



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione

"Giovanni Marchitelli"

Via Roma, 22/bis - 66047 VILLA SANTA MARIA (CH) - C.F. 81001840693

Centralino 0872.944422 - Presidenza 0872.940525 - D.S.G.A. 0872.944711 - Fax 0872-940561
CHRH01000N@istruzione.it - CHRH01000N@pec.istruzione.it - www.istitutoalberghierovillasantamaria.it

Carta dei servizi scolastici

(Approvato dal Consiglio d'Istituto il 27/01/2015)

Indice

<u>CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</u>	2
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	3
<u>il P.O.F.</u>	4
<u>La programmazione didattica</u>	5
<u>Il contratto formativo</u>	5
<u>Gli organi collegiali, organi di partecipazione</u>	6
<u>Organizzazione del tempo scuola</u>	7
<u>Modalità di comunicazione scuola famiglia</u>	7
<u>Lettere alla famiglia</u>	7
<u>Ricevimento dei docenti</u>	8
<u>PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI</u>	8
<u>PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA</u>	9
<u>Procedure per la sicurezza</u>	9
<u>Infortuni</u>	9
<u>Assicurazione</u>	9
<u>PARTE IV - INFORMAZIONE</u>	10
<u>Accesso alle informazioni</u>	10
<u>Documenti disponibili e modalità di accesso - pubblicizzazione degli atti</u>	10
<u>Tutela della Privacy</u>	10
<u>Uso responsabile della rete</u>	11
<u>Autocertificazione – Dichiarazioni sostitutive – Verifiche</u>	11
<u>Reclami</u>	11
<u>Valutazione del servizio</u>	12
<u>PARTE V - ATTUAZIONE</u>	12

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene introdotta in Italia a seguito dell'ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione, ed è stata applicata in primo luogo attraverso la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici". Attraverso tale direttiva, e successivamente attraverso la legge 281/98 e la legge 286/99 -art.1, vengono sanciti tra i diritti degli utenti quello di usufruire dell'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza" (legge 281/98), e l'impegno (D.P.C.M. del 1994, e la legge 286/99) per tutti gli erogatori dei Servizi pubblici ad adottare la Carta dei Servizi e strumenti di verifica della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate.

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 ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli **artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana**.

[...]

Art. 3.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

[...]

[...]

Art. 33.

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34.

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

[...]

Ed anche la **"Convenzione di New York"**

La Convenzione sui diritti dell'infanzia rappresenta lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia.

Contempla, in un unico documento, l'intera gamma dei diritti e delle libertà attribuiti anche agli adulti (Diritti umani: diritti civili, politici, sociali, economici, culturali).

La Convenzione riconosce il minore di età (0-18 anni) come persona titolare di diritti.

È costituita da 54 articoli e raccoglie diritti civili e politici, diritti economici, sociali e culturali, diritti inerenti l'ambiente familiare e misure di protezione speciale.

I quattro principi fondamentali della Convenzione sono:

→ Principio di non discriminazione

Il principio, sancito all'art. 2, impegna gli Stati parte ad assicurare i diritti ivi sanciti a tutti i minori, senza distinzione di razza, colore, sesso, lingua, religione, opinione del minore e dei genitori.

→ Il principio di superiore interesse del minore

Il principio, sancito dall'art. 3, prevede che in ogni decisione, azione legislativa, provvedimento giuridico, iniziativa pubblica o privata di assistenza sociale, l'interesse superiore del minore deve essere una considerazione preminente.

→ Diritto alla vita, sopravvivenza e sviluppo

Il principio è sancito dall'art. 6 che prevede il riconoscimento da parte degli Stati membri del diritto alla vita del minore e l'impegno ad assicurarne, con tutte le misure possibili, la sopravvivenza e lo sviluppo.

→ Ascolto delle opinioni del minore

Il principio, sancito dall'art. 12, prevede il diritto dei minori a essere ascoltati in tutti i procedimenti che li riguardano, soprattutto in ambito legale. L'attuazione del principio comporta il dovere, per gli adulti, di ascoltare il minore capace di discernimento e di tenerne in adeguata considerazione le opinioni. La Convenzione pone in relazione l'ascolto delle opinioni del minore al livello di maturità e alla capacità di comprensione raggiunta in base all'età.

Principi fondamentali

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ e REGOLARITÀ

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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.

3. ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli eventualmente degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli che manifestano necessità di interventi educativi speciali.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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.).

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 ed organico.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, studenti, 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'istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano 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.

5.3 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma 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 ed 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. LIBERTÀ di INSEGNAMENTO ed AGGIORNAMENTO del PERSONALE

6.1 La programmazione 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.

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.

Parte I - Area Didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, 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 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. 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza. 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 razionali tempi di studio degli studenti. Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e nel rispetto della personalità degli stessi.

Progetto educativo e programmazione

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

il Piano dell'Offerta Formativa

Esso rappresenta lo strumento che la scuola autonoma si dà per ricondurre ad un disegno unitario e coerente gli interventi di natura culturale, organizzativa, didattica e gestionale elaborati dall'istituzione stessa nelle sue diverse articolazioni. È attraverso il POF che la scuola definisce le proprie linee d'azione, i propri interventi educativi e le strategie che intende adottare. Il POF si colloca dunque nella cultura dell'autonomia e ne rappresenta un elemento fondamentale tanto da definirne "l'identità culturale e progettuale".

Infatti, la scuola, intesa come unità, rappresenta una realtà complessa all'interno della quale coabitano anime, concezioni e stili diversi. In questo caso la costruzione dell'identità va vista come un processo di composizione organico e coerente di tutte queste diverse istanze. In altre parole, l'identità di un'istituzione scolastica non può essere che l'espressione di un "io multiplo" fortemente impegnato a ricondurre ad un quadro complesso ma unitario i diversi elementi dell'istituzione: le aspettative del singolo e quelle del gruppo, le esigenze della classe e quelle della scuola, ecc.

Proprio tenendo conto di queste definizioni e della realtà specifica, si possono individuare i seguenti elementi che strutturano l'identità culturale e progettuale:

1. le risorse umane e la professionalità che esse esprimono;
2. i riferimenti teorici – impliciti ed espliciti – che rendono noto il modello culturale e progettuale;
3. le iniziative formative avviate nel tempo dalla scuola e che possono avere contribuito a indicare o rafforzare determinate scelte culturali e progettuali;

4. l'elaborazione e realizzazione di esperienze innovative che ne hanno contrassegnato la storia;
5. il contesto socio-ambientale in cui essa opera, sia per quanto riguarda le sollecitazioni/opportunità che esso offre alla scuola, sia per quanto concerne i rapporti negoziali che si stabiliscono tra queste due entità.

La stessa elaborazione del POF si configura di fatto come un "esercizio" di condivisione e negoziazione, sia all'interno che nei confronti dell'esterno. Infatti, la definizione del POF costituisce il terreno di incontro di istanze, proposte e sollecitazioni diverse. Negoziare implica disponibilità a cambiare o modificare – in tutto o in parte – il proprio punto di vista, accettando il contributo degli altri.

La programmazione didattica

Elaborata e approvata dai singoli Consigli di Classe e dai Dipartimenti disciplinari:

- ✓ delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi dei singoli docenti;
- ✓ opera per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel piano dell'offerta formativa;
- ✓ è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività curricolare ed integrativa alle esigenze che emergono in itinere.

Il contratto formativo (Patto Educativo di Corresponsabilità)

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.O.F..

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa agli alunni attraverso l'esplicitazione degli obiettivi perseguiti, affinché gli alunni acquistino consapevolezza di ciò che fanno e dell'importanza di poter utilizzare in ambito extrascolastico le abilità acquisite o da acquisire, accrescendo l'interesse nei confronti delle attività condotte e attraverso il coinvolgimento degli alunni nell'individuazione di regole da rispettare e nella scelta dei contenuti intorno ai quali sviluppare le attività di apprendimento;
- esprimere la propria offerta formativa ai genitori, attraverso l'illustrazione della programmazione educativa e didattica;
- motivare il proprio intervento didattico;
- partire dal patrimonio esperienziale degli alunni nella costruzione delle unità di apprendimento;
- utilizzare strategie didattiche diversificate variando i canali comunicativi in relazione ai differenti stili cognitivi degli alunni;
- stimolare gli alunni insicuri coinvolgendoli nell'assunzione di responsabilità;
- organizzare lavori di gruppo e forme alternative di conduzione di attività (gruppi di livello, cooperative learning, ecc.);
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione degli alunni;
- comunicare preventivamente l'effettuazione delle prove di verifica, in maniera da richiedere impegno senza ingenerare stati d'ansia;
- coinvolgere gli alunni nella correzione delle prove;
- comunicare, durante le sedute di organi collegiali che prevedano la partecipazione dei genitori, una valutazione globale dell'andamento didattico e comportamentale della classe;
- confrontarsi con i genitori per stabilire, sul piano educativo, linee di condotta comuni.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- partecipare alle assemblee di classe con i docenti, esprimendo in tale sede pareri e proposte;
- compilare i documenti/questionari provenienti dalla scuola volti a raccogliere opinioni o richieste;
- prendere visione e firmare tutte le comunicazioni scuola-famiglia;
- assicurarsi che i figli abbiano il materiale scolastico necessario per lo svolgimento delle attività;
- controllare che i figli svolgano i compiti assegnati per casa;
- comunicare agli insegnanti qualsiasi eventuale situazione di disagio;
- essere disponibili a recarsi a scuola se convocati per discutere di problemi relativi alla situazione specifica del proprio figlio;
- confrontarsi con gli insegnanti per stabilire linee di condotta comuni sul piano educativo;

Lo studente deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- stabilire insieme con i compagni e gli insegnanti regole di comportamento e rispettarle;
- conoscere ed osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza contenute nel Regolamento;
- utilizzare correttamente strutture, macchinari e sussidi didattici;
- impegnarsi nelle attività scolastiche svolgendo con serietà i lavori che gli vengono proposti;
- impegnarsi con responsabilità nel lavoro a casa;
- partecipare attivamente alla vita di classe;
- condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

Gli organi collegiali, organi di partecipazione

Gli organi collegiali sono organismi di governo e di gestione delle attività scolastiche a livello territoriale e di singolo istituto e sono composti da rappresentanti delle varie componenti interessate. Il processo educativo nella scuola si costruisce in primo luogo nella comunicazione tra docente e studente e si arricchisce in virtù dello scambio con l'intera comunità che attorno alla scuola vive e lavora. In questo senso la partecipazione al progetto scolastico da parte dei genitori è un contributo fondamentale. Gli Organi collegiali della scuola, che - se si esclude il Collegio dei Docenti - prevedono sempre la rappresentanza dei genitori, sono tra gli strumenti che possono garantire sia il libero confronto fra tutte le componenti scolastiche sia il raccordo tra scuola e territorio, in un contatto significativo con le dinamiche sociali. Tutti gli Organi collegiali della scuola si riuniscono in orari non coincidenti con quello delle lezioni.

Consiglio di classe

composto da tutti i docenti di ogni singola classe, due rappresentanti eletti tra i genitori della classe e due studenti. presiede il dirigente scolastico o un docente, facente parte del consiglio, da lui delegato. Ha compiti di formulare al collegio dei Docenti proposte in ordine all'azione didattica ed educativa, proposte riguardanti iniziative progettuali, agevolare ed estendere i rapporti tra docenti, genitori, studenti. Dura in carica un anno scolastico.

Collegio Docenti

Composto da tutti i docenti in servizio nella scuola, presieduto dal Dirigente Scolastico, delibera in merito alle attività curricolari ed extracurricolari da inserire nel POF e presenta pareri in merito al calendario scolastico, alle attività e all'organizzazione didattica.

Consiglio d'Istituto

*Per una partecipazione consapevole (mezzo)
per costruire percorsi (azioni)
per il successo formativo (scopo)*

Il Consiglio di Istituto, nelle scuole con popolazione scolastica fino a 500 alunni, è costituito da 14 componenti, di cui 6 rappresentanti del personale docente, uno del personale amministrativo, tecnico e ausiliario, 6 dei genitori degli alunni, il dirigente scolastico; nelle scuole con popolazione scolastica superiore a 500 alunni è costituito da 19 componenti, di cui 8 rappresentanti del personale docente, 2 rappresentanti del personale amministrativo, tecnico e ausiliario, 8 rappresentanti dei genitori degli alunni, il dirigente scolastico.

Il consiglio d'Istituto è presieduto da uno dei membri, eletto tra i rappresentanti dei genitori degli studenti.

Nelle scuole di secondo grado la Giunta esecutiva è composta da un docente, un impiegato amministrativo o tecnico o ausiliario, da 1 genitore e 1 alunno. Di diritto ne fanno parte il dirigente scolastico, che la presiede, e il direttore dei servizi generali e amministrativi che ha anche funzioni di segretario della giunta stessa.

Tutte le amministrazioni pubbliche, comprese le scuole, adeguano i propri ordinamenti al principio della distinzione tra indirizzo e controllo, da un lato, e attuazione e gestione dall'altro o quanto disposto dal D. L.vo 165/2001, art. 4, e. 4. (ex art.3, Dlvo 29/93). In base a tale principio:

1. gli organi di governo esercitano le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare, e verificano la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti (D.LGS. 165/01, art.4,c.1);
2. nella scuola il Consiglio di Istituto si configura come l'organo di indirizzo e controllo e il dirigente scolastico come l'organo di gestione (D.LGS. 165/01, art.4,c.2).

Ha come compiti: deliberare i criteri di indirizzo, il Programma Annuale, il calendario scolastico, Il Piano dell'Offerta Formativa.

Organizzazione Istituto

Tempo scuola	
SEDE I.P.S.S.A.R.	29 classi Entrata 8.10 – 8.45 / Uscita antimeridiana 13.55 – 14.45

Modalità di comunicazione scuola / famiglia

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- ✓ comunicazioni attraverso il libretto;
- ✓ informazioni telefoniche / sms;
- ✓ attraverso l'applicativo web Argo Scuola Next
- ✓ assemblee di classe;
- ✓ consigli di classe docenti/genitori;
- ✓ colloqui periodici;
- ✓ colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.

Viene consegnato, all'inizio dell'a.s. il libretto personale, strumento di comunicazione scuola famiglia, in particolare per:

- ✓ giustificare le assenze e i ritardi;
- ✓ registrare i voti di verifiche orali e scritte;
- ✓ comunicare alla famiglia avvisi, circolari;
- ✓ comunicare alla famiglia eventuali note disciplinari riguardanti l'alunno;
- ✓ avanzare ai docenti comunicazioni riguardanti l'alunno da parte della famiglia.

Lettere alla famiglia

In caso di provvedimenti disciplinari a carico dell'alunno o di convocazione della famiglia stessa o per notizie riguardanti l'alunno, il Coordinatore del Consiglio di Classe invia comunicazioni scritte alla famiglia.

Ricevimento dei docenti

I docenti ricevono le famiglie degli studenti secondo il calendario comunicato alle famiglie tramite libretto personale e pubblicato sul sito della scuola.

I docenti possono ricevere i genitori degli alunni anche al di fuori di questo calendario, durante la settimana, nell'arco dell'anno scolastico, previo appuntamento, in ore in cui non sono impegnati in attività didattica.

Parte II - Servizi Amministrativi

Dirigenza Scolastica – Segreteria Sede	Via Roma 22/bis – 66047 Villa Santa Maria (Ch) Tel. 0872.944422 Fax 0872.940561
---	--

<i>Servizi segreteria</i>		<i>Orario ricevimento docenti</i>	<i>Orario ricevimento esterni</i>	<i>Funzioni</i>
D.S.G.A.	Sig. Pietro Candeloro	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00		servizi amministrativo-contabili
SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	UFF. DI CONTABILITA' A.A. Teresa V. Labate A.A. Ada Spaventa	Dal Lunedì al Venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00	Dal Lunedì al Venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00	gestione aspetti amministrativi, del personale e affari generali
	PERSONALE A.A. Giovanna Spaventa A.A. Sabina De Camillis			
	PROTOCOLLO A.A. Nicola Di Cicco			
	AMMIN. E RILEVAZIONE PRESENZE A.A. Nicola Martorella			
	MAGAZZINO A.A. Giovanna Antrilli			
DIDATTICA A.A. Vincenzina Di Sciullo A.A. Maria Marchitelli A.A. Maria Gina Zinni	in rapporto alle esigenze del personale docente e compatibilmente agli impegni giornalieri	Dal Lunedì al Venerdì dalle h 8.00 alle h 8.30 e dalle h 11.30 alle h 13.00	gestione aspetti legati alla didattica e alle comunicazioni alle famiglie	

Il Dirigente Scolastico è disponibile a ricevere tutti coloro che ne fanno richiesta.

Tuttavia è consigliabile contattare l'Ufficio di segreteria per fissare un appuntamento.

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza.

Le iscrizioni si effettuano nei giorni previsti dalle disposizioni, presso l'Ufficio di Segreteria o secondo le indicazioni che vengono individuate dal D.S.

Le certificazioni e le dichiarazioni vengono rilasciate durante il normale orario di apertura al pubblico, dietro presentazione di domanda che specifichi il tipo di dichiarazione o certificato richiesto. La Segreteria provvede al rilascio entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi. Per i certificati di servizio del personale docente, si provvede al rilascio entro cinque giorni lavorativi.

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- Albo di Istituto (telematico sul sito istituzionale)
- bacheca sindacale (gestita esclusivamente dalle OO.SS.)
- Organigramma Sicurezza
- bacheca Studenti.

Al centralino e presso gli Uffici sono presenti Operatori Scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Il Regolamento di Istituto, la Carta dei Servizi, il POF sono affissi all'Albo di Istituto e pubblicati sul sito.

Parte III - Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto garantisce l'igiene, l'accoglienza e la sicurezza dell'ambiente scolastico, compatibilmente con gli interventi degli Enti Locali, in modo da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

I collaboratori scolastici sono chiamati ad operare costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi.

Dirigente Scolastico, Responsabile Amministrativo, Docenti controllano costantemente l'efficienza del servizio.

La Scuola si adopera affinché le istituzioni preposte assicurino sicurezza interna ed esterna attraverso:

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la collocazione di estintori funzionanti;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

Procedure per la sicurezza

In attuazione dei D. Lgs. n°81/08 e n°106/09 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, l'attività del R.S.P.P. è svolta da un esperto esterno e dagli addetti, in particolare per:

- ✓ l'identificazione dei pericoli presenti nello svolgimento delle attività scolastiche;
- ✓ la valutazione di eventuali rischi e proposte di misure di prevenzione e protezione, da inserire nel D.V.R.;
- ✓ la proposizione di programmi di formazione ed informazione per i lavoratori e gli utenti scolastici;
- ✓ l'organizzazione di riunioni periodiche, di prove di evacuazione, di esercitazioni e di altre attività finalizzate al miglioramento delle condizioni generali di sicurezza;
- ✓ la redazione, conservazione e verifica del registro dei controlli periodici.

Sono fornite agli studenti e al personale tutto le Istruzioni di sicurezza in caso di evacuazione, le norme di comportamento in caso di terremoto e/o di incendio.

Tutti i documenti predisposti dall'Istituto sono in visione all'albo Sicurezza.

Infortuni

In caso di infortunio lo studente/studentessa è tenuto/a a dare immediata notizia al docente o, in sua assenza, ai collaboratori scolastici, che provvederanno ad attivare le procedure previste a seconda della gravità del caso. Anche in caso di infortunio lieve, allo scopo di garantire alla famiglia la copertura dei costi sanitari, è importante che il docente sia subito informato per attivare a sua volta la pratica di denuncia.

Assicurazione

Tutti gli studenti/studentesse sono coperti/e da assicurazione contro gli infortuni e responsabilità civile per tutte le attività previste nel POF, comprese le visite guidate e i viaggi di istruzione. La polizza è consultabile o richiedibile in copia presso l'ufficio del DSGA.

Parte IV – Informazione

Accesso alle informazioni

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che riguardano la propria persona e che sono agli atti della scuola, secondo le modalità previste dalla legge 07 agosto 1990, n. 241.

La piena informazione all'utenza deve, inoltre, essere garantita attraverso l'affissione all'albo dell'Istituto dei seguenti atti:

- ✓ organizzazione dei servizi amministrativi e generali dell'Istituto;
- ✓ orario dei servizi dei docenti – compreso l'orario di ricevimento genitori – e del personale ATA;
- ✓ organigramma degli uffici;
- ✓ organigramma degli organi collegiali;
- ✓ organici del personale docente ed ATA;
- ✓ delibere del Consiglio di Istituto.

Gli operatori che rispondono al telefono dichiarano all'utente il proprio nome e qualifica.

Documenti disponibili e modalità di accesso - pubblicizzazione degli atti

Trasparenza: (Legge 241/1990). È possibile, per coloro che ne avessero interesse, il diritto di accesso ai documenti scolastici e amministrativi (art. 22 Legge 241/90 e D.P.R. 352/92).

È possibile accedere agli ALBI, appositi spazi che favoriscono la comunicazione:

ALBO degli atti amministrativi;

ALBO sindacale;

ALBO esterno, per comunicazioni alle famiglie.

Con l'entrata in vigore dell'art.32 della Legge n.69/2009 che reca disposizioni finalizzate all'eliminazione degli sprechi, le amministrazioni pubbliche sono obbligate a pubblicare sul proprio sito Internet tutte le notizie e gli atti amministrativi che necessitano di pubblicità legale: bandi di concorso, delibere, bandi ecc.

Tutela della Privacy

Il D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dati) prevede la tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del personale e degli utenti maggiorenni e minorenni, sui quali i genitori/tutori esercitano la patria potestà.

Ai sensi del sopraccitato decreto si ricorda che i dati vengono trattati al fine di erogare i servizi scolastici (trattamento dati manuale e informatico).

Il consenso al trattamento dei dati è obbligatorio per quanto riguarda i dati relativi alla erogazione dei servizi scolastici e di tutti gli atti prodotti dalla scuola relativamente all'offerta formativa ed è facoltativo per quanto riguarda il consenso alle modalità di trattamento (manuale e informatizzato).

Il titolare del trattamento è: I.P.S.S.A.R. "G. Marchitelli" – via Roma 22/bis – Villa Santa Maria.

Il responsabile del trattamento è il Dirigente Scolastico dell'Istituto.

In ogni momento ogni soggetto potrà esercitare i suoi diritti di accesso ai dati nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, ovvero:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e della loro comunicazione in forma intellegibile;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato al trattamento dati, dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designati sul territorio dello Stato, di responsabili o di incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

“Le Istituzioni scolastiche quotidianamente usano numerose informazioni che riguardano gli studenti e le loro famiglie. Oltre ai dati personali, spesso, per l'organizzazione del servizio scolastico, la scuola deve trattare informazioni sensibili il cui uso è strettamente disciplinato dalla normativa relativa alla *privacy* (art.4, Dlg 196/2003).

Uso dei *tablet* e *smartphone* in classe per riprese audio e video, trattamento dei dati, letture di temi in classe che contengono informazioni di carattere personale, pubblicazione in Rete dei nomi degli studenti non in regola con i pagamenti, pagelle digitali e altro richiedono costantemente un'attenzione particolare da parte di tutti gli operatori scolastici.

Il Garante per la protezione dei dati personali ha diffuso un *vademecum* dal titolo “La *Privacy* a scuola”, www.garanteprivacy.it, nel quale sono elencate le regole base volte a tutelare la *privacy* degli alunni, degli insegnanti e delle stesse famiglie e di cui questo documento ne rappresenta una sintesi.”

Uso responsabile della rete

L'Istituto fornisce agli studenti l'accesso controllato ad Internet, strumento integrante delle attività curricolari e dello sviluppo delle abilità concernenti l'uso delle TIC.

Per evitare che si abbia accesso a materiale indesiderato su internet, sono state elaborate regole interne allo scopo di diminuire il rischio di imbattersi in documenti e siti con contenuti non compatibili con la politica educativa della scuola.

Autocertificazione – Dichiarazioni sostitutive – Verifiche

L'utente, nel produrre all'istituzione scolastica le istanze che debbono comprovare stati, fatti o qualità personali, può presentare dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R 445/2000.

A tale scopo si precisa che:

- Per autocertificazioni si intendono:
 - a) Certificati sostituiti con dichiarazioni sostitutive di certificazioni rese ai sensi dell'art. -46 del D.P.R. n. 445/2000;
 - b) Certificati sostituiti con l'esibizione di documenti di riconoscimento ai sensi dell'art. 45 del citato Decreto;
 - c) Qualsiasi dichiarazione resa in sostituzione di atti, documenti e certificati rilasciabili da una pubblica amministrazione o da un gestore di pubblico servizio.

Le autocertificazioni sono prodotte in luogo delle ordinarie certificazioni ed hanno la stessa validità temporale degli atti che vanno a sostituire

- Per dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà si intendono tutte le dichiarazioni di cui all'art.47 del D.P.R. n.445/2000 rese nell'interesse del dichiarante e finalizzate a comprovare stati, fatti e qualità personali e di altri soggetti di cui il medesimo abbia diretta conoscenza, non certificabili.

Le dichiarazioni, di cui sopra, sono oggetto di verifica, a campione, secondo le seguenti modalità: nel periodo giugno/agosto si procede, negli Uffici Amministrativi, alla presenza del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, del Dirigente Scolastico e di un assistente amministrativo, all'estrazione di 3 lettere dell'alfabeto. Le prime due dichiarazioni sostitutive e/o autocertificazioni presentate, dall'inizio dell'anno in corso, dagli utenti il cui cognome cominci con una delle lettere sorteggiate saranno oggetto di verifica, nei modi previsti dalla normativa vigente, entro il termine dell'anno in corso.

Le certificazioni rilasciate dall'Istituto in ordine a stati, qualità personale e fatti, sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati. Nei rapporti con gli organi della Pubblica Amministrazione e con i gestori di pubblici servizi, sono ammessi esclusivamente atti di notorietà o dichiarazioni sostitutive (autocertificazioni). Nelle certificazioni da rilasciare a soggetti privati è apposta, a pena di nullità, la dicitura “il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi”.

Reclami

Il reclamo è uno strumento legittimo ma delicato che deve trovare la sua più utile applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo determinante che svolgono sia la scuola che la famiglia. Appare comunque preferibile, prima di procedere ad inoltrare un reclamo scritto, rivolgersi direttamente agli interessati, possibilmente in termini di segnalazione e di richiesta di chiarimento, utilizzando il metodo del dialogo.

Se ci sono problemi, incomprensioni, disguidi per quanto riguarda l'attività didattica (compiti per casa, motivazione dei figli per lo studio, comprensione del lavoro scolastico, rapporti con i compagni) è opportuno chiedere un incontro con il docente specifico, poi, se necessario, con il Coordinatore di classe che riferirà al Consiglio di classe.

Nel caso si incontrassero delle difficoltà a causa della delicatezza o gravità del caso, i docenti predispongono una sintetica relazione e informano il Dirigente Scolastico.

Dei reclami riguardanti l'attività degli insegnanti, presentati direttamente al Dirigente Scolastico vengono, comunque, informati i diretti interessati.

Il Dirigente Scolastico risponde ai reclami, in forma scritta, di norma non oltre 15 giorni.

È cura dei docenti tenere la registrazione scritta dei reclami ricevuti, delle soluzioni adottate e dei risultati ottenuti. I reclami, presentati al Dirigente Scolastico, possono essere espressi in forma scritta, orale, telefonica, via fax o e-mail 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.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Il Dirigente Scolastico riferisce al Consiglio di Istituto al termine di ogni anno scolastico sui reclami pervenuti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione dei fabbisogni mediante questionari, riunioni, o altre forme di comunicazione, agli stakeholders territoriali.

Ogni anno la Direzione effettua un riesame della situazione, nel quale vengono individuate le aree sulle quali intervenire con azioni di miglioramento e quelle che costituiscono esperienze positive, da sostenere, valorizzare e estendere.

Parte V – Attuazione

La Carta dei Servizi può essere modificata su proposta del Dirigente Scolastico, del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto.

Tutte le norme contenute nel testo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per gli operatori e utenti fino a nuove disposizioni, integrate tempestivamente e rese pubbliche in tempi tecnici.

La presente Carta, elaborata dalle componenti la comunità scolastica, è stata sottoposta alla consultazione del Collegio dei Docenti in data 3/12/2014 ed approvata dal Consiglio di Istituto in data 27/1/2015.

Il Dirigente Scolastico
Prof. Marcello Rosato