

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La fonte normativa della Carta dei Servizi è fissata dalla Legge 241/1990 in ordine alla trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. La direttiva governativa del 27/01/1994 ha puntualizzato i principi cui deve progressivamente essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, gli strumenti per attuare tali principi, nonché i rimedi per modificare eventuali situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.

Dopo la determinazione della necessità dell'adozione della Carta dei Servizi anche presso i servizi scolastici, la Presidenza del Consiglio (D. P. C. M. 07/06/1995) ha sancito gli obblighi degli Enti Pubblici in materia di qualità dei servizi erogati.

Il D.P.R. 249/1998 recante lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti precisa che la Carta deve essere approvata, previa consultazione degli studenti, dal Consiglio d'Istituto, fatta salva la competenza del Collegio Docenti in ordine ai profili pedagogico-didattici.

Infine, il Decreto legislativo 286/1999 ha confermato la necessità della Carta per le istituzioni scolastiche, quale adempimento doveroso, precisando che non compete a questo documento la valutazione dell'attività didattica. Tale necessità della Carta permane, non essendo stato detto nulla in contrario dal D.P.R. 08.03.1999 n°275 relativo al documento sull'autonomia degli Enti Scolastici e sulla redazione del POF.

La finalità di questo documento, cioè la comunicazione trasparente con l'utenza del servizio scolastico, determina i seguenti capitoli dello stesso documento:

- Principi fondamentali.
- Servizi e obiettivi relativi all'area didattica e ai servizi amministrativi.
- Strutture della scuola a servizio dell'utenza.
- Valutazione del servizio e procedure di reclamo.
- Attuazione della Carta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'I.P.S.E.O.A. "I. e V. Florio" ha come fonte principale la Costituzione.

1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nel nostro Istituto è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 Il personale dell'I.P.S.E.O.A. "I. e V. Florio" si pone come valore fondamentale di agire secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 Attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, l'I.S. garantisce la regolarità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali vigenti in materia.

3. Accoglienza ed integrazione

3.1 L'Istituto si impegna, con opportune scelte (ad es. con l'istituzione della figura del Tutor) e azioni di tutto il personale, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle necessità individuali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, tutto il personale è tenuto ad avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, diritto all'istruzione e frequenza

4.1 La libertà di iscrizione alla frequenza e di scelta dell'utente sarà condizionata dalla disponibilità di posti e da quanto stabilito dal Consiglio d'Istituto che di anno in anno potrà fissare i criteri per l'iscrizione alla scuola. Questa assicurerà il controllo sulla regolarità e sulla puntualità nella frequenza degli utenti operando affinché si limiti il fenomeno dell'evasione e della dispersione.

4.2 Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono agevolati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte (raccordo con le scuole medie per l'orientamento in entrata e attività di ri-orientamento in itinere).

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2 I loro componenti favoriscono la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.3 Il nostro Istituto, con il territorio, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico.

5.4 Il personale docente ed amministrativo promuove ogni forma di partecipazione e garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.5 Le attività scolastiche, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informano a criteri di efficienza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.6 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di favorire la formazione dell'alunno in senso pluralistico, facilitandone la potenzialità e contribuendo allo sviluppo della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Per attuare i principi esposti si perseguiranno, sia nell'ambito didattico che in quello amministrativo, i seguenti macro-obiettivi:

Sul piano formativo:

- Il miglioramento dei livelli di successo scolastico e di offerta formativa.
- Il consolidamento e la diffusione della cultura e della metodologia della Qualità della Scuola, nella ricerca di un continuo miglioramento del servizio offerto.
- La promozione di occasioni di confronto e scambio.
- L'accrescimento della soddisfazione degli utenti.

Sul piano gestionale:

- Il miglioramento qualitativo del servizio scolastico attraverso la ricerca, l'analisi, la progettazione di azioni volte ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.
- La valorizzazione e qualificazione del personale attraverso la pianificazione di attività tese ad elevarne le competenze professionali.
- Il potenziamento di un sistema efficace ed efficiente di comunicazione interna ed esterna.
- La ricerca di un miglioramento continuo in rapporto alle esigenze/aspettative del cliente, attraverso il monitoraggio dell'efficacia dell'offerta formativa, l'analisi del gradimento dei servizi erogati, il controllo di gestione dei progetti, l'esplicitazione delle procedure per i suggerimenti e i reclami.

PARTE I – AREA DIDATTICA

7. Area didattica – Descrizione generale

7.1 La scuola, con le competenze del personale e con la collaborazione ed 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 degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola elabora 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 e una loro formazione adeguata sia per l'inserimento lavorativo sia per la continuazione degli studi.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità e la funzionalità educativa.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare all'attività sportiva.

8. Il Piano dell'Offerta Formativa

8.1 Il Piano dell'Offerta Formativa (POF) d'Istituto elaborato dall'I.P.S.E.O.A. "I. e V. Florio", contiene le finalità, gli obiettivi, i criteri che presiedono alle scelte didattiche educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

8.2 L'intera organizzazione scolastica è progettata in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dal POF e assunti dai competenti organi della scuola.

8.3 In particolare il POF regola l'uso delle risorse di Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata conformi ai criteri ivi espressi.

8.4 Il POF, redatto annualmente entro il mese di Giugno, viene pubblicato all'Albo dell'Istituto e sul sito della scuola con gli eventuali aggiornamenti all'avvio del nuovo anno scolastico, entro il mese di Ottobre.

9. Progettazione didattico-educativa dei Consigli di Classe

9.1 Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono espone nel Piano dell'Offerta Formativa e nel Manuale della Qualità.

9.2 La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di Classe aperta ai rappresentanti dei genitori e degli alunni.

9.3 I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati in Presidenza e in Segreteria e se ne può richiedere copia fotostatica al costo di 0,05 euro al foglio.

9.4 Il C. di C. si avvale dell'attività del Coordinatore di Classe per una continua e ordinaria comunicazione del rendimento scolastico alle famiglie dei ragazzi.

10.Regolamento d'Istituto

10.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del regolamento d'Istituto.

10.2 Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'Autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'Offerta Formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

10.3 Il Regolamento d'Istituto, approvato dal Consiglio d'Istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- Vigilanza sugli alunni.
- Comportamento degli alunni.
- Regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.
- Uso delle aule e degli spazi comuni.
- Uso delle attrezzature.
- Svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate.
- Modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei Consigli di Classe.

PARTE II – Servizi amministrativi

11. L' I.P.S.E.O.A."I. e V. Florio nell'erogazione dei servizi amministrativi si uniforma ai seguenti principi:

- Celerità delle procedure di erogazione dei servizi.
- Trasparenza sull'attività amministrativa.
- Informatizzazione dei servizi di segreteria.
- Tempi di attesa ridotti agli sportelli.
- Flessibilità degli orari degli uffici aperti al pubblico.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" negli orari di apertura della segreteria. Esigenze particolari possono portare ad una temporanea modifica degli orari di sportello, secondo tempi che verranno tempestivamente comunicati all'utenza.

11.1 La segreteria garantisce l'iscrizione alle classi degli alunni che abbiano adempiuto al pagamento e al versamento delle tasse scolastiche, fatti salvi i casi di esonero, ed alla presentazione agli sportelli della richiesta di iscrizione. L'iscrizione si intende perfezionata, in tempo reale, contestualmente all'atto del

versamento e dell'accettazione del modulo d'iscrizione da parte dell'applicato di segreteria.

Nell'eventualità che qualsiasi motivo che possa ostacolare l'iscrizione sorga dopo questa fase, sarà cura dell'Istituto informare l'interessato, o chi per esso, sulle procedure che deve adottare per perfezionare l'iscrizione, ovvero sui motivi che rendono annullabile la stessa, che comunque resta valida *ab initio* sino alla comunicazione ufficiale di decadenza dall'iscrizione.

11.2 Il rilascio dei certificati, effettuato nel normale orario di apertura al pubblico degli sportelli, avviene:

- entro 3 gg. lavorativi dalla richiesta per iscrizione e frequenza.

Per i certificati con votazioni e/o giudizi, o altro, si provvederà entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta

Particolari situazioni di urgenza verranno esposte e valutate direttamente dal responsabile amministrativo.

11.3 Le dichiarazioni di superamento dell'esame di Stato sono consegnate "a vista" a partire dal terzo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali, mentre i Diplomi di esame verranno consegnati direttamente al titolare o ad un suo genitore previa esibizione di idoneo documento d'identità.

11.4 I certificati di servizio richiesti dal personale docente vengono rilasciati entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta. Altre richieste saranno esaudite entro i normali termini procedurali di lavorazione (generalmente 30 gg.).

11.5 Gli uffici di segreteria compatibilmente con l'organico, garantiscono l'apertura al pubblico fino alle ore 13.30 circa e più precisamente:

- Il protocollo è aperto per l'intero orario lavorativo, dalle 8.00 alle 13.30.
- Gli altri reparti dalle ore 11.00 alle ore 13.30, il MARTEDI', il GIOVEDI' e il SABATO.

Eventuali modifiche dell'orario saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

Di norma tra la richiesta di certificati ed il loro rilascio non possono trascorrere più di 5 gg. lavorativi.

11.6 Il Dirigente Scolastico e il Direttore Amministrativo ricevono, di norma, il pubblico previo appuntamento telefonico, concordando l'orario di ricevimento dell'utente anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico. Compatibilmente con i propri impegni di lavoro, possono, altresì, ricevere il pubblico anche senza appuntamento, limitatamente agli orari di apertura al pubblico.

11.7 L'I.P.S.E.O.A. "I. e V. FLORIO" garantisce il contatto telefonico con il pubblico negli orari di apertura degli sportelli, con inoltro della chiamata all'ufficio competente, con l'obbligo per i propri dipendenti di identificarsi dichiarando nome e qualifica all'interlocutore.

All'interno dell'Istituto sono presenti spazi adeguati forniti di bacheca adibiti a:

- Albo d'Istituto
- Albo docenti
- bacheca sindacale
- Bachecha alunni

- Bachecca genitori
- Albo “Qualità”
- Albo “Sicurezza”

11.8 L’ingresso all’Istituto è presidiato da personale ausiliario, dotato di cartellino di riconoscimento, con il compito di indirizzare l’utenza per la fruizione dei servizi richiesti.

11.9 Tutto il personale Non Docente ha l’obbligo di portare in modo visibile e per tutta la durata dell’orario di servizio, il cartellino personale di riconoscimento.

11.10 Il Regolamento d’Istituto è visionabile nella bacheca dell’Albo d’ Istituto, è pubblicato sul sito della scuola e ottenibile in copia.

PARTE III – Condizioni ambientali dell’Istituto

12. Ambienti ed attrezzature principali

Tutte le aule speciali dell’edificio nonché lo spazio docenti e la biblioteca hanno un punto di accesso alle reti Internet e Intranet.

45 Aule per attività didattica ordinaria

1 Aula Magna

8 Spazi accessori per:

- Dirigenza
- Docente Vicario
- Direttore SGA
- Segreteria didattica
- Segreteria docenti
- Segreteria amministrativa
- Ufficio attività integrative e Sistema Qualità
- Magazzino

1 Laboratorio di Scienze degli alimenti

2 Laboratori di Informatica

2 Laboratori di Cucina

2 Laboratori multimediali

1 Front-office

2 Laboratori di Sala

1 Biblioteca

Le regole di accesso e di utilizzo delle principali strutture sono definite nei pertinenti Regolamenti interni.

La gestione della manutenzione preventiva e correttiva degli impianti è a cura dell’organismo pubblico proprietario dell’edificio ad eccezione della piccola manutenzione delle infrastrutture la cui responsabilità è affidata a precise figure di responsabilità.

L’Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza e igiene:

- la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte dei dipendenti;
- la custodia delle strumentazioni, con adeguata vigilanza e con le modalità di cui ai regolamenti d'Istituto;
- l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;
- l'affissione in spazi comuni strategici delle indicazioni dei percorsi di fuga e di ritrovo nei casi di allarme previsti;
- l'affissione nella biblioteca del regolamento interno e di un regolamento riportante: orario settimanale di apertura, modalità di consultazione e prestito.

L'I.P.S.E.O.A. è in grado di accogliere alunni disabili, in quanto è dotato di scivoli d'ingresso e di ascensore, inoltre ha i servizi igienici, posti su piani diversi, idonei.

L'Istituto dispone di posti auto sufficienti per le esigenze del proprio personale e per gli alunni.

PARTE IV – Valutazione del servizio e procedura dei reclami

13. Valutazione dei servizi

13.1 Istituzionalmente il controllo della qualità dei servizi forniti all'utenza è monitorata dalla commissione per il controllo della qualità di cui fanno parte il Dirigente Scolastico, il Responsabile della Qualità e i membri della Commissione Qualità.

Questa Commissione si interfaccia con le Funzioni Strumentali con le quali individua gli strumenti di valutazione idonei al controllo qualitativo e procede all'analisi dei risultati emersi. A tal fine può valersi di schede di valutazione da distribuire all'utenza interna e/o esterna.

Eventuali test forniti da Enti istituzionali potranno essere valutati, calibrati ed adottati da codesta Commissione.

La Commissione Qualità si interfaccia anche con la Direzione amministrativa per garantire, mantenere e migliorare la qualità del servizio erogato.

13.2 L'utenza cliente dell'Istituto può inoltrare suggerimenti, apprezzamenti e reclami secondo apposite procedure indicate dal Manuale della Qualità. La più impegnativa di queste procedure per la scuola di fronte al cliente è sicuramente quella relativa ai reclami.

14. Procedura reclami

L'utente dei servizi dell'I.P.S.E.O.A. può esprimere reclamo in forma scritta (anche utilizzando l'apposito modulo reperibile in segreteria didattica) indicando, comunque, correttamente il proprio nome e cognome e recapito, specificando i motivi del reclamo ed eventualmente il nome della persona che non ha fornito un servizio soddisfacente. I reclami devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico ed imbucati dentro la cassetta reclami posta al Piano terra lato A.

Il Dirigente Scolastico o il Responsabile per la Qualità rispondono entro 30 giorni ai reclami scritti adottando la stessa forma e si attivano per adottare tutte le procedure per ovviare agli inconvenienti segnalati, se fondati.

Per questioni organizzative di scarsa rilevanza è ovviamente possibile esprimere suggerimenti o lamentele anche in forma orale al D.S. o al responsabile del servizio.

Verranno prese in considerazione osservazioni o reclami anche in forma anonima.

PARTE V – Attuazione

La Carta dei Servizi diventa immediatamente esecutiva con l'approvazione del Consiglio d'Istituto, è pubblicata all'Albo, disponibile in copia al costo di 0,50 Euro ed è scaricabile dal sito.

La scuola rende noti annualmente all'utenza i punti essenziali di tale Carta e indica i modi per poterla reperire.

La Carta ha valore pluriennale, benché il Consiglio d'Istituto ha facoltà di modifica ogni qual volta lo ritenga necessario.