

## Carta dei servizi

### Premessa

La Carta dei Servizi scolastici è stata elaborata sulla base dei principi di trasparenza degli atti della Pubblica Amministrazione in attuazione di tali obiettivi generali è stato emanato il D.P.C.M. del 7 giugno 1995 con il quale il Dipartimento della Funzione Pubblica, d'intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione, ha predisposto uno schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi Scolastici, con l'obiettivo di curare un processo innovativo oltre che di qualificazione del sistema scolastico anche e soprattutto di realizzazione di un rapporto più partecipato tra scuola e cittadini utenti (alunni, genitori, personale scolastico).

E' indispensabile, assicurare sia l'efficienza dei servizi, sia la certezza dei rapporti tra enti erogatori, pubblici e privati, ed utente, sia infine la prevedibilità dei risultati. Per conseguire questi risultati è necessario che siano adottati e pubblicati opportuni standard e che gli stessi siano costantemente adeguati

In altre parole non basta la qualità del senso pratico, ma servono anche procedure rapide e semplici, la disponibilità delle informazioni e l'accessibilità degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico. Si deve, inoltre, ridare voce ai fruitori dei servizi, non solo perché il giudizio dell'utenza è insostituibile, ma anche perché, se esso manca, prevarranno gli interessi dei fornitori dei servizi. (Carta dei servizi-Proposte e materiale di studio a cura del Dipartimento della funzione pubblica -Presidenza del Consiglio dei Ministri).

Sulla base di questi obiettivi generali è stato predisposto lo schema di riferimento della Carta dei servizi scolastici che si articola sostanzialmente in tre parti che indicano rispettivamente:

- i principi fondamentali ai quali deve ispirarsi l'attività scolastica nel suo complesso
- gli strumenti che si ritengono adatti per conseguire l'attuazione seria e concreta di tali principi di fondo, sia in riferimento all'attività didattica che riguardo ai servizi amministrativi ed alla situazione strutturale dell'Istituto;
- i meccanismi di controllo e di garanzia per una corretta e trasparente applicazione della Carta dei Servizi.

Per realizzare gli obiettivi generali suindicati e tenendo conto della specifica realtà del nostro Istituto, viene elaborata la presente:

### PARTE I

L'IIS Rosatelli" di Rieti fornisce, al termine del corso di studi, i seguenti diplomi:

- DIPLOMA DI LICEO SCIENTIFICO-OPZIONE SCIENZE APPLICATE: Corso ordinario e Corso Quadriennale
- DIPLOMA DI TECNICO - SETTORE TECNOLOGICO: Meccanica e Meccatronica; Biotecnologie Sanitarie; Elettronica Elettrotecnica – Automazione; Informatica – Corso adulti Casa Circondariale
- DIPLOMA PROFESSIONALE IPIA, IPAI Adulti, GARA (5 ANNI)
- Qualifica professionale (3 anni)
- Diploma Quadriennale (4 anni)

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'IIS**

Nell'ambito dei servizi erogati, l'IIS di Rieti garantisce il rispetto dei principi fondamentali dell'uguaglianza, dell'imparzialità e della regolarità del servizio, dell'accoglienza e della integrazione degli alunni, del proseguimento degli studi superiori, della regolarità della frequenza e della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza, della libertà di insegnamento e dell'aggiornamento del personale, riconoscendo come validi, e facendoli propri, i principi di fondo dello schema di riferimento di cui al D.P.C.M. DEL 7/6/1995 che fa parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## **QUALITA' DEI SERVIZI e STRUMENTI RELATIVI**

### **AREA DIDATTICA:**

#### **Obiettivi:**

- la qualità dei servizi delle attività educative e l'adeguatezza alle esigenze sia culturali che formative degli alunni;
- la continuità educativa fra i diversi gradi dell'istruzione impartita, anche attraverso una coerente ed armonica integrazione fra il biennio ed il 5° anno;
- la individuazione e la selezione di strumenti didattici con criteri di validità culturale e adeguata funzionalità educativa (scelta dei libri di testo, prove di ingresso, prove di verifica, e valutazione, rapporti continui di tipo interdisciplinare, uso dei laboratori, corsi di sostegno e di recupero, attività extracurricolari).

Attraverso il Piano Triennale dell'Offerta Formativa del quale la Carta dei Servizi è parte integrante ed ai quali si fa esplicito riferimento, contengono le scelte educative ed organizzative dell'Istituto, i criteri di utilizzazione delle risorse, la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di orientamento.

Contengono, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale, alla vigilanza e al comportamento degli alunni, all'uso delle risorse strutturali, alla conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Esse contengono, altresì, le modalità dei rapporti fra studenti, genitori e scuola, di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di istituto, l'utilizzazione di strumenti di sostegno extra scolastici.

Tali strumenti operativi, tutti essenziali per garantire e realizzare gli obiettivi di una migliore, efficace ed efficiente qualità del servizio scolastico erogato dall'IIS, sono adottati all'inizio di ogni anno scolastico e registrano la più ampia partecipazione di tutte le componenti scolastiche interessate.

In particolare il PTOF elaborato dal Collegio dei Docenti individua i percorsi formativi e gli obiettivi da raggiungere attraverso mirati, coerenti e concreti progetti che armonizzano le scelte educative ed organizzative con le possibilità di utilizzazione delle risorse umane, professionali, strutturali ed anche finanziarie dell'Istituto.

Il PTOF costituisce la concreta applicazione delle indicazioni generali del piano educativo, è elaborato dai dipartimenti tenendo conto comunque, delle diverse specifiche esigenze degli studenti delle singole classi.

Il PATTO DI CORRESPONSABILITA' rappresenta un vero e proprio patto all'interno della struttura scolastica, in modo che, sulla base di precisi criteri di trasparenza, si renda sempre più visibile il modello di servizio formativo adottato dall'Istituto ed offerto a tutti i fruitori del servizio stesso: studenti, genitori, personale della scuola.

L'integrazione dei vari strumenti formativi (Piano di lavoro) deve garantire e assicurare:

1. **agli studenti**: la conoscenza degli obiettivi didattici ed educativi impartiti ed il cammino da percorrere per raggiungerli;
2. **ai genitori**: la conoscenza del tipo e della qualità dell'offerta di istruzione erogata; la possibilità di intervenire attraverso proposte e pareri e di collaborare all'attività scolastica;
3. **al personale della scuola**: la possibilità di individuare e razionalizzare la propria offerta formativa; di valorizzare la propria azione educativa, di rendere comprensibili e chiare le strategie, le scelte educative, gli strumenti di verifica e di controllo dei rendimenti scolastici e di fissare adeguati e coerenti criteri di valutazione.

Per raggiungere gli obiettivi di un tale patto fra le varie componenti della struttura scolastica verranno tenute apposite riunioni nelle quali saranno coinvolte, a seconda delle varie esigenze e delle emergenti necessità, tutti i futuri destinatari del patto stesso.

Tutte le informazioni all'utenza sulla programmazione educativa, sul regolamento di istituto, sulla programmazione didattica e sul contratto formativo verranno pubblicate entro e non oltre 45 giorni dall'inizio dell'anno scolastico, dopo le indispensabili fasi di programmazione iniziale, di ingresso e di accoglienza degli alunni.

## **PARTE II**

### **Servizi amministrativi**

Il compito fondamentale del personale della scuola è quello di promuovere la crescita culturale, sociale e civile degli alunni e i comportamenti degli operatori scolastici favoriscono la più ampia realizzazione degli scopi prefissati.

In questa ottica viene inserita l'organizzazione dei servizi amministrativi che si basano su due principi fondamentali: efficace ed efficienza.

Essi quindi sono strutturati in modo tale da garantire la celerità e la semplificazione delle procedure, un'informazione completa e trasparente, l'informatizzazione dei servizi e la disponibilità verso l'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione efficace e proficuo.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina, dal lunedì al sabato (dalle ore 8,00 alle ore 10,00) e di pomeriggio Lunedì, Martedì, giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30).

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico tutti i giorni, dal lunedì al sabato, previo appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e mette in grado lo stesso di individuare il nome e la qualifica di chi risponde e l'ufficio preposto a soddisfare le esigenze.

Tutto il personale della scuola è immediatamente individuabile tramite il cartellino di identificazione in dotazione.

Agli ingressi dell'Istituto sono sempre presenti i collaboratori scolastici che possono fornire le prime indicazioni per la fruizione dei servizi richiesti.

Le iscrizioni vengono effettuate a vista con la distribuzione dei modelli sia durante il normale orario di servizio che in orario pomeridiano nel caso in cui non siano effettuate online.

Il rilascio dei certificati viene effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico e la massimo entro tre giorni per quelli con voti e giudizi.

Gli attestati e i certificati di diploma sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo dalla pubblicazione dei risultati.

Le pagelle vengono rese disponibili nella sezione famiglie del Registro elettronico entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio

Nelle bacheche poste all'ingresso dell'Istituto sono predisposti appositi spazi a disposizione dei sindacati, degli studenti e dei genitori.

La scuola garantisce al più ampia informazione sulla organizzazione della struttura scolastica mediante affissione all'albo di:

- organico del personale Docente ed ATA;
- orario di lavoro del personale;
- funzioni e dislocazioni del personale ATA;
- organigramma del personale.

### **PARTE III**

#### **Condizioni ambientali della scuola**

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

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

La cura e la piccola manutenzione dei locali sono affidate ai collaboratori scolastici che, in particolare, devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto ha ripetutamente sollecitato le Autorità preposte e l'Amministrazione Provinciale, che ha la proprietà degli edifici scolastici, al fine di garantire agli alunni e al personale le condizioni di sicurezza previste dalle norme vigenti.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli uffici di segreteria le informazioni relative a:

- piano di evacuazione degli edifici
- numero, dimensioni e dotazioni delle aule;
- numero, tipo, dimensioni, dotazioni e orario delle aule speciali e dei laboratori;
- dimensioni, dotazioni e orario di utilizzazione (attività curriculari, ed extracurriculari) della palestra;
- dimensioni dell'aula magna e dei locali di servizio;
- numero dei servizi igienici;
- interventi realizzati per il superamento delle barriere architettoniche.

## **PARTE IV**

### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali debbono, successivamente, essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver 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.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo di Istituto formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione verrà inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

### **Valutazione del servizio**

La corretta applicazione della Carta dei Servizi sarà garantita attraverso meccanismi di rilevazione della qualità del servizio erogato, in modo che ne sia assicurata la migliore efficacia ed efficienza.

A tal fine, sono attivate idonee strategie di monitoraggio delle attività che consentano ai fruitori del servizio (personale scolastico, studenti e genitori) di raggiungere gli obiettivi programmati.

Tale azione di monitoraggio dovrà essere lo strumento capace di adeguare tempestivamente le attività scolastiche alle varie condizioni operative, correggendo eventuali errate od insufficienti modalità di erogazione del servizio, rivedendo gli standard di qualità che si mostrassero inadeguati agli obiettivi fissati, modificando le attività progettate quando esse non fossero conformi a quanto individuato in fase di programmazione iniziale degli interventi.

I dati ottenuti dalla valutazione del servizio saranno riportati nella relazione generale del Consiglio di Istituto.