

Carta dei servizi amministrativi e didattici

1 Principi fondamentali - Obiettivi - Servizi prodotti per rispondere ai bisogni dell'utenza

2 Servizi amministrativi forniti agli utenti :

2.1 Procedure per l'erogazione dei servizi

Iscrizione:

Rilascio dei certificati

2.2 Qualità dei servizi

3 Valutazione delle prove scritte orali e pratiche

4 Valutazione dei servizi

1 Principi fondamentali – Obiettivi – Servizi prodotti per rispondere ai bisogni dell'utenza

L'I.I.S. "E. de Nicola" si propone di perseguire nello svolgimento della propria attività i principi che informano la Costituzione italiana e l'ordinamento scolastico italiano, nonché standard di qualità certi e definiti.

Principi fondamentali (= bisogni dell'utenza)	a) Obiettivi	Servizi prodotti per rispondere ai bisogni
Uguaglianza	Assenza di discriminazioni (per sesso, età, razza, lingua, religione, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche, condizioni socio – economiche).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Progetto accoglienza ➤ Programmazione – sviluppo dell'attività didattica ➤ Abbattimento delle barriere architettoniche ➤ Borse di studio ➤ Progetto di educazione alla salute ➤ F.S. integrazione degli alunni diversamente abili
Imparzialità	Equità.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Criteri e forme di valutazione ➤ Programmazione educativa e didattica ➤ Commissione orario ➤ Regolamento di Istituto
Accoglienza e integrazione	Favorire l'inserimento, l'integrazione e la socializzazione.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmazione educativa e didattica ➤ Progetto dispersione ➤ IDEI ➤ Progetto accoglienza ➤ F.S. integrazione degli alunni diversamente abili

Diritto di scelta nel proseguimento degli studi	Assicurare l'informazione e la possibilità di scelta fra più opzioni culturali e di vita; prevenire la dispersione.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientamento alla Scuola Media ➤ Orientamento al Biennio ➤ Orientamento al Triennio per la scelta universitaria ➤ IDEI
Efficienza, partecipazione e trasparenza	Definire gli standard del servizio; favorire i rapporti fra scuola ed Enti locali; garantire semplicità delle procedure, completezza dell'informazione, accesso all'informazione; garantire efficienza dei servizi amministrativi; garantire l'aggiornamento del personale docente e non docente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ F.S. Area 1 ➤ Progetto Qualità ➤ Carta dei Servizi 2° parte ➤ Reti con Enti Locali
Competenza educativa	Favorire lo sviluppo delle competenze culturali e professionali, interne ed esterne; valorizzare le esigenze culturali e formative degli studenti rispettando la centralità delle finalità istituzionali.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attività di aggiornamento interno ed esterno ➤ Programmazione educativa e didattica ➤ Comitato degli Studenti ➤ Progetto Stages
Continuità educativa fra i livelli di scuole	Promuovere lo sviluppo armonico della personalità dello studente; garantire la continuità educativa fra diversi livelli di scuole.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmazione educativa e didattica ➤ Verifiche dei Consigli di Classe ➤ Progetto educazione alla salute ➤ Progetto dispersione ➤ Coordinamenti per materie ➤ Progetti didattici ed Attività integrative
Elaborazione di un organico Piano della Offerta formativa	Definire proposte culturali integrate: scelte educative, obiettivi, regole e modi di condotta; pianificare le attività; definire i criteri (per la formulazione dell'orario di docenti e non docenti, la formazione delle classi, l'assegnazione dei docenti alle classi, l'impegno delle risorse economiche).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigente scolastico ➤ Collegio dei Docenti ➤ Coordinamenti per materie ➤ Consigli di Classe ➤ Consiglio di Istituto
Programmazione dell'attività educativa	Individuare i bisogni culturali e formativi dell'utenza; progettare l'attività educativa e culturale; definire gli strumenti di rilevazione e di verifica; definire attività di recupero e sostegno.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmazione educativa e didattica ➤ Collegio dei Docenti ➤ Coordinamenti per materie ➤ Consigli di Classe ➤ Progetti didattici ➤ Attività di aggiornamento ➤ Collaboratori del Preside/ F.S. Area 3-4 ➤ Commissione orario

2 Servizi amministrativi forniti agli utenti

2.1 Procedure per l'erogazione dei servizi

Art 1

L'Istituto garantisce i seguenti fattori di qualità per i servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure,
- b) trasparenza,
- c) informatizzazione dei servizi di segreteria,
- d) tempi certi di attesa agli sportelli,
- e) flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

f) un orario di apertura funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio (compatibilmente con la dotazione organica del personale).

Art 2

Iscrizione:

- a) Una settimana prima della data prevista per l'inizio delle iscrizioni vengono consegnati a mani gli appositi moduli. Questi possono essere ritirati presso la Portineria dell'istituto dalle ore 8.30 alle ore 13.30 dal lunedì al sabato. Alla consegna provvedono gli operatori scolastici;
- b) La Segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande all'addetto della Segreteria. Ogni domanda deve essere corredata da tutti i documenti previsti. Le iscrizioni vengono effettuate dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato.

Art 3

Rilascio dei certificati:

il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, cioè dalle ore 10.30 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato. Sono previsti i seguenti tempi di consegna:

- a) per certificati di iscrizione e frequenza senza voti: 5 giorni lavorativi,
- b) per certificati di iscrizione e frequenza con voti: 5 giorni lavorativi,
- c) per l'attestato sostitutivo del diploma: 5 giorni lavorativi.

I suddetti tempi tengono conto del numero degli operatori scolastici, dei loro orari di servizio e dei tempi necessari per la compilazione degli atti.

Art 4

I documenti di valutazione degli alunni relativamente alle pagelle scolastiche sono predisposti dalla Segreteria entro 5 giorni lavorativi dal termine di tutte le operazioni di scrutinio e consegnati direttamente dal Capo di Istituto o da docenti incaricati entro i successivi 3 giorni lavorativi.

Art 5

Il Consiglio di Istituto, compatibilmente con le disponibilità del personale amministrativo di Segreteria, delibera sull'opportunità e le modalità di una revisione globale dell'orario di ricevimento della Segreteria che renda possibile una eventuale apertura pomeridiana-serale della stessa.

2.2 Qualità dei servizi

Art 6

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, l'accesso in tempi brevi alla persona o all'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Art 7

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti appositi albi di istituto.

Sono inoltre disponibili spazi appositi per:

- a) bacheca sindacale;
- b) bacheca degli studenti;
- c) bacheca dei genitori.

Art 8

Presso l'ingresso e negli uffici sono presenti e riconoscibili degli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni.

Art 9

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico indossano sempre il cartellino di identificazione personale in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Art 10

Il regolamento e la Carta dei Servizi vengono pubblicati mediante affissione all'albo, nonché in ogni locale riservato alla didattica.

3 Valutazione delle prove scritte orali e pratiche di tipo sommativo

Art 11

Modalità di valutazione delle materie scritte:

Alle classi devono essere somministrate preferibilmente almeno tre prove scritte al quadrimestre; per ciascun alunno il docente deve essere in possesso di almeno due valutazioni e pertanto effettuerà, ove possibile, prove di recupero per gli assenti.

Art 12

Modalità di valutazione delle materie orali:

Per le materie orali sono previste almeno due valutazioni per quadrimestre. E' possibile utilizzare anche prove scritte da ritenersi valide per l'orale; in questo secondo caso almeno una verifica quadrimestrale deve risultare da prova orale.

Qualora la prova scritta da ritenersi valida per l'orale risulti insufficiente è opportuno effettuare una prova orale di recupero in tempi ragionevolmente brevi.

Art 13

Modalità e numero delle verifiche valide per la tipologia pratico-professionale:

Le prove pratiche da effettuare durante il quadrimestre devono essere almeno due.

Art.14

Valutazione con un'unica verifica per quadrimestre:

Qualora, per ragioni debitamente motivate, non sia possibile acquisire prove di valutazione nel numero previsto dagli articoli precedenti sarà sufficiente, ai fini della valutazione finale, l'esito derivante anche da un'unica prova, purché si riferisca ad una parte significativa del programma svolto.

Art 15

Tempi per la consegna delle prove scritte:

Di norma, la correzione delle prove scritte svolte in classe è effettuata e resa nota agli studenti non oltre il quindicesimo giorno dalla data di svolgimento.

Art 16

Il Dirigente scolastico è titolare della funzione di garanzia della qualità del servizio didattico e dell'osservanza degli standard previsti.

4 Valutazione dei servizi

4.1 Reclami e valutazione dei servizi

Art 17

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, residenza o domicilio del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere confermati per iscritto e sottoscritti. Coloro che presentano reclami hanno diritto alla riservatezza garantita dal Dirigente scolastico e dai suoi collaboratori.

Art 18

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni dalla data del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.

Art 19

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite, per iscritto, le indicazioni sul corretto destinatario.

Art 20

Il Dirigente relaziona annualmente il Consiglio di Istituto sui reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati; tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Art 21

Il Dirigente dispone per la realizzazione nell'Atrio dell'Istituto di una cassetta per raccogliere "Reclami e Consigli" a disposizione del pubblico.

Art 22

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 di Istituto.