Per quanto riguarda le modalità d'accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").
- Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi così indicati dalla Provincia Autonoma di Trento
- Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti, per le varie richieste, moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza in caso di difficoltà nella compilazione dei moduli.
- I rapporti con l'esterno saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli alunni. I rapporti con i privati (fornitori) sono regolati dalle normative vigenti.

◆ **GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI DEGLI STUDENTI**

Le modalità seguite dall'Istituto in caso di infortunio degli studenti durante le ore di scienze motorie sono le seguenti:

- 1) **COMUNICAZIONE DA PARTE DEL DOCENTE** circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE
- 2) **CONSEGNA CERTIFICATO DEL PRONTO SOCCORSO** da parte dell'infortunato o di un suo familiare – IMMEDIATAMENTE
- 3) **Pratica INAIL**
Denuncia al Comune – Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)
Invio documentazione INAIL – Entro 48 ore dall'accaduto
- 4) **Pratica ASSICURAZIONE** – Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

◆ CUSTODIA E VIGILANZA

La sorveglianza nell'Istituto è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato; essa avviene con le seguenti modalità:

- Al **mattino** all'entrata dal personale collaboratore scolastico, all'entrata in classe dal personale docente.
- Dalla **1^a ora** di lezione dal personale docente
- Durante il **cambio-ora** dal personale docente e ausiliario
- Nell'intervallo** dai docenti (in base ai turni stabiliti dalla Presidenza) e dal personale ausiliario
- Nelle attività del **pomeriggio** dai docenti referenti di tali iniziative, dal personale collaboratore scolastico

L'accesso alla struttura è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza

◆ ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI PULIZIA

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'Istituto sono garantite attraverso l'intervento ripetuto da parte del personale collaboratore scolastico e dei servizi di pulizia durante la giornata lavorativa.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare dagli studenti una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.

◆ ASSISTENZA TECNICA

L'utilizzo della aule speciali e dei laboratori durante l'attività didattica è gestito con normale prenotazione, o fissato da calendarizzazione sin dall'inizio dell'anno scolastico. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di personale qualificato .

Durante l'attività extra-curricolare ci si può avvalere di assistenza tecnica facendo richiesta scritta alla Presidenza.

◆ INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Di norma la procedura è la seguente:

1. Comunicazione telefonica a un genitore
2. Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)
3. Eventuale chiamata dell'ambulanza

◆ NORME DI SICUREZZA E SISTEMA ANTINCENDIO

L'Istituto è dotato di un sistema **antincendio** (estintori, bocchette interne ed esterne, porte d'uscita con maniglie antipánico, ecc.) efficiente e periodicamente controllato dagli enti competenti.

1. Trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la

partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.
A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:

- a) Gli Organi collegiali: Consiglio dell'Istituzione, Consigli di classe aperti tre volte l'anno
- b) Il sito web dell'Istituto
- c) I Verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti, consultabili a richiesta in Presidenza.
- e) I programmi svolti e controfirmati dagli studenti, in visione su richiesta in Segreteria
- f) La possibilità di visione e di rilascio, su semplice richiesta, di copia dei seguenti documenti : Carta dei Servizi, Regolamento generale di Istituto, Regolamento Uscite didattiche e Scambi Piani di lavoro e programmi svolti.
- g) La possibilità, ai sensi della Legge 241/ 90, previa domanda motivata, di ottenimento di copie delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio. Si ricorda che, ai sensi della vigente legislazione sulla Tutela della Privacy, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato.