



# Istituto Statale d'Istruzione Superiore "Enrico De Nicola"

## CARTA DEI SERVIZI

Anno scolastico 2020/2021

**Dirigente Scolastico Prof. Stefano Zen**

*Mod. PL Rev. Del 10/11/2014*



## ❖ **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi, redatta ai sensi del DPCM del 07/06/1995, presenta in modo trasparente mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito web: informazioni procedurali, l'organizzazione dei servizi, la documentazione elaborata dall'Istituto, l'accesso agli atti, l'iter per procedure e reclami, provvedimenti adottati per il rispetto della privacy e per garantire la sicurezza.

La Carta prende in esame le seguenti aree:

- Principi fondamentali
- Area Didattica
- Criteri di Organizzazione
- Servizi Amministrativi
- Condizioni Ambientali
- Procedura dei Reclami
- Valutazione del Servizio

## ❖ **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi si ispira agli articoli 3 – 21 – 30 – 33 – 34 della Costituzione Italiana che sanciscono: l'uguaglianza formale e sostanziale della persona, la libertà di insegnamento e la libertà di opinione, il diritto-dovere allo studio da parte degli studenti e delle famiglie.

### ➤ **UGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi dall'Istituto prescinde da ogni discriminazione. L'Istituto opera secondo criteri ispirati al principio di uguaglianza a partire dalla formazione delle classi che sono eterogenee per livello e presenza equilibrata maschi-femmine.

Tutte le componenti si impegnano a favorire pertanto il successo formativo tramite un adeguato livello della formazione umana, culturale e professionale (Vedi Piano triennale OF).

### ➤ **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

Tutti i soggetti erogatori del servizio agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti. Si impegnano, inoltre, con il concorso delle altre Istituzioni ed Enti territoriali, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei diritti dei lavoratori, dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali vigenti.

### ➤ **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

L'accoglienza di genitori ed alunni è favorita attraverso opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, quali: inserimento ed integrazione degli studenti, soprattutto in ingresso e/o nelle condizioni di necessità; orientamento e ri-orientamento della scelta in caso di evidenti difficoltà.

Tra le iniziative più incisive, si riportano le seguenti:

- a) Adozioni di specifiche iniziative per far conoscere a tutti, entro il primo mese dell'anno scolastico: strutture, organizzazione, Regolamento di Istituto, Piano triennale dell'OF, Carta dei Servizi.
- b) Somministrazione di test di ingresso e questionari per rilevare i bisogni ed i livelli degli studenti e per la conseguenziale impostazione della programmazione didattica ed educativa.
- c) Circolazione tempestiva delle informazioni di reciproco interesse grazie ad apposite bacheche a disposizione per tutte le componenti dell'Istituto, ivi comprese quelle dei genitori e degli studenti.

### ➤ **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Per garantire la libera scelta dell'Istituzione scolastica, l'ISIS De Nicola apre le iscrizioni anche ad alunni appartenenti ad altri distretti scolastici, nei limiti della capienza della struttura per garantire adeguati livelli di sicurezza.

Gli operatori sono particolarmente attenti al contenimento ed al contrasto del fenomeno della dispersione scolastica vigilando quotidianamente sulla regolarità della frequenza con attento ed adeguato controllo di assenze e ritardi, annotati scrupolosamente sul registro di classe. A partire

dalla 2° ora di lezione, le assenze ed i ritardi sono rilevati e registrati on-line dagli addetti della Segreteria Didattica che provvedono tempestivamente all'invio di SMS alle famiglie degli alunni delle prime classi (in caso di assenza di massa ingiustificata, gli SMS sono inviati ai genitori degli alunni coinvolti). Le password in possesso dei genitori permettono l'accesso e la verifica immediata dei suddetti dati nonché delle valutazioni degli insegnanti quanto all'andamento didattico. I docenti vigilano sulle giustificiche firmate dai genitori sul libretto fornito all'inizio di ogni anno mentre il coordinatore di classe provvede alla convocazione tempestiva delle famiglie in caso di mancata giustificazione nei tempi previsti o di reiterazione di assenze e ritardi (Vedi Regolamento di Istituto).

Il coordinatore di classe interviene anche nel monitoraggio del numero di ore di assenza del singolo alunno per segnalare tempestivamente alle famiglie situazioni a rischio rispetto al superamento del monte-ore di assenza previsto dalla normativa.

In caso di inottemperanza dell'obbligo scolastico, il docente preposto a tale Funzione Strumentale si rivolgerà ai Servizi Sociali ed agli organi territoriali competenti.

Per contenere e limitare il fenomeno della devianza giovanile, è offerto adeguato supporto dal gruppo di lavoro addetto e dalla referente Funzione Strumentale.

### ➤ **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Per favorire la partecipazione di tutte le componenti, necessaria per il buon funzionamento dell'Istituto e per favorire il successo formativo dei discenti, sono adottate le seguenti modalità:

- Consigli di classe periodici aperti alla componente studentesca e dei genitori (vedi Piano delle Attività nel POF);
- 2 incontri annuali pomeridiani scuola-famiglia; incontri con i docenti in orario antimeridiano settimanale previo appuntamento;
- Pubblicazione all'albo e sul sito delle informazioni che nascono da situazioni contingenti e dei documenti fondamentali quali: Piano triennale dell'OF, Carta dei Servizi e Regolamento di Istituto;
- Diritto di accesso agli interessati (L. 241/90 e DPR 352/92).

La scuola mette a disposizione delle associazioni dei genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiali.

Gli spazi usufruibili sono i seguenti:

- a) bacheca del personale ATA, indicante organigramma, mansioni, ordini di servizio, turnazioni, mansioni aggiuntive, orari di apertura al pubblico;
- b) bacheca del personale Docente indicante organigramma, orario di servizio, nominativi dei coordinatori, dei responsabili delle strumentazioni;
- c) bacheca sindacale per tutte le componenti;
- d) bacheca di studenti e genitori;
- e) Sito web.

L'Istituto si attiva nel coinvolgimento degli enti locali per essere supportato nell'attivazione di attività extra-scolastiche necessarie per realizzare la funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso della struttura anche in orario extracurricolare.

Le attività di pianificazione ed organizzazione del servizio sono improntate a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

I rapporti interni ed esterni sono improntati al principio della trasparenza garantito da quest'anno maggiormente dall'attivazione di ulteriori servizi on-line, ai sensi della vigente normativa.

Viene garantita, inoltre, la massima semplificazione delle procedure di segreteria, grazie anche ai servizi on-line.

#### ➤ **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento, intesa come autonomia didattica e come libera espressione culturale dei docenti, è garantita nel rispetto della costituzione e degli ordinamenti statali nonché nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni. La libertà è inoltre esercitata nel confronto aperto con altri docenti che concordano un Progetto di Istituto che viene concretizzato nella programmazione dei gruppi di lavoro per materia e dipartimento e nell'azione specifica dei docenti appartenenti al singolo Consiglio di Classe, previa conoscenza e valutazione del gruppo classe.

Per attuare l'obbligo relativo all'aggiornamento del personale, si fa in prima luogo riferimento al CATALOGO CORSI DI FORMAZIONE AMBITO 12 e ci si avvale altresì della collaborazione di Istituti ed Enti culturali che siano in linea con quanto definito dall'Amministrazione Centrale e Periferica della Pubblica Istruzione.

## ❖ PARTE I

### ➤ AREA DIDATTICA

L'ISIS De Nicola si impegna a garantire l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni secondo il Piano triennale dell'Offerta Formativa elaborato alla luce delle esigenze concrete del territorio e nel rispetto degli obiettivi fissati a livello nazionale.

I docenti si impegnano ad individuare, elaborare, attuare e promuovere progetti e strumenti volti a garantire lo sviluppo armonico della personalità degli allievi.

Particolare attenzione è rivolta ai livelli di partenza rilevati tramite la somministrazione di appositi test, agli interventi didattici ed educativi in itinere (IDES) ed in orario extra-curricolare (IDER) per colmare le carenze evidenziate, al potenziamento delle eccellenze tramite l'attivazione di appositi progetti, all'orientamento degli alunni che intendano proseguire gli studi o inserirsi nel mondo del lavoro (Vedi Piano triennale dell'Offerta Formativa e Piano di Miglioramento).

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche ha come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa in armonia con gli obiettivi formativi indicati nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Tale scelta (nel rispetto della vigente normativa che obbliga all'adozione di testi in versione mista sia cartacea che digitale) viene effettuata dal Collegio dei docenti previa valutazione e proposta dei Dipartimenti e dei Consigli di Classe aperti anche alla valutazione di genitori ed allievi.

Per quanto riguarda l'assegnazione di attività da svolgere a casa, nel rispetto di razionali e proficui tempi di studio che consentano anche la partecipazione ad attività extra-scolastiche nonché lo svolgimento di vita di relazione, esse sono caratterizzate da gradualità e funzionalità rispetto al lavoro svolto in classe.

Il rapporto con gli allievi è improntato a lealtà, correttezza, collaborazione e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche è favorito da stimoli positivi e da gratificazioni. In caso di necessità di provvedimenti disciplinari viene rispettata la procedura prevista dal Regolamento di Istituto, con il pronto coinvolgimento delle famiglie.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci e tiene conto dei diversi stili di apprendimento. Particolare attenzione è rivolta all'utilizzo delle nuove tecnologie, agevolato dalla presenza di laboratori rispondenti a tutte le necessità.

### ➤ PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborato dal Collegio Docenti, dietro Atto di Indirizzo del DS ed adottato dal Consiglio di Istituto, il Piano Triennale dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative, l'utilizzazione delle risorse, le linee guida per lo sviluppo delle iniziative curriculari ed extracurriculari, le modalità di recupero.

Esso realizza ed evidenzia il processo di formazione scelto in funzione dei bisogni formativi, culturali e professionali del territorio, in armonia con i corsi di studio presenti nell'Istituto:

- ITE (Istituto Tecnico Economico) con l'indirizzo "**Amministrazione, Finanza e Marketing**" che prevede le seguenti articolazioni:
  - **Relazioni Internazionali per il Marketing**
  - **Sistemi Informativi Aziendali**

- **Liceo Scientifico**
- **Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate**
- **Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate con curvatura sportiva**
- **Liceo delle Scienze Umane**
- **Liceo delle Scienze Umane opzione economico-sociale**
- **Liceo Scientifico Quadriennale (attivato dall'a. s. 2018/2019)**

La programmazione didattica redatta dal Consiglio di classe riveste un'importanza particolare perché costituisce il punto di incontro operativo tra la progettazione di Istituto condivisa e concordata dal Collegio docenti e le esigenze della singola classe e/o del singolo alunno rilevate all'inizio dell'anno scolastico. Una volta elaborata, viene sottoposta a verifica e valutazione in momenti salienti al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative emerse "in itinere". A tal fine, strumento utile risulta essere il momento della verifica e della valutazione (vedi Piano triennale dell'OF).

Gli alunni e le famiglie hanno libero accesso alle documentazioni.

#### ➤ **REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Esso comprende le norme relative a:

- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni;
- Regolamentazione di ritardi ed uscite;
- Adozione di provvedimenti disciplinari;
- Uso e conservazione dei locali e delle strumentazioni;
- Modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- Modalità di convocazione delle Assemblee di classe, di Istituto e degli Organi Collegiali;
- Criteri di massima per l'attuazione del calendario delle riunioni;
- Norme di pubblicizzazione degli atti.

#### ➤ **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

Dall'anno scolastico 2008/2009, viene redatto il Patto Educativo di corresponsabilità, ai sensi del DPR 235/2007, sottoscritto da genitori, studenti e dirigente Scolastico, al fine di costruire un percorso formativo condiviso all'insegna di uniformità e coerenza dei comportamenti.

Tale patto è aggiornato annualmente rispetto alle esigenze dell'Istituto.

## ❖ PARTE II

### • CRITERI DI ORGANIZZAZIONE

#### ➤ Criteria per la formazione delle classi

Il Dirigente Scolastico procede alla formazione delle classi tenendo conto dei seguenti criteri elaborati dagli OOCC competenti:

- Equilibrio nella distribuzione del numero di alunni per classe affinché la formazione risulti eterogenea per provenienza e livelli di profitto, nell'ottica di favorire l'arricchimento socio-culturale tramite il confronto di diverse esperienze;
- Inserimento dei nuovi iscritti nelle sezioni frequentate dai familiari;
- In caso di esubero, si procede al sorteggio;
- Gli alunni non ammessi alla classe successiva hanno diritto a restare nella stessa sezione a meno di espressa richiesta di cambio che viene comunque accolta in base al giudizio discrezionale del DS;
- Richieste specifiche vengono prese in esame ed accolte se non sono in contrasto con le suddette linee.

#### ➤ Criteria per l'assegnazione dei docenti alle classi

Tale assegnazione è stabilita dal DS in relazione, comunque e nei limiti del possibile, alla continuità didattica, alla compatibilità dei docenti e ad eventuali suggerimenti del Collegio dei docenti.

#### ➤ Criteria di formulazione dell'orario delle lezioni

L'orario dei docenti è pari a 18 ore settimanali distribuite su cinque giorni, alle quali vanno aggiunte 80 ore annue per lo svolgimento di compiti funzionali all'attività di insegnamento. Sono previste altresì attività aggiuntive per progetti extra-curricolari finalizzati alla realizzazione del Piano triennale dell'OF.

La formulazione dell'orario è effettuata dal DS, tenendo conto di criteri didattici e flessibili, concordati con le RSU in sede di contrattazione.

#### ➤ Criteria per la sostituzione dei docenti assenti

La normativa assegna al DS la facoltà di nominare supplenti in caso di assenze superiori ai 15 giorni, dopo l'entrata in vigore dell'orario definitivo di lezione e dopo gli espletamenti che competono all'Ufficio Scolastico Regionale.

Per assenze inferiori, il docente è sostituito da insegnanti dell'Istituto, secondo i criteri seguenti:

- Docenti che devono recuperare ore di permesso
- Docenti che devono completare la cattedra



- Impiego di un insegnante a disposizione della classe o, in mancanza, di un insegnante di altre classi, prioritariamente della stessa disciplina;
- Docente in servizio non impegnato in classe;
- Docente che si è reso disponibile per il servizio a pagamento;
- In mancanza delle suddette disponibilità e soltanto in coincidenza con la prima ed ultima ora di lezione, qualora la scuola sia informata il giorno precedente dell'assenza del docente, la classe può effettuare l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata, previo avviso ed annotazione sul Registro di Classe;
- In via straordinaria, quando si ravvisa il rischio di incolumità degli alunni e quando non sia possibile procedere come sopra indicato, sarà utilizzato per la vigilanza il personale non docente.

➤ **Criteri per la formazione dell'orario del personale ATA**

Detto orario è formulato in modo che l'organizzazione tenga conto della necessità dell'utenza. Esso è di pertinenza del DSGA (Direttore dei Servizi generali ed amministrativi), sulla base delle indicazioni del DS.

➤ **Customer satisfaction**

La valutazione avviene attraverso la distribuzione di questionari opportunamente tarati, rivolti ad alunni, genitori e personale. E' prevista la possibilità di fornire proposte.

## ❖ PARTE III

### ▪ SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale ATA svolge un ruolo collaborativo ed offre il proprio contributo alla stesura ed allo sviluppo del POF con interventi di supporto per tutte le attività in esso indicate.

I servizi amministrativi sono offerti secondo criteri che ne garantiscono la qualità:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione completa dei servizi di segreteria;
- Riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici aperti al pubblico in caso di necessità ed urgenza.

I modelli di iscrizioni possono essere acquisiti presso gli uffici di segreteria o in modalità on-line.

Il rilascio dei certificati è effettuato durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio addetto, nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente. I certificati possono essere richiesti per telefono o via fax.

I documenti di valutazione degli alunni sono visibili on-line e consegnati entro cinque giorni dal termine delle operazioni.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico diurno e pomeridiano funzionale alle esigenze degli utenti, nei seguenti giorni:

**martedì ore 15.00 - 17.00**

**mercoledì ore 09.00 - 12.00**

**giovedì ore 09.00 - 12.00**

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.

Per l'informazione, la scuola inserisce sul sito web spazi ben visibili adibiti all'informazione utile all'utenza. In particolare, sono fornite le seguenti indicazioni:

- Orario di lavoro dei dipendenti
- Contrattazione decentrata a livello di Istituto
- Organigramma degli uffici
- Organico docente ed ATA
- Graduatorie supplenti e loro nomine
- Delibere Organi Collegiali.

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

L'accesso ai documenti scolastici avviene attraverso la seguente procedura:

- L'utente consegna un'istanza indicante i documenti richiesti ed i motivi
- I documenti richiesti e/o gli atti da visionare sono presentati e/o discussi dal DS e/o dal Responsabile amministrativo entro il termine di 10 giorni dalla richiesta.

## ❖ **PARTE IV**

### ▪ **CONDIZIONI AMBIENTALI**

#### ➤ **Sicurezza esterna**

L'Istituto sensibilizza le istituzioni competenti, le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori per garantire la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico) eliminando rischi eventuali.

#### ➤ **Condizioni ambientali interne**

Il personale collaboratore scolastico garantisce le condizioni di igiene di locali e servizi per una permanenza adeguata a scuola. Tutti sono coinvolti a collaborare nel rispetto dell'ambiente, delle cose e delle persone.

I turni di pulizia sono assegnati in modo equo.

#### ➤ **Antincendio**

Sui piani sono dislocati i dipendenti addetti ed i piani di evacuazione, per i quali sono previste delle simulazioni.

#### ➤ **Primo soccorso**

Per lievi incidenti è prestato il primo soccorso da personale qualificato. In caso di necessità, si provvederà ad assicurare il trasporto dell'infortunato al più vicino ospedale.

Dall'anno scolastico 2015/2016, una formazione per il 1° soccorso è effettuata per gli alunni.

## ❖ **PARTE V**

### ▪ **PROCEDURA DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali, devono essere in seguito sottoscritti. Il DS, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuoverne le cause. Qualora il reclamo non sia di competenza del DS, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## ❖ **PARTE VI**

### ▪ **ATTUAZIONE**

Tutte le componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi della Carta dei Servizi, del POF e del Regolamento di Istituto.

Tutto quanto in essi contenuto è vincolante fino a disposizioni successive.