



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
ENRICO MATTEI

Istituto Professionale per i Servizi Commerciali, per la Promozione e Comunicazione Pubblicitaria, per le Produzioni Audiovisive, per i Servizi Socio Sanitari – Liceo Artistico ad indirizzo Grafica

CARTA DEI SERVIZI

ISSS MATTEI - CASERTA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

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 che erogano il 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, 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 prestatato per la 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 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 La scuola, il personale, i genitori, gli alunni, 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.



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
ENRICO MATTEI

5.2 La scuola, anche 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.

5.3 La scuola, 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 informa 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 dell'attività didattica, condotta nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e del Piano dell'offerta formativa, è garanzia della libertà di insegnamento dei docenti e favorisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

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

7 AREA DIDATTICA

7.1 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, 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.

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, 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare 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 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 alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli alunni i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione della programmazione educativa e didattica.



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
ENRICO MATTEI

7.7 Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F) è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi di partecipazione e dal comitato dei genitori. Nel POF il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche (indirizzi di studio, programmazioni per competenze, metodologie didattiche, modalità di valutazione), educative ed organizzative dell'Istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse messe a disposizione degli utenti per offrire un servizio efficace, efficiente e trasparente; progetta altresì le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi di recupero e di sostegno, l'ampliamento dell'offerta formativa (attività curricolari ed extracurricolari finalizzate al potenziamento degli apprendimenti disciplinari e all'acquisizione di competenze di cittadinanza attiva). Il P.O.F è adottato dal Consiglio d'Istituto, pubblicato sul sito web e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione e/o all'inizio dell'anno scolastico, in formato riassuntivo o integrale su richiesta.

7.8 La programmazione didattica disciplinare è formulata dai docenti a livello di dipartimento e di disciplina, salvo gli opportuni adattamenti e curvature sulle singole classi nelle programmazioni individuali.

7.9 La programmazione didattico-educativa di classe è formulata a livello di consiglio di classe. La programmazione elaborata dal consiglio di classe entro il mese di novembre (ed approvata collegialmente da tutte le componenti dello stesso)

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

7.10 La programmazione didattico-educativa di classe e quella disciplinare costituiscono parte essenziale del contratto formativo che la scuola stabilisce tra docenti, allievi e genitori.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni.

8.2 Orario di servizio del personale A.T.A.

L'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, viene attuato in 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e/o permessi.

Il rispetto dell'orario di servizio è garantito da apposito registro, controfirmato, delle ore di entrata ed uscita.

8.3 Orario di ricevimento al pubblico

Gli uffici del dirigente scolastico e di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico nella fascia oraria antimeridiana e pomeridiana, sviluppata per venire incontro alle esigenze degli utenti e del territorio. Gli orari di apertura al pubblico sono pubblicizzati sul sito web della scuola e mediante appositi avvisi affissi all'interno dell'istituto.

Per venire incontro a particolari esigenze dell'utenza, è prevista la possibilità di essere ricevuti al di fuori dell'orario prestabilito, previo appuntamento telefonico.

8.3 Rilascio documentazione

Il rilascio dei certificati e dei documenti (laddove consentito dalla normativa vigente) è effettuato, nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico,

- a vista per i diplomi originali



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
ENRICO MATTEI

- entro cinque giorni per i certificati alunni e del personale

I documenti di valutazione degli allievi sono resi disponibili on-line nell'area ad accesso riservato entro cinque giorni dal completamento delle operazioni di scrutinio.

La distribuzione di modulistica è effettuata presso gli Uffici di segreteria e tramite apposite sezioni sul sito web (riservate a docenti, genitori, alunni).

8.4 Informazioni

L'informazione è assicurata mediante:

- circolari interne
- bacheca docenti
- bacheca ATA
- bacheca sindacale
- Albo d'Istituto (albo on-line)
- sito web dell'Istituto (con Albo on-line e sezione Amministrazione Trasparente)
- informative dettagliate (indirizzate alle famiglie, al personale, agli alunni)
- brochure e opuscoli disponibili all'ingresso e allo sportello di segreteria

8.5 Accesso agli atti

L'accesso ai documenti è garantito dalla legge 241/1990 e successive disposizioni.

8.6 Ingressi e Telefono

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.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare cognome e nome e la qualifica rivestita, l'utente a dichiarare cognome e nome e la natura dell'informazione richiesta.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 La scuola garantisce le seguenti misure di sicurezza, igiene, accoglienza:

- la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei docenti e degli ausiliari.
- l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera
- la pulizia giornaliera delle aule e periodica di tutti i locali scolastici
- la manutenzione dell'ascensore
- la pulizia periodica degli spazi all'aperto.

9.3 Le aule hanno dimensioni variabili e l'assegnazione delle classi è effettuata in funzione della loro ampiezza e fruibilità in modo che il rapporto allievi/superficie rispetti sempre i limiti previsti dalla normativa vigente.

9.4 Le aule sono fornite di cattedra, banchi, sedie, lavagne in ardesia a parete o a cavalletto, in alcuni casi LIM computer e videoproiettore. Nel caso di allievi con particolari esigenze, la scuola mette a disposizione arredi e sussidi didattici adeguati alle necessità.

9.5 Per quanto riguarda la sicurezza, la scuola adotta le procedure previste dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

9.6 La scuola dispone dei seguenti uffici, servizi, aree e laboratori:



Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore
ENRICO MATTEI

- presidenza
- vicepresidenza e collaboratori
- direttore amministrativo
- protocollo
- contabilità
- segreteria didattica
- segreteria amministrativa
- ufficio del personale
- magazzino
- archivio
- servizi igienici per maschi, femmine e disabili su ogni piano
- palestra + aree attrezzate esterne
- biblioteca
- sala docenti
- laboratori
- accessibilità carraia e pedonale all'Istituto delle persone div. abili e disponibilità di un ascensore che consente l'accesso ai quattro piani dell'edificio
- aree parcheggio recintate, perimetralmente all'edificio

•

• **PARTE IV**

• **10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

•

10.1 Procedura dei reclami

Procedura per reclami

- L'Istituto, in relazione al ruolo formativo, resta a disposizione dell'utenza anche per eventuali reclami, descrivendone le modalità: i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail, purché siano corredati da generalità, indirizzo ed orari di reperibilità del ricorrente.
- I reclami espressi oralmente e/o per via telefonica devono in seguito essere seguiti da una dichiarazione scritta del ricorrente.
- Il Dirigente Scolastico effettua delle indagini circostanziate relativamente all'oggetto del reclamo, ne rimuove le cause, e si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.
- Ove il reclamo non sia di specifica competenza del Dirigente Scolastico, egli si impegna a fornire la reclamante delle indicazioni necessarie per individuare il corretto destinatario.
- Valutazione del servizio
- Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è effettuata una rilevazione annuale a campione, mediante questionari standardizzati, rivolti al personale, ai genitori e agli studenti.
- I questionari, che vertono su aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione della valutazione. Nella formulazione delle domande sono utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica.
- Alla fine di ciascun anno scolastico il collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del consiglio d'istituto.

•

• **PARTE V**

• **11. ATTUAZIONE**

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

•

•