

Istituto Statale Istruzione Superiore

“LUIGI DE’ MEDICI”

Via Zabatta, 19 - 80044 - OTTAVIANO (NA)

Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

E-mail: nais05800r@istruzione.it - nais05800r@pec.istruzione.it

Cod.Mecc. NAIS05800R - Cod. Fisc. 84007150638

I.P.S.E.O.A. – sede centrale - Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

I.P.S.E.O.A. – sede Succ.le - Via Funari – Ottaviano (NA) – Tel. 0815294074 – 0813624604

I.P.S.E.O.A. – corso serale – Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

Sede Aggregata – I.P.I.A. - Via C. Peano – Ottaviano (NA) – Tel. 0818278079

CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica. L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

- ✓ Principi fondamentali
- ✓ Area didattica
- ✓ Servizi Amministrativi
- ✓ Condizioni ambientali della Scuola
- ✓ Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio
- ✓ Diritti e Doveri dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art. 3:

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 21:

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art. 30:

E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art. 33:

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art. 34:

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine. La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe in relazione alle necessità esistenti. Nelle sedi dell'Istituzione scolastica gli alunni con



handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono state abbattute nel corso di questi anni.

3

Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sugli alunni (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

Accoglienza e integrazione

Raccordo con le Scuole Secondarie di Primo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento formativo con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- Attività specifiche di orientamento nel corso del quinquennio;
- Somministrazione di test psico-attitudinali;
- La realizzazione di uno "sportello orientamento";
- L'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle Università presenti sul territorio;
- Il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici e formativi.

Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. Le iscrizioni sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa Triennale e viene distribuito un fascicolo informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni.

Le attività didattiche si articolano in 33 ore curricolari nel biennio e 32 ore curricolari nel triennio.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali per i minorenni.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il percorso formativo è consistente al biennio mentre si riduce al triennio. La non prosecuzione degli studi e/o il



fallimento nel primo anno è significativo, tuttavia viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

4

Partecipazione

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica. Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- corsi per il conseguimento dell'ECDL
- studio assistito
- attività sportive
- animazione teatrale
- corsi di discipline professionalizzanti,
- progetti regionali, nazionali e comunitari,
- altri

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

Trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- ✓ periodiche assemblee di classe;
- ✓ le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;
- ✓ i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni sono depositati in presidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- ✓ le programmazioni educative/didattiche, possono essere consegnate ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta.

Il PTOF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: <https://www.isisdemedici.edu.it/>

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico. La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92 ssmm.ii..

Il rilascio delle copie fotostatiche è descritto nel regolamento accesso agli atti.

Efficienza

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, rispetta i criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti; si tiene, inoltre, conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni:



- ✓ la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici;
- ✓ rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- ✓ razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
- ✓ mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- ✓ attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- ✓ aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- ✓ autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

Area didattica

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

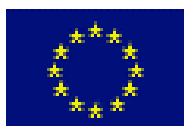
I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- ✓ rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- ✓ sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche. L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative. I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e



gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e della presidenza.

Regolamento di Istituto

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Programmazione

La programmazione di Istituto è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività e calendario delle riunioni.

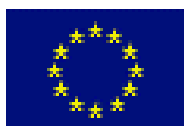
I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

Contratto Formativo

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione. Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola. Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro. Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti durante:

- l'assemblea di classe;
- un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;



- un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale e in due pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino.
- la comunicazione bimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (vedi pagellino e schede quadrimestrali).

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

All'atto della prima iscrizione, viene consegnato ad ogni alunno il fascicolo informativo relativo ai rischi ed alla sicurezza nella scuola. In appendice il fascicolo contiene Lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria (D.P.R. 249 del 24/06/98).

Servizi Amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 08,10 alle ore 17,00. L'orario di apertura al pubblico è: dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e dalle 14,45 alle 16,45. Nei periodi di interruzione dell'attività scolastica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 14.

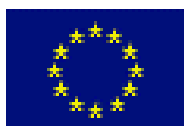
L'attività lavorativa è sospesa il sabato ad eccezione dei mesi di giugno.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta degli interessati. Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza. Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto. Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Le informazioni vengono garantite dalla esposizione di una apposita bacheca; in essa sono esposti:

- tabella orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA
- orario delle lezioni
- albi Istituto



- tutte le altre informazioni di carattere generale
- calendario scolastico

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori

Condizioni ambientali

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

La struttura degli edifici sono complessivamente quasi soddisfacenti.

In tutti i plessi, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 30 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 dirigente formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Alla fine di ciascun anno scolastico le scuole predispongono questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

Il Dirigente Scolastico
Prof. Ing. Vincenzo Falco

*Firma autografa omessa
ai sensi dell'art.3 del D.Lgs. n. 39/1993*