

ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Cicognini - Rodari

Licei: Classico - Scienze Umane - Musicale

Agenzia formativa accreditata Regione Toscana cod. PO 0665

Segreteria Amministrativa e Didattica: Via Galcianese, 20/4 -59100 Prato. Tel.: 0574/32041; 21959 -Fax.: 0574/32042

pois00100r@istruzione.it

www.cicogninirodari.prato.gov.it

PEC: pois00100r@pec.istruzione.it

Allegato D

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale attraverso il quale l'Istituto di Istruzione Superiore "ISS Cicognini-Rodari di Prato" rende noto:

- ❖ gli indirizzi generali cui si ispira la sua attività amministrativa gestionale (cd. principi fondamentali)
- ❖ le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività (cd. fattori di qualità)
- ❖ le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese (cd. valutazione del servizio)
- ❖ la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni (cd. azione di reclamo)

La carta dei servizi recepisce, tra l'altro concetti essenziali attinenti il contratto formativo, cioè il patto esplicito e partecipato in cui si descrivono gli obiettivi e le prestazioni, che i docenti si impegnano a fare per rendere efficace la loro azione.

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli art. 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale.

Principi fondamentali

Uguaglianza

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.

Imparzialità e regolarità

Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso le sue componenti 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.

In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali.

In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intenda avvalersene.

Accoglienza e integrazione

L'Istituto accoglie e favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime.

Su richiesta i Consigli di Classe attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

Diritto di scelta e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche che erogano il servizio; la libertà di scelta si esercita tra istituzioni statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le componenti coinvolte, a partire dai docenti coordinatori di classe.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. L'Istituto e gli EELL si impegnano 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.

L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

E' riconosciuto agli interessati il diritto di accesso agli atti e ai documenti didattici e amministrativi secondo le disposizioni della Legge 241/90.

PARTE I

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso della famiglia, 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 degli obiettivi educativi, validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- PTOF
- Regolamento di Istituto
- Programmazione educativo didattica
- Patto Educativo di Corresponsabilità

PARTE II

Servizi amministrativi

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario potenziato se necessario.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 15' dalla consegna della domanda.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione, purché l'alunno sia in regola con il pagamento delle tasse

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, a partire, dal terzo giorno successivo dalla pubblicazione dei risultati.

Le pagelle e "le lettere di comunicazione degli esiti scolastici intermedi" sono visibili in tempo reale sul registro elettronico, a cui si accede con password personale.

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è il seguente:

Orari della Segreteria Didattica/Finanziaria/Amministrativa

- lunedì e giovedì: dalle 09:15 alle 10:45 e dalle 15:00 alle 16:30
- martedì-mercoledì-venerdì: dalle 11:30 alle 13:30

Orari Ricevimento Direttore S.G.A.

- su appuntamento

Il **Dirigente scolastico** riceve il pubblico da lunedì al sabato dalle 09:00 alle 13:30, compatibilmente agli impegni, preferibilmente su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la risposta comprende il nome dell'istituto e il nome di chi risponde.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Sul sito dell'Istituto alla voce Albo pretorio e Trasparenza, valutazione e merito sono pubblicati tutti gli atti, i documenti, le delibere, le gare che hanno rilevanza giuridica e possono riguardare diritti e interessi legittimi. Sono presenti appositi spazi per :

- bacheca sindacale
- bacheca studenti
- bacheca genitori
- bacheca ATA

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico garantisce una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale.

Sono garantite le norme di igiene.

La scuola si impegna a sensibilizzare le diverse componenti all'osservanza di comportamenti che assicurano la sicurezza interna.

Vengono simulate almeno due prove di evacuazione nel corso dell'anno.

Lo spazio per le assemblee è costituita da

- auditorium secondo la disponibilità (camera di commercio per il Cicognini e musicale; piazzale Rodari per il Rodari)

- aule LIM

PARTE IV

Procedura dei reclami

Per consentire un miglioramento del servizio è prevista una procedura di reclami – non conformità -che oltre a segnalare eventuali disfunzioni, può contribuire a fornire un valido supporto per la risoluzione di problematiche varie.

I reclami possono essere espressi in forma scritta su apposito modulo reperibile in segreteria o sul sito web dell'Istituto, via fax, per email e devono contenere i dati del proponente..

I reclami anonimi non possono essere presi in considerazione.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nell'ottica di un continuo miglioramento, viene effettuata una rilevazione mediante questionari ad un campione significativo di genitori, alunni e al personale.

I questionari vertono sugli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi del servizio.

Altri questionari vengono formulati per monitorare aree di intervento più ristrette, ad esempio progetti integrati con partners esterni.

Alla fine di ciascun anno scolastico i referenti e/o docenti incaricati espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti. Stralcio della relazione è comunicata al Consiglio di Istituto.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Mario Di Carlo

(firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lvo 39/93)