

Istituto di Istruzione Superiore

"Giorgio La Pira"

via E. Giunta, 5 – 97016 POZZALLO - RG - telefax: 0932/953326 - 0932/955869

codice fiscale 90012290889 - e-mail rgis00600q@istruzione.it

e-mail cert: rgis00600q@pec.istruzione.it - sito web www.islapira.it

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Istituto del 12/02/2016 con delibera n. 17



Indice

Premessa

Principi fondamentali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza e Integrazione
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, Efficienza e Trasparenza
6. Libertà d'insegnamento e Aggiornamento del Personale

PARTE PRIMA _Area Didattica

7. Area educativo didattica

PARTE SECONDA_ Servizi Amministrativi

8. Servizi amministrativi

PARTE TERZA_ Condizioni Ambientali della Scuola

9. Condizioni ambientali della Scuola

PARTE QUARTA_ Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE QUINTA

11. Attuazione

Carta dei servizi

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 07.05.1995, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana. In particolare, la Carta, persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa e il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

In virtù di questo documento, gli studenti, le famiglie e la società nelle sue articolazioni anche territoriali vengono messi a conoscenza delle caratteristiche strutturali della scuola, delle tipologie di percorso formativo che affrontano i ragazzi, della qualità del servizio offerto, dai risultati che sono raggiungibili e delle potenzialità di inserimento nel mercato del lavoro offerto dal conseguimento del titolo di studio.

La *Carta dei Servizi* affianca gli altri documenti fondamentali dell'Istituto di Istruzione Superiore "Giorgio la Pira":

- *Progetto Educativo di Istituto (P.E.I.)*
- *Piano triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)* che contiene le linee e le modalità dell'azione educativa e formativa
- *Regolamento di Istituto* che contiene le norme a cui devono attenersi tutte le componenti della scuola
- *Manuale del Sistema Qualità che esplicita la politica e gli obiettivi della Qualità per assicurare e migliorare la qualità dei servizi. L'Istituto ha ottenuto la certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001: 2008 - Certificato n. AJAEU/13/13083 del 4/11/2013.*

Principi fondamentali

1. Uguaglianza

1.1 Il servizio scolastico nel suo complesso è erogato secondo criteri di equità, obiettività, rispetto reciproco dei diritti dei fruitori e degli erogatori.

L'Istituto "Giorgio La Pira" garantisce che nessuna discriminazione venga esercitata nell'erogazione del servizio per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio – economiche. Si impegna, pertanto, ad assumere la diversità come valore e ricchezza e a dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno individualizzando, il più possibile, la risposta nei vari momenti educativi, formativi e di istruzione.

Si impegna, altresì, a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della Scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza e il rispetto reciproco.

2. Imparzialità e Regolarità

2.1. L'Istituto "Giorgio La Pira" garantisce che l'azione dei Soggetti erogatori del servizio scolastico (Personale dirigente, docente, amministrativo, tecnico e ausiliario) sia basata su criteri di obiettività ed equità.

2.2. Attraverso le sue Componenti e con l'ausilio delle Istituzioni operanti nel territorio ad esso collegate, nell'ambito delle proprie funzioni e possibilità, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12106190 n. 146 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero.

In particolare:

- a. In caso di sciopero, la Dirigente Scolastica inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.
- b. In base a tale comunicazione, la Dirigente Scolastica valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.
- c. La Dirigente Scolastica, inoltre, comunicherà alle famiglie, almeno cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

Viene garantito il rigoroso rispetto del Decreto Legislativo 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") nei confronti del personale della scuola, degli studenti e delle loro famiglie.

3. Accoglienza e Integrazione

3.1. L'Istituto "Giorgio La Pira", per garantire il diritto alla buona qualità della vita scolastica si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Pertanto, si predispongono attività mirate di orientamento scolastico e di accoglienza delle classi prime, riportate nel P.T.O.F. e finalizzate a:

- a. far conoscere alle Scuole secondarie di I grado, agli studenti e alle loro famiglie la struttura e l'organizzazione scolastica dell'Istituto, durante incontri programmati nelle diverse sedi scolastiche interessate (scuola di provenienza) e nelle sedi dell'Istituto;
- b. facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi di "Terza Media" nel nuovo contesto scolastico;

- c. presentare agli alunni gli operatori scolastici;
- d. far conoscere il Regolamento d'Istituto, lo Statuto delle studentesse e degli studenti e far sottoscrivere, all'atto della conferma dell'iscrizione, il Patto educativo di corresponsabilità tra Scuola e Famiglia;
- e. far entrare in sintonia gli alunni con il nuovo stile di insegnamento/apprendimento della Scuola Secondaria di II grado (insegnamento/apprendimento comunque sempre orientato, da un lato, verso la professionalità e competenza pedagogico-didattica dei docenti e dall'altro, per quanto possibile, sulla personalizzazione dell'apprendimento);
- f. far comprendere agli alunni l'importanza di essere protagonisti della loro formazione, non solo attraverso la partecipazione attiva a progetti e attività educativo-didattiche curriculari e/o extra curriculari, ma, soprattutto, fornendo loro, costantemente, gli strumenti per intervenire in modo corretto, propositivo e costruttivo nel progetto educativo;
- g. illustrare a genitori e alunni, durante incontri specifici istituzionalizzati, aspetti riguardanti il funzionamento della struttura scolastica in termini di accesso ai diversi corsi di studio, di formazione delle classi, di valutazione, di rapporti Scuola/Famiglia con particolare riferimento alle assenze e ai servizi offerti all'utenza ricorrendo anche all'uso del registro elettronico e della piattaforma Moodle;
- h. presentare l'offerta formativa dell'Istituto durante gli incontri con genitori e alunni che, di norma, si svolgono nei mesi di gennaio e di febbraio.

L'Istituto "Giorgio La Pira" si impegna particolarmente alla soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore di questo istituto ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente al fine di realizzare "lo star bene a scuola" e a fare in modo che le diversità non diventino diseguaglianze. Per la formazione e l'aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, l'Istituto propone e realizza attività su temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'Istituto "Giorgio La Pira", nel rispetto del diritto dell'utente di scegliere fra le istituzioni scolastiche, accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate in base alle dotazioni organiche assegnate. In caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno seguiti i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

Per agevolare la scelta e per esigenza di trasparenza dell'informazione, l'Istituto organizza incontri di continuità e predispone materiali illustrativi, manifesti e opuscoli e fornisce informazioni utili ai genitori e agli alunni delle terze classi delle Scuole Medie del territorio ricorrendo anche ai mass-media.

Le attività di orientamento sono finalizzate, soprattutto, a sviluppare nelle alunne e negli alunni la piena consapevolezza di sé, a presentare l'organizzazione scolastica, i relativi indirizzi di studio e le modalità di accesso agli stessi in modo tale di far pervenire gli alunni a una scelta responsabile circa il percorso da intraprendere dopo la Scuola Superiore.

In merito all'orientamento in uscita, agli stage, ai percorsi di alternanza scuola-lavoro, ai rapporti con Enti esterni, Istituzioni, Aziende e Università si rimanda al P.T.O.F.

4.2. L'obbligo scolastico 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 e organico.

Qualora si rilevino casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, la Dirigente Scolastico convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione e frequenza, in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuoverne le cause.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti coordinatori dei consigli di classe comunicheranno alla Dirigente Scolastica gli estremi del caso.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1. L'Istituto "Giorgio La Pira", il personale, i genitori, le alunne e gli alunni tutti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. L'Istituto, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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. A tal fine, il Consiglio d'Istituto fissa criteri di utilizzo delle strutture scolastiche destinate a tali attività, salvaguardando criteri fondamentali di igiene e di sicurezza delle strutture stesse. Inoltre, s'impegna a stabilire criteri di assegnazione delle strutture stesse che salvaguardino elementari diritti di equità e di pari opportunità nell'utilizzo delle strutture scolastiche da parte di soggetti esterni.

5.3. L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa tempestiva e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e a ogni altro organo interessato. L'Istituto ha avviato il processo di dematerializzazione degli atti amministrativi ed è impegnato a implementare l'attività istituzionale ricorrendo, in modo sempre più diffuso, alla comunicazione online tramite l'uso del sito web, del registro elettronico, della posta elettronica e certificata.

5.4. L'attività scolastica dell'Istituto, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è riferito a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce e 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.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La programmazione didattico-educativa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, 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.

Le programmazioni di classe e di ciascuna disciplina vengono depositate agli atti e possono essere visionate dagli interessati sul sito web dell'Istituto.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. La partecipazione ad attività di formazione/ aggiornamento del Personale è prevista nel rispetto delle vigenti norme di legge e di contratto nell'ambito di iniziative adottate autonomamente dall'Istituto o in collaborazione con altre Istituzioni scolastiche ed Enti Culturali autorizzati dal Ministero, tenendo conto sia delle esigenze dello stesso Personale che della ricaduta in termini di efficacia relativamente all'erogazione del servizio.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1. L'Istituto "Giorgio La Pira", con l'apporto delle competenze professionali del Personale e con la collaborazione e 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 alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La programmazione e l'attività didattica nelle classi e nei laboratori, le attività di recupero, i progetti per la formazione aggiuntiva e di approfondimento, le iniziative per contenere il disagio scolastico, le uscite didattiche e i viaggi d'istruzione sono svolti dai singoli docenti secondo le linee generali e le decisioni del Collegio dei Docenti, dei Consigli di Classe e dei coordinamenti di materia. I compiti di questi organismi sono descritti nel PTOF come pure le linee metodologico – didattiche, le finalità educative e le caratteristiche del servizio erogato.

7.2. 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 alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto, 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 docenti adottano, 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.

7.4. In coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe i docenti si impegnano a tenere presenti i tempi di studio degli alunni. In particolare, i docenti si adoperano, per quanto possibile, a distribuire equamente i carichi di lavoro a casa, considerando gli impegni legati a prove di verifica scritte/orali/pratiche e il tempo da dedicare ad attività extrascolastiche.

7.5. Nel rapporto con gli alunni i docenti s'impegnano ad assumere un atteggiamento colloquiale e cordiale e a non ricorrere in alcun modo a forme di intimidazione o di punizioni mortificanti.

7.6. Progetto educativo e programmazione

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

- a. Piano Triennale dell'Offerta Formativa e Piano delle attività;
- b. Programmazioni Educative e Didattiche dei docenti;
- c. Regolamento di Istituto
- d. Lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti
- e. Il Patto di corresponsabilità

Il **P.T.O.F.** contiene le scelte educative e organizzative dell'Istituto "Giorgio La Pira" 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 di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

La **Programmazione educativa** e didattica, elaborata dagli insegnanti secondo i principi stabiliti dal Collegio Docenti e sulla base del curriculum nazionale predisposto dal MIUR, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità istituzionali. La Programmazione delinea il percorso formativo della classe e dell'alunno adeguando a essi gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative; è sottoposta a momenti periodici di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe essa individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Il **regolamento d'istituto** comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni e alunne;
- comportamento degli alunni e delle alunne 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 alunni, alunne e genitori con riferimento ad incontri con i 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 alunni e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Lo **Statuto delle Studentesse e degli Studenti** è la carta fondamentale dello studente di scuola secondaria che la scuola prende in considerazione nella stesura del proprio progetto educativo e a cui fanno riferimento tutti i Regolamenti d'Istituto. Lo scopo dello Statuto è quello di stabilire per gli studenti un sistema equilibrato di diritti basato su regole chiare e condivise.

Il **Patto di Corresponsabilità** è il documento firmato da genitori e studenti contestualmente all'iscrizione. Esso enuclea i principi e i comportamenti che scuola, famiglia e alunni condividono e si impegnano a rispettare. Coinvolgendo tutte le componenti, tale documento si presenta, dunque, come strumento base dell'interazione scuola-famiglia. Fondamento di questo Patto è la consapevolezza che i diritti e i doveri sanciti hanno, come unico e comune fine delle parti, la realizzazione di una efficace formazione degli studenti. I genitori hanno la responsabilità naturale e giuridica di curare l'educazione dei figli e di vigilare sui loro comportamenti. Tale compito precede e affianca l'opera della scuola che, mediante l'istruzione, contribuisce allo sviluppo della personalità degli studenti e alla loro formazione morale e civica, culturale e professionale. Lo studente partecipa attivamente al processo educativo e formativo onde rendersi consapevole e responsabile delle azioni e delle scelte che compie. Il patto, dunque, è uno strumento finalizzato a saldare intenti che naturalmente convergono verso un unico fine: potenziare l'efficacia dell'attività educativa e formativa dei giovani. Per tali ragioni vengono qui puntualizzati gli impegni che ciascuna delle parti assume e i diritti che vengono riconosciuti e riaffermati.

Rapporti con le famiglie

L'Istituto "Giorgio La Pira" considera la trasparenza nei rapporti con le famiglie condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola e per svolgere una azione didattica e formativa efficace.

Le famiglie ricevono tempestiva comunicazione riguardo all'andamento scolastico del/la proprio/a figlio/a attraverso:

- il registro elettronico
- l'apposito libretto che contiene le valutazioni orali, scritte e pratiche in tutte le materie
- gli incontri generali
- le pagelle dei voti quadrimestrali
- i colloqui con gli insegnanti secondo il calendario comunicato a inizio anno.

In caso di situazioni particolarmente gravi e urgenti la famiglia è convocata dalla Dirigente Scolastica o dal Coordinatore di classe telefonicamente o per iscritto.

E' pertanto indispensabile fornire all'Istituto il recapito telefonico non solo dell'abitazione e della sede di lavoro, ma anche d'emergenza nel caso di particolari urgenze.

I provvedimenti disciplinari vengono sempre comunicati alle famiglie. Tali provvedimenti hanno finalità educativa e tendono al rafforzamento del senso di responsabilità e al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica. Il **Comitato di disciplina**, formato da un docente, un genitore, un alunno/a e dalla Dirigente Scolastica valuterà il caso. Le sanzioni disciplinari vengono

irrogate con gradualità in relazione all'infrazione commessa dallo studente, concordando possibilmente con i genitori la modalità più efficace per il recupero dell'allievo.

La famiglia può, inoltre, chiedere un colloquio al di fuori degli orari stabiliti tramite domanda scritta al diretto interessato.

Per quanto riportato in questo paragrafo si consulti anche il *Regolamento di Istituto*.

Attività di partecipazione delle componenti

L'Istituto, compatibilmente con le proprie risorse, assicura l'utilizzo delle strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti (Comitato Studentesco e Comitato Genitori) cui è riconosciuto il diritto-dovere di formulare osservazioni e proposte e di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Gli organismi sopra citati hanno diritto di affissione all'interno della scuola nelle apposite bacheche, previa autorizzazione della Presidenza.

Assemblee degli studenti, delle studentesse e del Comitato Studentesco

Gli studenti hanno diritto a riunirsi in assemblea nei locali della scuola secondo le norme stabilite nel Regolamento di Istituto.

Attività studentesche – Riunioni fuori orario

Al fine di potenziare il servizio scolastico e favorire il protagonismo giovanile, non solo sono autorizzate, ma sono anche incoraggiate attività proposte e organizzate dagli studenti fuori orario scolastico, da svolgersi nei locali della scuola. Dette attività sono normate dal Regolamento di Istituto.

PARTE SECONDA

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

Standard specifici delle procedure

8.3. Le domande di iscrizione alle classi prime vengono effettuate online dagli interessati come disposto dal MIUR. Tuttavia il Personale degli Uffici di segreteria è a disposizione dell'utenza sia per le iscrizioni che per ogni eventuale necessità in merito. Le iscrizioni alle classi successive avvengono d'Ufficio.

8.4. La modulistica può essere ritirata in segreteria o scaricata dal sito web.

8.5. Il rilascio di certificati (ove previsto) è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, di norma, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi. Si ricorda, comunque, che nella Scuola, come nelle altre Amministrazioni pubbliche, è in vigore l'autocertificazione. Per il rilascio di atti/documenti dell'archivio storico, è previsto, di norma, un periodo pari a 30gg.

8.6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dalla settimana successiva alla pubblicazione dei risultati finali.

- 8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro sei giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 8.8. La Segreteria Amministrativa si occupa di tutte le pratiche relative al personale della Scuola (anche se non più in servizio nella medesima) e di ogni atto amministrativo e contabile. L'Ufficio protocollo gestisce tutte le comunicazioni in entrata e in uscita dalla Scuola e provvede alla loro archiviazione. La predisposizione degli atti, a seguito di domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124, avviene entro trenta giorni. Le famiglie possono accedere agli atti della Scuola nel rispetto delle norme vigenti sulla trasparenza. Gli atti e i documenti relativi alla carriera dello studente sono oggetto di diritto di accesso di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Gli Uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di Personale amministrativo assegnata, garantiscono un orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Tale orario sarà debitamente pubblicizzato. Il Direttore dei Servizi Amministrativi, su indicazione del Dirigente scolastico, stabilisce e verifica l'orario di apertura.

Funzione	Orario ricevimento	Orario
<i>Dirigente Scolastica</i>	<i>da lunedì a venerdì</i>	<i>su appuntamento</i>
<i>Direttore dei Servizi Generali Amministrativi</i>	<i>da lunedì a venerdì</i>	<i>su appuntamento</i>
<i>Personale della Segreteria Didattica</i>	<i>da lunedì a venerdì</i>	<i>dalle 10.00 alle 12.00</i>
	<i>martedì-giovedì-venerdì</i>	<i>dalle 15.30 alle 17.00</i>
<i>Personale della Segreteria Amministrativa</i>	<i>da lunedì a venerdì</i>	<i>dalle 10.00 alle 12.00</i>
	<i>martedì-venerdì</i>	<i>dalle 15.30 alle 17.00</i>

- 8.9. 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 vengono seguiti i seguenti criteri

- 8.10. Vengono utilizzati strumenti e spazi per garantire la circolazione delle informazioni e la pubblicizzazione delle stesse. Oltre a circolari e avvisi consegnati alle classi o individualmente a tutti gli interessati, alla possibilità da parte della Dirigente Scolastica, del personale di segreteria, del Coordinatore di classe di comunicare tramite lettera, fax e telefonate, viene garantita la pubblicità dei seguenti documenti nel sito web:
- organico del Personale e orario di lavoro dei dipendenti;
 - organigramma degli uffici;
 - organigramma degli organi collegiali.

Sono presenti:

- registro elettronico;
- una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente l'organigramma della Presidenza, il piano di evacuazione ai sensi del D.Lgs. 81/2008; per un minimo di dieci giorni, gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, i servizi offerti alla Scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.)

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi online sul sito web dell'Istituto per:

- associazioni sindacali;
- docenti;

- personale ATA;
- studenti;
- genitori.

- 8.11. 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.
- 8.12. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 8.13. Tutti i documenti dell'Istituto sono consultabili sul sito web della scuola www.islapira.gov.it

PARTE TERZA

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 9.1. L'Istituto "Giorgio La Pira" si impegna a garantire un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna. La scuola si impegna in particolare all'applicazione del Decreto Legislativo n. 81/2008 Testo unico sulla sicurezza, sia attraverso gli interventi diretti di propria competenza sia attraverso il costante richiamo a tale obbligo da parte degli enti competenti.
- 9.2. Tenuto conto che l'Istituto "Giorgio La Pira" ha tre sedi, in tutti gli edifici sono garantiti:
- spazi destinati alle classi, con dimensioni adeguate per svolgere le attività didattiche;
 - spazi destinati ai laboratori di fisica, chimica, scienze, informatica, dove sono presenti attrezzature e arredi specializzati, sia fissi che amovibili, quali: banconi, tavoli, corredati dei necessari impianti di adduzione;
 - spazi relativi alla comunicazione, all'informazione, alla didattica e alle diverse attività parascolastiche e integrative quali: laboratorio linguistico, aula video, aula disegno, aula magna, sala docenti, aula ricevimento Scuola/Famiglia, biblioteca, aule destinate ai docenti con postazioni informatiche;
 - spazi attrezzati destinati alle scienze motorie: ampia palestra con palco/gradinata, aree di gioco esterne, spogliatoi con servizi igienici per i due sessi, locale adibito al servizio sanitario, locale destinato ai docenti, deposito attrezzi;
 - spazi esterni: parte dei relativi cortili esterni sono adibiti a parcheggio limitatamente ai soggetti autorizzati;
 - spazi di collegamento: ampia scalinata centrale interna, scalinate ala nuova, scala d'emergenza, rampa accesso per disabili;
 - spazi per servizi amministrativi: presidenza, vice presidenza, DSGA, segreterie didattiche/amministrative/protocollo;
 - spazi per usi pratici: archivio, portineria, locali di servizio e deposito per collaboratori scolastici, locale fotocopie, centralino, locali servizi igienici e ascensori;
 - piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.
- I locali dell'edificio, a seconda dell'uso, hanno le dotazioni necessarie e indispensabili per assicurare lo svolgimento delle attività scolastiche (sussidi audiovisivi o informatici e arredi vari).

PARTE QUARTA

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in qualsiasi forma e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

La Dirigente Scolastica, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

10.2. 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 agli studenti e, comunque, in conformità a quanto previsto dalla normativa sulla certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità e Sistema Nazionale di Valutazione.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, la Dirigente Scolastica redige una relazione sull'attività formativa della scuola che è sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

PARTE QUINTA

11. ATTUAZIONE

- 11.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte del Consiglio di Istituto e fino a quando non sia da esso modificata. Tali indicazioni si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge.
- 11.2. Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.