

“CARTA DEI SERVIZI”

PREMESSA

In applicazione del d.p.c.m. del 7 Giugno 1995, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 15 Giugno 1995, sulla base dello schema generale di riferimento, predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, nonché delle direttive impartite dal MIUR, l'Istituto Tecnico Paritario Plateja ha elaborato la Carta dei Servizi.

Nel sottoscrivere la “Carta dei servizi” il Consiglio d'Istituto riconosce il ruolo centrale dell'alunno nella scuola, ed invita ai genitori, alunni e tutti gli operatori scolastici a rendersi protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In questa “Carta”, sono elencati i servizi che la scuola offre alla propria utenza: ne sono destinatari principalmente gli alunni e le loro famiglie considerate i soggetti attivi del servizio.

La Carta dei Servizi della scuola fa riferimento agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana ed alla legge 240/90 **sulla trasparenza degli atti amministrativi**. Essa, infatti consente per la prima volta di considerare la famiglia e l'alunno al centro di un servizio pubblico come soggetti attivi e non passivi, con compiti di verifica sull'efficacia e sui risultati dei percorsi formativi attuati dalla scuola e sulle loro responsabilità

NORME GENERALI

Uguaglianza

L'erogazione del servizio scolastico è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti; le regole di accesso e di fruizione son uguali per tutti. Non è attuata nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche

Imparzialità

Gli insegnanti, gli operatori scolastici ed il personale tutto dell'Istituto erogano il loro servizio secondo i criteri di professionalità, obiettività, equità e trasparenza, al fine di eliminare qualsiasi ostacolo che impedisca la realizzazione del diritto allo studio dell'utenza

Diritto di scelta

Ogni studente ha diritto di iscriversi alla nostra scuola , purché ne accetti liberamente lo statuto, il regolamento ed il progetto educativo

Accoglienza

L'Istituto con l'azione sinergica di tutti gli operatori del servizio scolastico si adopera a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

Efficienza

Nell'organizzazione delle attività didattiche e dell'orario di servizio di tutte le componenti, la scuola si conforma a criteri di efficienza e flessibilità affinché l'offerta formativa si articoli in modo dinamico ed evolutivo, secondo i bisogni degli alunni ed i nuovi standard qualitativi richiesti dal mondo del lavoro

A) SERVIZI DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Riguardano principalmente la situazione scolastica degli alunni, ed ogni altra notizia che garantisca la trasparenza delle scelte e delle attività scolastiche

A1) Colloqui delle famiglie con i docenti e con il Preside

- i colloqui con le famiglie si svolgono due volte l'anno:
nel mese di Dicembre
nel mese di Aprile

Per i colloqui individuali con i docenti i genitori interessati possono prendere un appuntamento tramite la segreteria della scuola

Per i colloqui con la Preside e/o Vicepreside è necessario un preventivo appuntamento

A2) Scadenze (esami, domande, concorsi)

Le informazioni sulle scadenze sono esposte nella bacheca dell'istituto, e comunque sono disponibili in segreteria. Delle scadenze riguardanti le iscrizioni e gli esami gli alunni sono inoltre informati tramite circolari lette in classe.

A3) Disciplina degli alunni

Le famiglie dei singoli alunni sono informate telefonicamente dei provvedimenti disciplinari più gravi (quali ad esempio sospensioni) e dei problemi particolarmente gravi attinenti il comportamento dell'alunno. I problemi collettivi di disciplina vengono trattati negli organi collegiali. In ogni caso, quando si apre un procedimento disciplinare, l'alunno ha diritto di essere interpellato per esporre le proprie ragioni.

A4) Informazioni sul profitto degli alunni

Oltreché nei colloqui coi docenti (vedi al punto A1) la scuola informa le famiglie anche mediante la pagella che viene fatta visionare alle famiglie nel mese di Febbraio, entro 8 giorni lavorativi dalla data dell'ultimo scrutinio del I quadrimestre.

I risultati relativi allo scrutinio finale saranno resi noti tramite la pubblicazione dei quadri. I debiti saranno segnalati con apposita comunicazione alle famiglie.

A5) Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa e didattica elaborata dal Collegio dei Docenti contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce l'impegno fondamentale della comunità scolastica. Essa definisce gli obiettivi formativi fondamentali che vengono poi sviluppati dai Consigli di classe.

La programmazione didattico/educativa viene elaborata dal Consiglio di classe entro un mese dall'inizio delle lezioni, e viene successivamente comunicata e discussa (ed eventualmente rivista) in Consigli di Classe coi rappresentanti dei genitori ed alunni che si svolgono subito dopo le elezioni di questi ultimi. Viene verificata con le stesse modalità in Consiglio di Classe nel mese di Aprile. In merito a tale programmazione il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare i propri interventi didattici
- esporre chiaramente gli strumenti di verifica del lavoro dell'alunno, i criteri di valutazione, le valutazioni
- valutare periodicamente il lavoro dell'alunno con un congruo numero di verifiche scritte, orali e pratiche

Mentre gli alunni e le rispettive famiglie devono conoscere:

- gli obiettivi del suo curriculum, ed il percorso per raggiungerli

- gli obiettivi delle singole fasi e momenti del suo curriculum (esempio: area di progetto, verifiche scritte, ecc.
- le valutazioni di profitto espresse dal docente

A6) Informazioni sulla programmazione educativa e didattica

Il testo della programmazione elaborata da ciascun consiglio di classe è consultabile in segreteria didattica a partire dal 15° giorno dopo la sua elaborazione.

A7) Convocazione di organi collegiali

Salvo casi di urgenza, le date di convocazione degli organi collegiali di cui fanno parte i genitori vengono comunicate con almeno 5 giorni di anticipo tramite circolari agli alunni

A8) altre informazioni all'utenza

Ogni altra informazione viene comunicata mediante avviso in bacheca, o nelle classi e nei casi più importanti, mediante lettera alle famiglie, che viene recapitata o tramite gli alunni o tramite posta (in questi casi la legge prescrive che la tassa sia a carico del destinatario)

B) SICUREZZA, VIGILANZA, AMBIENTE

L'ambiente scolastico deve essere pulito accogliente e sicuro. L'Istituto deve adottare ogni accorgimento perché gli alunni "stiano bene" a scuola. Il personale ausiliario deve impegnarsi per garantire la costante igiene dei servizi ed il decoro degli spazi comuni. Tutti devono comportarsi civilmente nei confronti di tutti.

B1) Pulizia dei locali

Viene usualmente garantita almeno due volte al giorno. Le aule ed i laboratori vengono sottoposti periodicamente (almeno due volte l'anno) a pulizia radicale, con intervento globale e minuzioso su pavimenti, vetri, arredi. Ogni sabato la scuola viene sanificata mediante macchina dell'ozono.

B2) Sicurezza degli operatori e degli alunni

Il gestore elabora annualmente le direttive generali e specifiche per quanto riguarda la sicurezza degli alunni in tutte le attività scolastiche. Tali direttive sono consultabili in amministrazione. Periodicamente vengono svolte esercitazioni di evacuazione rapida dell'Istituto.

B3) Infortuni degli alunni

In caso di infortunio o malore dell'alunno l'Istituto avvisa la famiglia, affinché provveda a prelevare l'alunno. Nei casi più gravi si avvisa il servizio di soccorso per l'accompagnamento al pronto soccorso. Contestualmente viene avvisata la famiglia, che provvederà al recupero del ragazzo presso l'ambulatorio ed alla consegna alla scuola del referto medico. Gli avvisi alle famiglie si effettuano per telefono, ai numeri indicati all'atto dell'iscrizione

La scuola provvede alle pratiche assicurative inerenti l'infortunio; sempre che l'infortunio venga denunciato (con apposita documentazione) dal genitore o dall'alunno maggiorenne, mediante raccomandata a mano da presentare alla segreteria della scuola, entro 48 ore dall'infortunio.

B4) Custodia degli alunni

L'Istituto esercita la vigilanza sull'alunno minorenne nelle seguenti condizioni:

- a) per tutta la durata delle ore di lezione previste dal suo piano di studio
- b) durante le ore di educazione fisica svolte nella struttura convenzionata con l'Istituto
- c) durante ogni altra attività didattica (esempio: viaggi di istruzione, visite a mostre) che l'alunno frequenta

- d) Durante il regolare svolgimento delle attività didattiche l'alunno può lasciare la scuola solo se è prelevato personalmente dal genitore o da chi per lui espressamente delegato; può essere affidato a persona diversa dal genitore solo se questa ha una precisa delega firmata. E' consentita l'uscita da scuola senza prelievo da parte del genitore solo e soltanto per l'ultima ora di lezione, sempre che lo studente sia provvisto di regolare autorizzazione all'uscita anticipata, sottoscritta dal genitore.
- e) durante le attività a frequenza libera e facoltativa (cosiddette "attività integrative", come per esempio: gruppo sportivo, corsi di sostegno o recupero, ecc) la vigilanza della scuola viene esercitata solo per il tempo in cui l'alunno è presente all'attività, che può essere liberamente iniziata o abbandonata in qualsiasi momento anche senza richiesta del genitore.
L'istituto non vigila sugli alunni al di fuori delle circostanze elencate in a) b) c) e)
- f) gli studenti possono riunirsi in assemblee in orario di lezione; nel giorno dell'assemblea, l'attività didattica è sospesa; la scuola non vigila sugli alunni, che gestiscono da soli l'assemblea.
- g) In casi del tutto eccezionali, quando la permanenza a scuola potrebbe recare danno all'incolumità degli alunni (esempio: guasto all'impianto di riscaldamento, improvvisa inagibilità dell'edificio, ecc) o compromettere il loro regolare rientro a casa entro la serata (esempio: disservizi gravi nei trasporti, scioperi, ecc) l'istituto si riserva la facoltà di lasciare uscire gli alunni senza preavviso anche prima dell'orario previsto.

C) SERVIZI

L'istituto s'impegna a favorire ogni attività che realizzi la funzione della scuola come centro di promozione culturale. A tal fine, offre agli utenti-alunni i seguenti servizi:

C1) Prestito libri di testo e di altro materiale didattico

Il servizio è concesso a tutti gli alunni che ne facciano richiesta. La richiesta deve essere fatta in segreteria firmando l'apposito modulo sul "prestito libri"

C2) Informazione e consulenza

Nel mese di gennaio secondo le modalità comunicate dalla presidenza alla scuola media, si svolgono attività di informazione e consulenza per le famiglie e gli alunni delle classi terze medie.

C3) Centro stampa

Il servizio di duplicazione e stampa è riservato esclusivamente ai docenti. Per usufruire del suddetto servizio è necessario fare richiesta in segreteria con almeno 48 ore di anticipo.

C4) Orario delle lezioni

Deve essere elaborato e comunicato quanto prima sfruttando al massimo, fin dai primi giorni di scuola, le disponibilità dei locali e di personale

C5) Laboratorio di informatica

Il laboratorio di informatica è fruibile da parte degli alunni dei docenti o di chiunque ne faccia richiesta durante gli orari di lezione e/o di apertura della scuola. Per l'utilizzo del laboratorio è necessario seguire le seguenti procedure:

- a) prenotare giorno ed ora compilando l'apposito tabulato esposto in sala professori

- b) compilare la scheda di ingresso al laboratori da ritirare e consegnare presso la segreteria della scuola al termine dell'ora di permanenza in laboratorio.

D) SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi devono ispirarsi a criteri di efficienza, trasparenza, celerità delle procedure

D1) Operatori scolastici

All'ingresso e negli uffici sono riconoscibili dal cartellino di identificazione che devono indossare in maniera ben visibile per tutta la durata dell'orario di lavoro

D2) Orario di ricevimento

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico sia di mattina (dal lunedì al venerdì 10.00 – 12.30) che di pomeriggio (dal lunedì al venerdì 15.00-17.00)

I predetti uffici assicurano all'utente la tempestività del contatto telefonico in entrata ed in uscita. Il preside riceve previo appuntamento.

D3) Iscrizione

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi, all'atto della firma della domanda d'iscrizione da consegnare in segreteria.

D4) Certificati

Alunni:

il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, previo:

- pagamento dei diritti di segreteria
- richiesta da effettuarsi 7 giorni (lavorativi) prima

Docenti e personale ATA

- il rilascio dei certificati di servizio per i docenti e per il personale ATA avverrà dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta

D5) Spazi informativi

Sono disponibili spazi (bacheche) per l'informazione famiglie e studenti

E) RECLAMI

I reclami relativi al comportamento del personale di segreteria, dei collaboratori scolastici, del personale tecnico, dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio di presidenza o al responsabile amministrativo.

I reclami possono essere verbali o scritti. Nella stessa forma viene data loro risposta, entro 30 giorni dalla presentazione.

Qualora, per necessità di svolgere indagini o per altri motivi, fosse necessario un tempo superiore, il reclamante ne deve essere informato, con adeguate motivazioni.

Non si prendono in considerazione reclami anonimi.

F) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il servizio scolastico, la presidenza effettua periodicamente una rilevazione mediante questionari (rivolti ai genitori, studenti, ed al personale dell'istituto) riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio scolastico. I risultati di tali indagini dovranno essere valutati dagli organi collegiali, al fine di articolare e migliorare l'offerta dei servizi.

LO STAFF

Il Coordinatore delle AA.DD

Prof.ssa Francesca Petrosino, per eventuali colloqui, pregasi prendere appuntamento attraverso la segreteria.

Vicepresidente

Prof.ssa Mazzarisi Alessandra, per eventuali colloqui, pregasi prendere appuntamento attraverso la segreteria.

Segreteria

Orari: dal Lunedì al Venerdì, 09-12.30 e 15-17.

E' a vostra disposizione per:

- riscuotere le rette;
- darvi informazioni sugli esami per la certificazione linguistica e su quelli per la Patente Europea del Computer;
- informazioni su orari ed attività scolastiche;
- consegna dell'eventuale materiale didattico;
- informazioni sui vostri documenti scolastici.
- rilascio certificati di iscrizione e/o di frequenza.

Procedura PER RITIRO DIPLOMA E/O RITIRO FASCICOLO PERSONALE

- **EFFETTUARE IL PAGAMENTO DI € 15,13** *su c/c 1016 (intestato all'Agenzia dell'Entrate di Pescara)*
- **EFFETTUARE IL PAGAMENTO DI € 75,00** *su c/c 1027407038 (intestato ad Associazione Culturale Scuola 3.0, ente gestore dell'Istituto Plateja e Liceo Maritan) oppure IN CONTANTI in segreteria*
- **INVIARE LE ATTESTAZIONI DI PAGAMENTO E IL MODULO PER IL RITIRO DIPLOMA VIA MAIL** *richiedendo un appuntamento per il successivo ritiro a: segreteria@istitutoplateja.it*

Si precisa che il diploma e il fascicolo personale sarà rilasciato entro **10 giorni lavorativi**