



Istituto Tecnico per Geometri

“Oscar D’Agostino”

Avellino

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di questo Istituto, redatta ai sensi dell'art.2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, intende stabilire un rapporto tra la pubblica Amministrazione ed i cittadini, conferendo legalità alle regole della trasparenza, della celerità, della pubblicità, della partecipazione, dell'efficienza e dell'efficacia.

Essa si ispira agli artt.3, 33 e 34 della Costituzione ed in particolar modo ai principi di: **uguaglianza, imparzialità, accoglienza, integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza, diritto di partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento, aggiornamento del personale.**

Recepisce, inoltre, la portata della L.127/97 (autocertificazione) della legge 675/96 (sulla tutela della riservatezza).

Applica, infine, il Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti delle Scuole Secondarie, di cui al D.P.R. 249/98.

Ha come riferimento specifico le seguenti aree:

- 1° - Area didattica
- 2° - Area dei servizi
- 3° - Condizioni ambientali della scuola
- 4° - Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

PARTE I AREA DIDATTICA (art.7 D.P.C.M)

L'Istituto tecnico per geometri "O. D'Agostino", grazie all'apporto professionale di tutto il personale e alla collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantirne la coerenza rispetto agli obiettivi educativi e formativo-professionali per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

A tale scopo:

- 1° - Individua ed elabora gli strumenti per promuovere, nel segno della continuità educativa fra i vari ordini e gradi dell'istruzione, un armonico sviluppo della personalità di ciascun allievo e della sua crescita culturale e professionale: a tal fine attiva iniziative di orientamento anche per l'accesso agli studi universitari.
- 2° - Assicura agli allievi, in coerenza con la programmazione del Consiglio di Classe, la possibilità di dedicarsi alle attività sportive e a quelle extracurricolari organizzate dall'Istituto nell'ambito del POF.
- 3° - Si impegna a stabilire con gli allievi un rapporto basato sul reciproco rispetto e di fattiva collaborazione in vista di traguardi sempre più soddisfacenti.
- 4° - Assume, nella scelta dei libri di testo, quali criteri di riferimento, la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza ai bisogni dell'utenza.
- 5° - Garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti ufficiali, che sono parte integrante della presente Carta:
 - a) **P.O.F.**, che esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito dell'autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi della scuola e riflette le esigenze del contesto culturale, economico e sociale della realtà locale (art.3 del regolamento dell'Autonomia);
 - b) **Il regolamento d'Istituto**, contenente le norme relative al comportamento degli alunni, alla regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze, delle giustificazioni, all'uso degli spazi scolastici, alla consegna della struttura e delle dotazioni, etc;

- c) **Il Piano annuale delle attività** relative ai percorsi formativi generali, agli obiettivi e alle finalità del corso di studi.
- d) **La programmazione didattica**, elaborata ad inizio anno scolastico dai Consigli di classe, relativa ai percorsi formativi delle singole classi, sulla base della programmazione disciplinare delineata da ciascun docente. In essa sono anche esplicitati gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione.

L'istituto pubblicizza inoltre le modalità di convocazione e svolgimento delle riunioni e degli incontri con le famiglie degli allievi.

La carta dei servizi introduce anche il concetto di contratto formativo, che coinvolge docenti, famiglie ed allievi, in un'ottica di assunzione di impegni e responsabilità condivisi:

- ✓ **il docente si impegna a:** - informare gli allievi e le loro famiglie degli obiettivi che si intendono raggiungere e ad esplicitare gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione;
- ✓ **l'allievo si impegna a:** - essere consapevole degli obiettivi del curriculum e del percorso da seguire per raggiungerli essere protagonista responsabile del processo formativo;
- ✓ **le famiglie si impegnano a:** - seguire l'andamento scolastico didattico-disciplinare degli allievi esprimere pareri e proposte partecipare con puntualità agli incontri e alle assemblee organizzate dalla scuola.

PARTE II AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI (art.8)

L'Istituto tecnico "O. D'Agostino" ha stabilito, garantendone il rispetto, i seguenti standard specifici delle procedure:

fattori di qualità:

- ✓ celerità nelle procedure
- ✓ trasparenza
- ✓ informatizzazione dei servizi
- ✓ tempi di attesa agli sportelli
- ✓ flessibilità degli orari per il pubblico

La scuola assicura un orario di apertura al pubblico di mattina e pomeriggio (con apposito avviso) funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio per l'erogazione, in tempi brevi, dei seguenti servizi amministrativi: **rilascio certificati, documenti di valutazione, procedure d'iscrizione, ricevimento ufficio di Presidenza, tempestività del contatto telefonico, spazi per l'informazione (albi).**

I servizi amministrativi, di cui al precedente elenco, vengono erogati nei tempi qui di seguito indicati, in orario antimeridiano.

Atto o procedimento:

- | | |
|---|---------|
| ✓ distribuzione moduli di iscrizione | a vista |
| ✓ iscrizione | a vista |
| ✓ rilascio certificati iscrizione e frequenza | a vista |
| ✓ rilascio certificati con voti e giudizi | a vista |
| ✓ rilascio diplomi | a vista |

Il preside riceve il pubblico tutti i giorni, sia su appuntamento sia secondo l'orario di apertura comunicato con apposito avviso.

Al fine di facilitare l'accesso alle informazioni, l'Istituto organizza appositi spazi in cui sono riportati i seguenti quadri informativi:

- ✓ tabella dell'orario di servizio dei docenti
- ✓ tabella dell'orario di servizio del personale ATA
- ✓ dislocazione e funzioni del personale ATA
- ✓ organigramma degli Uffici /dirigenza-servizi amministrativi
- ✓ organigramma degli OO.CC.
- ✓ organici del personale docente ed ATA
- ✓ albo d'istituto

L'istituto inoltre riserva appositi spazi per:

- a) bacheca sindacale
- b) bacheca dei genitori che espone: le polizze assicurative degli allievi, il calendario scolastico, il calendario delle riunioni (Consigli di classe ed incontri scuola-famiglia,etc), il POF, il Piano annuale delle attività la carta dei servizi, il Regolamento d'Istituto, il Documento sulla sicurezza (art.4 D.L626/94), l'orario di ricevimento dei genitori.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, impartisce precise istruzioni affinché nella risposta da parte degli addetti vengano forniti con chiarezza dati relativi al nome e alla qualifica di chi risponde , alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso dell'istituto è presente e riconoscibile mediante apposito cartellino di identificazione un collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazione per la fruizione dei servizi.

PARTE III CARATTERISTICHE AMBIENTALI DELLA SCUOLA (art.9)

In un'ottica di ottimizzazione delle condizioni ambientali, tutti gli operatori scolastici si impegnano perché l'edificio scolastico sia pulito, accogliente e sicuro per garantire agli allievi e al personale una permanenza confortevole nei locali e negli spazi scolastici .

I principali fattori di qualità, riferiti alle condizioni ambientali dell'intero Istituto (aule, laboratori, palestra, etc.) sono rilevabili dal "Documento sulla sicurezza e prevenzione dei rischi" (art.4 D.L626/94), redatto nel dicembre 2000.

Tale documento è parte integrante della presente carta.

PARTE IV
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO(ART.10)

Ciascun utente, in riferimento ad ogni adempimento, irregolarità, violazione di diritto, può presentare un reclamo in forma scritta, orale, via fax o via telefono, contenente le generalità ,l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti come sopra.

Il Dirigente scolastico si impegna a:

- ✓ esperire ogni forma di indagine
- ✓ rispondere in forma scritta entro 15 giorni
- ✓ attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio
- ✓ formulare annualmente una relazione analitica circa i reclami ed i provvedimenti adottati.

Per quanto concerne, poi, la valutazione del servizio, la scuola si impegna ad effettuare una rilevazione attenta, mediante questionari rivolti ai docenti, al personale ATA ed alle famiglie. Tali questionari riguarderanno aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, nonché la possibilità di formulare proposte.

PARTE V
ATTUAZIONE (art.11)

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

Eventuali modifiche od integrazioni, elaborate da una apposita Commissione, sono sottoposte ad approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto entro il 30 novembre di ogni anno.

Gli OO.CC provvedono, per quanto di competenza, a dare attuazione alla presente carta, che è vincolante per tutta la comunità scolastica.

Il Dirigente Scolastico
Prof. Paolino Marotta