



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E.FERMI" SARNO (SA) (SAIS052008)

Sezioni Associate:

Istituto Tecnico Industriale "E. Fermi" Sarno (SA) (SATF05201R)

Istituto Istruzione Superiore "G. Dorso" Sarno (SA) (SATD05201E)

Via Roma, s.n.c. – 84087 SARNO (SA)

Tel. 081/943214 Fax 081/5137401

Tel – Fax 081/5136289 Sede Associata "G. DORSO"

C.F. 98000100655

In ottemperanza a quanto previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995 e della C.M. 255 del 21.7.1995, direttiva n.254, del 21.7.95, L' I.I.S. E. FERMI di Sarno, sentite le diverse componenti scolastiche della scuola stessa (dirigenza, docenti, personale A.T.A. e genitori)

## **E L A B O R A N O**

### **LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

Principi fondamentali

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

#### **1. Uguaglianza**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, lingue, religione, opinione politica, condizioni psicofisiche o socioeconomiche.

- A tale proposito la scuola attua uno specifico progetto finalizzato all'alfabetizzazione e successivamente all' apprendimento della lingua italiana come seconda lingua per gli studenti stranieri inseriti nelle diverse classi.
- Progetta attività di sostegno, recupero, tutoraggio al fine di permettere a tutti gli alunni, anche in situazioni di svantaggio, la piena fruizione dell'offerta formativa della scuola
- Per gli alunni diversamente abili , la scuola in stretta e costante collaborazione con le varie ASL presenti nel territorio, prevede incontri con il GHIL per l'elaborazione di diagnosi e profili funzionali di ogni singolo allievo. Oltre ai docenti insegnanti di sostegno, operano nella scuola , quando necessario , le assistenti ad personam, grazie ad un progetto gestito dalla scuola con una cooperativa che offre servizi nell'ambito dell'handicap.
- Ai ragazzi che non si avvalgono dell'insegnamento della religione sono date le opportunità seguenti:
  - a) attività didattiche e formative
  - b) attività di studio e/ o ricerche individuali
  - c) uscita dalla scuola

Tali opzioni devono essere sottoscritte e autorizzate dai genitori, per gli studenti minorenni.

## **2. Regolarità**

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio. Si impegna a diminuire i disagi in caso di agitazioni sindacali e nel rispetto della normativa vigente a dare pronta e tempestiva comunicazione alle famiglie.

## **3. Imparzialità**

Ogni attività dell'Istituto è improntata al rispetto reciproco dei diritti di tutte le componenti coinvolte nel processo formativo e amministrativo, secondo i criteri di obiettività ed equità.

## **4. Accoglienza e integrazione**

In base al principio di scuola come luogo di benessere e non di disagio, è suo obiettivo favorire la relazione tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. Ciò è importante soprattutto nel primo anno di inserimento nella nuova scuola, durante il quale gli alunni dovranno affrontare il delicato passaggio di ordine di scuola, con tutte le problematiche legate al cambiamento del metodo di studio. La scuola si impegna ad accompagnare questo passaggio con un progetto iniziale di accoglienza che permetta ai ragazzi la conoscenza fisica della nuova realtà, le sue regole di comportamento, i diritti degli allievi, tramite la diffusione e la spiegazione del PTOF, dello Statuto delle studentesse e degli studenti, il Regolamento di istituto, e del Patto di sottoscrizione firmato al momento dell'iscrizione alla scuola stessa.

Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

## **5. Frequenza**

La scuola si impegna a prevenire e controllare la dispersione scolastica e fenomeni di drop-out attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il confronto con le famiglie, grazie anche all'uso del Registro elettronico.

## **6. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza**

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza. Chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori nello spirito di collaborazione che caratterizza la scuola come comunità educante, in cui tutte le componenti siano protagoniste e responsabili. La scuola si propone come centro culturale del territorio, pertanto si impegna ad attuare tutti i comportamenti necessari per favorire il coinvolgimento degli enti locali come supporto a tutte le attività extracurricolari che promuoverà.

L'orario di servizio degli uffici amministrativi è improntato all'efficienza e alla trasparenza

## **7. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

Nella programmazione didattica si assicura il rispetto della libertà di insegnamento, al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

L'aggiornamento è un diritto - dovere del personale docente e ATA.

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- L'I.I.S. E. Fermi 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.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

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

- **Piano Triennale dell'offerta Formativa (PTOF)**, comprendente le scelte educative e didattiche nonché quelle organizzative della scuola stessa; i criteri di utilizzazione delle risorse la progettazione dell'istituto,
- **Regolamento d'Istituto**, comprendente le norme relative alla vigilanza degli alunni, il comportamento degli alunni, la regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.
- **Regolamento di disciplina**, comprendente l'individuazione delle infrazioni disciplinari e le eventuali sanzioni da erogare
- **Patto di corresponsabilità**, in cui la scuola, la famiglia e gli studenti prendono visione dei diritti e doveri a cui tutte le componenti devono adeguarsi.

### Progettazione Educativa e Didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero personalizzato degli alunni diversamente abili e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua quindi gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e di tutoraggio.

### Contratto Formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori, coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi collegiali e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri, che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

L'Allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- conoscere il percorso per raggiungerli
- conoscere le fasi del suo curriculum
- impegnarsi a raggiungere gli obiettivi proposti nel progetto formativo

Il Docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare strategie, strumenti di verifica, criteri di valutazione

Il Genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nel raggiungimento degli obiettivi proposti nel progetto formativo

## Parte II

### Servizi amministrativi

**L'I.I.S. E. "Fermi"** individua, fissandone, pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed 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.

### Standard specifici delle procedure:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione dell'istituto è effettuata al momento della conferma dell'iscrizione stessa, presso gli appositi uffici.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.
- Il diploma e il documento sostitutivo del diploma sono consegnati, «a vista», a partire da dieci giorni lavorativi successivi alla pubblicazione dei risultati finali. .
- Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono **un orario di apertura al pubblico**, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

1) *Orario di ricevimento della segreteria : prendere visione sul sito dell'Istituto:*

[www.iisfermisarno.gov.it](http://www.iisfermisarno.gov.it)

2) *Il Direttore dei servizi amministrativi riceve tutti i giorni previo appuntamento telefonico.*

L'Ufficio di Presidenza riceve, previo appuntamento telefonico, in base agli impegni del Dirigente Scolastico.

L'I.I.S. "E. Fermi" 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.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione al pubblico, dove sono evidenziati:

- orario ricevimento segreteria
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto.
- Ufficio Acquisti

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei docenti

Per esigenze didattiche sono previsti due tipi di acquisti:

- A. Acquisti programmati per esigenze didattiche assegnati ai vari laboratori
- B. Per materiale di consumo straordinario, eccedente la programmazione

Per gli acquisti di tipo "A" la proposta deve essere presentata nel mese di giugno per l'a.s. successivo, e a gennaio per l'a.s. di riferimento.

Una commissione formata da D.S., DSGA, Ufficio Tecnico e Responsabile del Laboratorio e Responsabile dell'Ufficio Acquisti si terrà due volte l'anno per decidere gli acquisti da fare.

Per le spese di tipo "B" si deve avere l'autorizzazione dell'Ufficio Tecnico.

Le richieste devono essere presentate 15 gg prima della loro probabile utilizzazione.

Queste spese possono essere autorizzate in base al tipo di necessità emerse.

Tutte le informazioni didattiche e sui servizi amministrativi sono presenti inoltre sui siti web della scuola al seguente indirizzo: **[www.iisfermisarno.gov.it](http://www.iisfermisarno.gov.it)**.

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

Il Regolamento d' Istituto è visibile sul sito ufficiale di riferimento : **[www.iisfermisarno.gov.it](http://www.iisfermisarno.gov.it)**

## **Parte III**

### **Condizioni ambientali dell'Istituto**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. Sono individuati i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.

- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e medi delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche delle sedi del ITI Fermi e ITC Dorso
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e secondo la modulistica e le procedure stabilite dal Sistema Qualità. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti e ne viene garantita la riservatezza. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

#### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggio, dei diversi processi individuati dal sistema qualità, opportunamente tarati, rivolti ai Genitori, al personale e agli Studenti. I monitoraggi, effettuati tramite schede che vertono sugli aspetti organizzativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori, forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica.

#### **Attuazione**

1. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi, in norme di Legge o in delibere del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.