



PREMESSA

La carta dei servizi dell'I.I.S. Liceo "Bocchi.Galilei" di Adria si ispira ai principi fondamentali contenuti negli artt. 3-33-34 della Costituzione e ai seguenti principi fondamentali della CM n. 255, D.M. n. 254 del 21/07/1995.

PRINCIPI GENERALI

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

L'Istituzione Scolastica agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti garantisce anche in situazioni di conflitto sindacale e in caso di situazioni di emergenza di tipo logistico e organizzativo, l'attuazione di misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si occupa dell'inserimento e dell'accoglienza di alunni e genitori attraverso attività rivolte specialmente alle classi iniziali, nel rispetto anche della continuità scolastica.

Nel progettare l'accoglienza, i docenti terranno conto del fatto che è fondamentale:

- riconoscere ed accettare l'identità dell'alunno;
- credere nella sua possibilità di successo;
- rassicurarlo, in ogni momento del suo percorso scolastico, in modo tale che non debba mai sentirsi solo;
- progettare esperienze positive, vissuti che producano apprendimenti significativi;
- valorizzare soprattutto la relazione educativa.

Tutto il personale docente e non docente si impegna altresì per l'integrazione degli alunni stranieri, creando un clima relazionale positivo, aiutandoli non solo nel superamento del problema linguistico, ma anche favorendo l'inserimento socio-ambientale.

Per gli alunni portatori di handicap la scuola si impegna a trovare soluzioni con gli Enti competenti per il superamento delle barriere architettoniche così da permettere loro di poter fruire completamente delle strutture scolastiche. Per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali la scuola mette a disposizione le proprie risorse didattiche, umane e materiali per la predisposizione di percorsi di didattica personalizzata.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso grado, nei limiti della capienza **oggettiva** di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri fissati dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico e formativo, il proseguimento degli studi 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 E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA" attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli Organi collegiali e delle procedure regolamentate nel Sistema Gestione Qualità. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio erogato.

L'Istituzione scolastica in collaborazione con gli Enti Locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario di servizio scolastico.

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure in atto, già testate e monitorate, ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si conforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità la scuola, supportata dal Sistema di Gestione Qualità, garantisce ed organizza le iniziative di aggiornamento e di formazione del personale docente ed ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento scaturite dal Rapporto di Autovalutazione e definite dal Piano dell'Offerta Formativa Triennale, dal Piano di Miglioramento e dal Piano della Formazione Triennale.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativo-didattica viene strutturata nel rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione degli alunni e il loro sviluppo armonico nel rispetto della Programmazione per Competenze definita nelle progettazioni annuali dei docenti.

L'aggiornamento e la formazione pianificati costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA

AREA EDUCATIVO-DIDATTICA

1 - CONTRATTO FORMATIVO

L'I.I.S. Liceo "Bocchi-Galilei" di Adria si impegna a garantire la qualità del processo di insegnamento/apprendimento e l'adeguatezza delle attività educative/didattiche alle esigenze formative e culturali degli studenti, alla crescita e alla valorizzazione della persona.

L'obiettivo prioritario è quello di offrire strumenti di conoscenza, occasioni di esperienza che consentano a ciascuno studente di apprendere e continuare ad apprendere a scuola ed oltre la scuola attraverso l'apporto delle competenze professionali del personale docente, la collaborazione delle famiglie, l'utilizzo flessibile delle risorse, la valorizzazione delle opportunità offerte dal territorio e la collaborazione della società civile.

L'azione educativo-didattica privilegia interventi finalizzati al raggiungimento dei Risultati di Apprendimento definiti nel D.P.R. 89/2010, con l'adozione di strategie mirate a valorizzare i seguenti aspetti: lo studio delle discipline in una prospettiva sistematica, storica e critica; la pratica dei metodi di indagine propri dei diversi ambiti disciplinari; l'esercizio di lettura, analisi, traduzione (per gli indirizzi in cui sono presenti le lingue classiche) di testi letterari, filosofici, storici, scientifici, saggistici e di interpretazione di opere d'arte, l'uso costante del laboratorio per l'insegnamento delle discipline scientifiche; la pratica dell'argomentazione e del confronto; la cura di una modalità espositiva scritta ed orale corretta, pertinente, efficace e personale; l'uso degli strumenti multimediali a supporto dello studio e della ricerca. I docenti nel rispetto della libertà d'insegnamento e della propria individualità, si impegnano unitariamente ad uniformare atteggiamenti, ad adottare stili educativi che promuovano il successo formativo degli studenti, a condividere regole al fine di garantire la corretta gestione delle relazioni tra scuola/famiglia e le modalità di insegnamento e di verifica degli apprendimenti.

Grande attenzione sarà data alla relazione educativa, oltre che alla prestazione scolastica.

Si favorirà lo sviluppo della personalità individuale e dell'autonomia degli alunni attraverso la consapevolezza degli obiettivi e delle scelte, la valorizzazione del lavoro svolto e la gratificazione dei risultati conseguiti; alle famiglie sarà richiesto di impegnarsi a:

- controllare l'attività dei figli anche verificando con frequenza e regolarità il registro on line;
- responsabilizzare i figli sul materiale da portare a scuola e sull'esecuzione dei compiti;
- condividere con i docenti finalità e stili educativi;
- controllare la cura della persona e dell'abbigliamento;
- utilizzare le ore di colloquio e di assemblea per favorire la comunicazione costruttiva.

2 - CONTINUITA'

Nell'ambito della programmazione delle attività d'Istituto sono previste attività di orientamento in entrata, in raccordo con tutte le istituzioni scolastiche del territorio, per favorire la conoscenza delle caratteristiche della scuola e agevolare gli studenti nella scelta che essi dovranno operare al termine della scuola secondaria di primo grado.

3 - ORARIO ATTIVITA' DIDATTICHE - CRITERI/COMPITI

Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni si tiene conto, per quanto possibile:

- a) di distribuire in modo equilibrato le discipline al fine di evitare un affaticamento psicofisico dell'alunno;
- b) di limitare il peso degli zaini evitando un carico eccessivo di materiale scolastico da trasportare;
- c) di assicurare agli alunni sufficienti tempi extrascolastici per coltivare interessi personali oltre che dedicarsi allo studio individuale.
- d) di programmare le verifiche, sia nell'arco della stessa giornata che nell'ambito della settimana di scuola, in modo tale che non vi sia una eccessiva sovrapposizione di impegni.
- e) Per quanto non espressamente indicato nel presente documento si rinvia al Patto educativo di Corresponsabilità.

4 - LIBRI DI TESTO - STRUMENTI DIDATTICI

La scelta dei libri di testo, nel rispetto delle competenze attribuite al consiglio di classe ed al collegio dei docenti, sarà effettuata su proposta dei docenti interessati, optando ove possibile per i testi che non comportino eccessivi pesi per gli alunni valutando anche di contenere i costi all'interno dei limiti di spesa previsti dal MIUR.

Per evitare eventuali sovraccarichi di materiali didattici da parte degli alunni, non solo la scuola presterà particolare attenzione alla formulazione dell'orario delle lezioni, ma nel contempo gli insegnanti provvederanno ad indicare agli alunni il materiale e gli strumenti strettamente necessari per le attività della giornata.

Le famiglie a loro volta saranno sollecitate a controllare che i propri figli inseriscano nelle cartelle soltanto il materiale richiesto.

5 - DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITA'

I docenti dell'Istituto, in collaborazione con le famiglie e con le associazioni presenti sul territorio, sono responsabili della qualità delle attività educativo-didattiche e si impegnano a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativo-didattici esplicitati nei seguenti documenti:

- Manuale e Procedure Qualità
- Rapporto di Autovalutazione (RAV);
- Piano dell'Offerta Formativa Triennale;
- Piani di Miglioramento;
- Piano della Formazione Triennale;
- Programma annuale (documento amministrativo/contabile che definisce le modalità e l'entità delle risorse professionali e finanziarie necessarie a realizzare l'attività educativa/didattica curriculare obbligatoria e opzionale)

6 - ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI

L'assegnazione dei docenti alle classi viene stabilita dal Dirigente Scolastico sulla base dei criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto di cui viene data informazione in sede di contrattazione decentrata con le R.S.U.

7 - FORMULAZIONE ORARIO DOCENTI

L'orario di servizio dei docenti è di 18 ore settimanali.

Alle ore di insegnamento si aggiungono le ore non quantificate inerenti la "funzione docente" (preparazione dell'attività didattica, correzione elaborati, colloqui individuali con le famiglie...) e le ore obbligatorie (80)

per gli impegni inerenti la partecipazione agli Organi Collegiali.

L'orario delle lezioni viene formulato in base alle esigenze didattiche delle classi e ai vincoli organizzativi di docenti impegnati su più sedi o istituti.

8 - FORMULAZIONE ORARIO PERSONALE A.T.A. (personale di segreteria e collaboratori scolastici)

Il personale A.T.A svolge un orario settimanale di 36 ore.

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone pubblicamente 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;
-

2 - STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE: CELERITA' DEI TEMPI D'ATTESA

L'assistenza per le iscrizioni on line è effettuata nei tempi prefissati dal MIUR per le iscrizioni scolastiche, in orario adeguatamente pubblicizzato.

Tutti i documenti richiesti dagli utenti saranno forniti entro gli standard fissati per legge: entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza e di dieci giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono disponibili sul registro elettronico e possono essere richiesti, in formato cartaceo, alla segreteria.

3 - TRASPARENZA E FLESSIBILITA'

La scuola, secondo quanto previsto dal proprio "Piano Triennale di Integrità e Trasparenza", pubblicato sul sito nella sezione "Amministrazione Trasparente", si sta adeguando a quanto previsto dalle Linee Guida ANAC, pubblicate il 22.04.2016, per la pubblicazione degli atti relativi ai seguenti processi:

Processo progettazione del servizio scolastico

- Elaborazione del PTOF
- Programmazione annuale

Processo di organizzazione del servizio scolastico

- Iscrizione degli studenti e formazione delle classi
- Acquisizione del fabbisogno dell'organico dell'autonomia: individuazione posti comuni, di sostegno e per il potenziamento
- Formulazione di proposte di incarico ai docenti coerenti con il PTOF
- Assegnazione di docenti alle classi
- Determinazione degli orari di servizio dei docenti
- Conferimento incarichi di supplenza
- Costituzione organi collegiali
- Attribuzione incarichi di collaborazione
- Adozione dei libri di testo e scelta dei materiali didattici

Processo di autovalutazione dell'istituzione scolastica

- Monitoraggi del Sistema Gestione Qualità

- Elaborazione del RAV
- Elaborazione del P.d.M.

Processo di sviluppo e di valorizzazione delle risorse umane

- Definizione del piano di formazione in servizio dei docenti
- Attribuzione incarichi aggiuntivi ai docenti e al personale ATA
- la consultazione con gli organi collegiali dei criteri oggettivi per l'attribuzione di incarichi
- Costituzione e funzionamento del comitato di valutazione
- Valutazione e incentivazione dei docenti
- Conferimento di incarichi di docenza

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- spazi di affissione per comitato genitori (previa autorizzazione del Dirigente Scolastico per l'affissione di avvisi e/o comunicazioni varie)

ACCESSO CIVICO

Ai fini dell'attuazione delle disposizioni sull'accesso civico di cui all'art. 5 legislativo 14.03.2013, n. 33 e s.m.i. del decreto, gli interessati presentano apposita istanza, utilizzando il modello pubblicato nel sito istituzionale (area "Amministrazione trasparente" sezione "altri contenuti" "Accesso Civico") e secondo le modalità indicate nel Regolamento Accesso Civico, al Dirigente Scolastico il quale valuta la richiesta di accesso e dà seguito all'istanza.

COMUNICAZIONI

Le seguenti comunicazioni potranno essere inviate a casa in formato cartaceo, via mail, consegnate personalmente o inserite nella bacheca del registro elettronico:

- Convocazioni delle riunioni dei Consigli di Classe ai rappresentanti di classe;
- Convocazioni delle riunioni del Consiglio d'Istituto ai genitori membri dello stesso;
- Comunicazioni relative ad attività scolastiche ed extrascolastiche degli alunni;
- Variazioni nell'erogazione del servizio;
- Esiti delle verifiche periodiche;
- Comunicazioni relative al monitoraggio delle assenze degli alunni;
- Comunicazioni sull'andamento scolastico degli alunni in caso di particolari criticità;
- Documenti di valutazione personale degli alunni;
- Moduli per attività di monitoraggio e/o di autoanalisi di istituto

E' possibile chiedere copia della documentazione, previo pagamento delle spese di duplicazione.

4 - INFORMATIZZAZIONE SERVIZI DI SEGRETERIA

Nell'ufficio di segreteria, attraverso il potenziamento delle nuove tecnologie, è stato portato a termine il piano di informatizzazione per l'area alunni, area personale, area contabile, area didattica/progettuale; è ancora in fase di realizzazione l'informatizzazione delle rimanenti aree:

- Segreteria Digitale
- Scuola e Territorio (Registro dell'Alternanza Scuola lavoro)

L'ufficio è dotato di una rete di collegamento interna.

5 - ORARI UFFICI

L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina, funzionale alle esigenze organizzativo/didattiche e degli utenti.

Gli uffici sono aperti al pubblico:

tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 13.00

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

Il personale di segreteria ed i collaboratori scolastici assicurano la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono:

- il nome della scuola e/o ufficio;
- il nome e la qualifica di chi risponde;
- la persona o l'ufficio in grado di fornire l'informazione richiesta.

I collaboratori scolastici e il personale di segreteria sono tenuti a portare il cartellino di identificazione, per l'intero orario di lavoro.

I collaboratori scolastici, nell'orario di apertura al pubblico, sia dell'ufficio di segreteria sia di accesso alle sedi staccate in occasione di riunioni, devono essere presenti presso l'ingresso per fornire all'utenza le indicazioni richieste.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI

1 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

Sarà compito del Dirigente Scolastico controllare affinché le strutture possiedano i requisiti di idoneità comunicando tempestivamente all'Ente Proprietario le non conformità e chiedendo i necessari interventi. E' impegno di tutti gli operatori scolastici affinché l'ambiente, nel suo complesso, soddisfi il benessere psicofisico dell'utenza, inteso come risposta ai bisogni fondamentali e come esperienza in ambito emotivo, relazionale, cognitivo, in una situazione di sicurezza. Sono previste aule per alunni in situazioni di handicap visivo o auditivo, e sistemi per l'accessibilità da parte dell'utenza in quasi tutti gli ambienti.

2 - SALUTE E SICUREZZA

Vengono messe in atto regolarmente procedure di controllo (controlli interni mensili e sopralluoghi periodici da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) per garantire la salute e la sicurezza derivanti dalla messa a norma delle strutture e degli impianti.

Ambienti e arredi sono disposti in modo da consentire libertà di movimento, svolgimento di attività individuali e di gruppo.

Il materiale e gli strumenti pericolosi sono adeguatamente custoditi in luoghi non accessibili agli alunni.

Il personale è consapevole delle proprie responsabilità rispetto alla sicurezza dell'ambiente ed attiva tutte le procedure per la conservazione delle strutture (esempio: controllo dello stato degli arredi, accessibilità delle vie di sicurezza...)

I Collaboratori scolastici sono consapevoli delle proprie responsabilità circa la garanzia degli standard di igiene.

E' assicurata dal personale non docente in servizio nelle singole scuole la sorveglianza degli ingressi durante le entrate e le uscite; porte e cancelli sono chiusi durante le ore di attività. E' controllato l'accesso delle persone non autorizzate.

Vengono rigorosamente applicate le normative riferite alle uscite anticipate degli alunni.

La scuola dispone di elenchi aggiornati dei recapiti dei genitori e/o persone delegate per garantire in qualsiasi momento e per qualsiasi necessità l'immediato reperimento della famiglia.

3 - SICUREZZA E BENESSERE

L'ambiente è organizzato e gestito in modo da renderlo accogliente e stimolante per gli studenti.

SPAZI, ARREDI E ATTREZZATURE

Aule, dotate di banchi e sedie, lavagna, cattedra, 1 o 2 armadi, gradualmente sostituiti con arredi a norma UNI, cestini per la raccolta differenziata, listelli alle pareti (non ancora in tutte le classi) e in alcune aule: LIM mobili o fisse e bacheca, cartelloni adeguati

Aule di informatica dotate di tavoli e sedie idonei per i computer;

Laboratori di Scienze-Chimica-Fisica;

Sale insegnanti con uno spazio per l'archivio, tavolo da lavoro, una postazione multimediale;

Biblioteche;

Palestre;

aule adibite ad attività specifiche (ASL, orientamento, CIC, insegnamento alternativo alla religione cattolica,...)

5 - RISPONDEZZA STRUTTURE ALLE NORME DI SICUREZZA

Il Dirigente Scolastico nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità quale datore di lavoro, si impegna affinché nelle scuole vengano attuati da parte degli enti locali, proprietari degli immobili, gli adeguamenti previsti dalle norme di sicurezza contenute nella Legge 626 del '94 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare si richiedono:

l'abbattimento delle barriere architettoniche;

l'adeguamento degli impianti;

interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;

interventi di ristrutturazione;

acquisto di arredi a norma.

La situazione relativa ai requisiti delle singole strutture scolastiche facenti parte dell'Istituto è descritta, in modo dettagliato, nel Documento di Valutazione Rischi agli atti dell'Istituto.

Il Documento di Valutazione dei Rischi e il Piano di Evacuazione sono depositati presso le sedi dell'Istituto.

Copia dei medesimi può essere richiesta presso gli Uffici di Segreteria.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1 - RECLAMI.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. **I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.**

Singoli reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, per iscritto, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa l'esatto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

2 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

Alla fine di ciascun anno scolastico, in sede di collegio docenti e di consiglio di Istituto, si procede alla verifica ed alla valutazione del piano dell'offerta formativa, sulla base dei dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari, gli esiti delle prove comuni, gli esiti delle prove INVALSI, e/o il confronto diretto tra docenti ed esperti. I responsabili di incarichi e di commissioni relazionano sulle attività svolte e formulano proposte migliorative per l'anno successivo.

I genitori membri dei Consigli di Classe possono esprimere la valutazione del servizio allo scopo di raccogliere proposte per un miglioramento dello stesso.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

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

Modifiche, per sopraggiunti ed eventuali cambiamenti di aspetti organizzativo/didattici, verranno deliberate dal Consiglio di Istituto.

La mancata attuazione dei principi, dei criteri e delle regole indicati nella Carta dei Servizi deve essere segnalata al Dirigente Scolastico che ne assicura il rispetto in quanto garante della qualità del servizio.
