

**IL COLLEGIO DEI DOCENTI E IL CONSIGLIO di ISTITUTO DELL’
ITSET “Manlio CAPITOLO” di TURSI (MT)**

PRESENTANO

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI



...elaborata secondo lo schema generale di riferimento di cui al D. P. C. M. Del 7 giugno 1995 pubblicato sulla G. U. n° 138 del 15.06.1995, nella consapevolezza che la scuola è un pubblico servizio di fondamentale importanza per la crescita umana e civile del paese e nel riconoscimento del diritto degli Studenti e delle loro Famiglie ad un’informazione precisa e completa sull’identità della scuola e sulla qualità dei servizi offerti.

SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

Uguaglianza

Imparzialità e regolarità

Accoglienza e Integrazione

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Partecipazione democratica alla gestione della scuola

Libertà di insegnamento ed aggiornamento professionale

Parte I – AREA DIDATTICA:

Progetto educativo e programmazione

Documenti elaborate dagli Organi

Collegiali

Parte II – AREA AMMINISTRATIVA

Parte III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Parte IV – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Parte V – ATTUAZIONE

Introduzione

Il Collegio dei docenti dell'Istituto d'Istruzione Superiore ITSET "Manlio CAPITOLO" di Tursi, visto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, con il quale è stato emanato lo "schema generale" della Carta dei servizi scolastici, in attuazione dell'art.2, comma 1 del D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, convertito, con modificazione, nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995, visto il D.L. n.297 del 16 aprile 1994, contenente il T.U. delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione relative alle scuole di ogni ordine e grado, ritenuta la necessità di adottare la carta dei servizi scolastici di questa scuola, sulla base dei principi indicati nella direttiva P.C.M. del 27 gennaio 1994 e dello schema generale innanzi citato,

premette quanto segue:

la scuola svolge una funzione formativa, oltre che informativa, offrendo modelli comportamentali e relazionali fondati su principi di eticità, solidarietà, responsabilità, partecipazione, trasparenza ed efficienza.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

1. - 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: "uguale dignità della persona nelle diversità".

La Scuola, nell'erogazione del proprio servizio, s'impegna a garantire pari opportunità mediante:

1. Criteri condivisi nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovono l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diversa.
2. Iniziative didattiche curriculari e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
3. Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate.

La eventuale presenza di situazioni socio – economiche, ostative della frequenza e del rendimento scolastico degli studenti del nostro Istituto, impegna il Consiglio di Classe, il Collegio dei Docenti, la Comunità studentesca ad un'efficace azione di solidarietà. Particolari condizioni psico-fisiche degli studenti devono suscitare solidarietà nella comunità, sussidiarietà intenzionale e attenzione pedagogico - didattica da parte dei docenti. Tutti gli operatori, di qualunque grado e competenza e tutti gli studenti sono impegnati a garantire a "questi allievi" il benessere fisico e spirituale e aiutarli nell'integrazione socio-culturale.

2. – Imparzialità, regolarità e continuità del servizio

Il servizio scolastico viene erogato dall'Istituto secondo criteri di obiettività ed equità, avulsi da ogni forma di dogmatismo e di faziosità, tendenti al conseguimento, da parte della totalità degli allievi, degli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal Piano dell'Offerta Formativa.

Attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, l'Istituto 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 sancite dalla legge e dei diritti dei lavoratori della scuola e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. - Accoglienza

a. - Soprattutto nel primo anno di Scuola, l'Accoglienza assume un grande rilievo poiché la Scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. Disponibilità, gentilezza e cortesia rappresenteranno una costante di questo rapporto anche durante l'anno scolastico.

- b. -L'organizzazione dell'Accoglienza sarà curata da parte di tutta l'Istituzione scolastica mediante:
- iniziative atte a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento;
 - riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente;
 - incontri periodici con i familiari per potenziare il rapporto Scuola - famiglia;
 - conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
 - organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe;
 - attività atte a facilitare il passaggio dalla Scuola della tutela a quella dell'autonomia;
 - particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e integrazione dei soggetti portatori di handicap.

4. Integrazione

a. - Il principio dell'uguaglianza è applicato chiaramente alle situazioni di integrazione scolastica agli alunni portatori di handicap o in palesi situazioni di disagio o disadattamento e agli studenti lavoratori o stranieri.

b. - Particolare attenzione è dedicata agli alunni temporaneamente degenti in ospedali o assenti per motivi di salute sia per offrire umana solidarietà sia per far sentire la presenza attiva della scuola.

5. Diritto di scelta e obbligo scolastico

a. - Tutti gli allievi che fanno domanda di iscrizione vengono accolti dall'Istituto. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di essa. In caso di eccedenza di domanda va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari). Non sono posti divieti o limitazioni nel caso di trasferimento o passaggio di utenti ad altra Scuola: al riguardo saranno trasmessi con la necessaria tempestività gli atti e i documenti dovuti.

b. - Il nuovo obbligo scolastico crea le condizioni perché tutti gli studenti possano scoprire la propria vocazione, sia nel campo dell'istruzione che in quello professionale. A ciò concorre la realizzazione dell'autonomia scolastica, che introduce elementi di flessibilità e favorisce una didattica orientante, grazie ad interventi integrativi e di raccordo con gli istituti scolastici del territorio. In tale prospettiva, l'estensione dell'obbligo scolastico è volta a consentire a tutti i giovani l'acquisizione del diploma di secondaria superiore.

c. - In attuazione del Decreto Legislativo concernente il "Diritto - dovere all'istruzione e alla formazione", si prevedono interventi finalizzati ad "agevolare il passaggio dell'alunno dall'uno all'altro degli specifici indirizzi della scuola secondaria superiore" (Legge 28 marzo n. 53 - 2003, art. 2, comma 3, lettera c).

d. - Per gli studenti promossi, che provengano da altre scuole, e che richiedano di passare ad uno degli indirizzi attivati nel nostro Istituto, sono previsti, a conclusione del primo e del secondo anno, interventi di orientamento atti a valutare la coerenza delle competenze acquisite con la scelta del percorso di istruzione o di formazione. In ogni caso, l'iscrizione alla classe successiva avverrà previo colloquio inteso ad accertare gli eventuali debiti formativi, da colmare mediante specifici interventi all'inizio dell'anno scolastico successivo.

6. - Frequenza

La frequenza è ritenuta elemento fondamentale ai fini dell'apprendimento e del conseguimento degli obiettivi didattici ed educativi indicati dai competenti OO.CC.

Pertanto, il controllo delle assenze assume rilevanza non solo amministrativa, per evitare l'insorgere dei problemi derivanti dalla dispersione o dal precoce abbandono, ma anche pedagogico per danno formativo derivante dall'eventuale inconsistenza delle presenze e soprattutto sociale per l'ingerenza con la devianza e la comparsa di situazioni a rischio.

A decorrere dall'anno scolastico 2010/2011, con l'entrata in vigore del riordino della scuola secondaria di secondo grado, ai fini della validità dell'anno scolastico, compreso quello relativo all'ultimo anno di corso, per procedere alla valutazione finale di ciascuno studente è richiesta la *frequenza di almeno tre quarti dell'orario annuale personalizzato*. Le istituzioni scolastiche possono stabilire, per casi eccezionali, motivate e straordinarie deroghe al suddetto limite. Tale deroga è prevista per assenze documentate e continuative, a condizione, comunque, che tali assenze non pregiudichino, a giudizio del Consiglio di classe, la possibilità di procedere alla valutazione degli alunni interessati. Il mancato conseguimento del limite minimo di frequenza, comprensivo delle deroghe riconosciute, comporta l'esclusione dallo scrutinio finale e la non ammissione alla classe successiva o all'esame finale del ciclo.

7. - Partecipazione democratica alla gestione della scuola, efficienza e trasparenza

a. - La partecipazione alla gestione della Scuola da parte delle diverse componenti scolastiche e degli Enti e organismi comunque correlati, diviene presupposto indispensabile per una corretta e responsabile attuazione della presente Carta dei Servizi.

b. - La Scuola si impegna ad una informazione completa di chiunque abbia interesse, ma ritiene anche di sollecitare per una autentica e ragionevole partecipazione da un lato i genitori, sovente poco sensibili agli inviti rivolti dalla Scuola e dall'altro gli Enti locali e territoriali, tenuti a garantire strutture e servizi rispondenti ai bisogni formativi dell'utenza.

c. - Secondo quanto disposto dal Regolamento di Istituto e nel rispetto delle vigenti disposizioni saranno favorite le iniziative di partecipazione a viaggi di istruzione, a visite guidate, a concerti, a conferenze di carattere culturale e divulgativo, a spettacoli teatrali e cinematografici di valore formativo o utili al perfezionamento delle lingue straniere.

d. - Al fine di promuovere e stimolare ogni forma di partecipazione, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria ed un'informazione completa e trasparente circa le attività educative e didattiche.

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

8. - Libertà d'insegnamento

È garantita la libertà di insegnamento del personale nel pieno rispetto della coscienza morale e civile degli alunni. L'articolo 33 della Costituzione Italiana così recita: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento".

Tale libertà non deve equivalere ad arbitrarietà incontrollata ma è intesa come attuazione di strategie personali e comuni, volte a trasmettere nozioni con esperienze di vita ai ragazzi per aiutarli a crescere e a vivere meglio la loro vita.

9. - Aggiornamento professionale

È garantito l'aggiornamento del personale. Al riguardo, l'Istituto si impegna nei limiti delle risorse finanziarie disponibili e anche in collaborazione con Istituzioni ed Enti culturali ad organizzare detto aggiornamento, anche attraverso forme promozionali interne all'Istituzione Scolastica come l'autoaggiornamento per gruppi omogenei o di materie affini.

In tal caso la Scuola mette a disposizione strumenti audiovisivi o multimediali e mezzi bibliografici, utilizzando, inoltre, competenze specifiche ed esperienze dei propri docenti. Consente, altresì, la partecipazione dei docenti ad iniziative di aggiornamenti esterne alla Scuola, compatibilmente con le esigenze organizzative della Scuola stessa. In ogni caso, per quanto riguarda l'aggiornamento, la Carta dei Servizi si attiene a quanto deciso e approvato dal Collegio dei Docenti.

Parte I – AREA DIDATTICA

1- Progetto educativo e programmazione.

- a. - L'Istituto d'Istruzione Superiore ITSET "Manlio Capitolò", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, 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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali e della specificità dell'indirizzo.
- b. - Esso, inoltre, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa raccordandosi alla Scuola Media di primo grado e all'Università, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- c. - Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, la rispondenza alle esigenze delle utenze e il rispetto della normativa vigente in materia di adozione.
- d.- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ciascun docente opera coerentemente con la programmazione educativa - didattica e tiene conto della necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- e. - I docenti e gli allievi colloquiano in modo pacato, con linguaggio rispettoso della dignità della persona. I docenti non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti sotto il profilo umano e scolastico.
- f. - Il Collegio dei docenti, i Consigli di classe attribuiscono alle discipline la stessa valenza educativa e formativa; non è concepibile, pertanto, una loro gerarchizzazione che, semmai, è configurabile per le attitudini dei singoli studenti che vanno rafforzate ed esaltate con una programmazione individualizzata e di gruppo, utilizzando le metodologie opportune. Perciò, si impegnano, in stretto rapporto collaborativo ed armonico con gli studenti, ad assegnare per il lavoro domestico la quantità di contenuti disciplinari in linea, esclusivamente, ai tempi medi di apprendimento, ai fattori e situazioni di crescita fisica e mentale dell'adolescente, ma anche con l'obiettivo di educarli al dovere, alla fatica, alla rinuncia, al sacrificio, all'abitudine allo studio metodico e programmato, alla personalizzazione critica dei requisiti culturali pre - universitari professionali.
- g. - L'obiettivo, a fronte di una società del lavoro sempre più parcellizzata e mutevole, e per una università esigente e, perciò, fortemente selettiva, è di offrire a ciascuno uguali occasioni e possibilità di acquisire generali fondamenti culturali e metodologici di base.
- h. - Nel rapporto con gli allievi del biennio e del triennio, secondo l'età e la maturazione psicologica e culturale, la Dirigenza, d'intesa con gli OO.CC. e le figure istituite, instaura rapporti "empatici, interessati e comprensivi", rispettosi della personalità dei singoli, improntati ad autorevolezza e all'impegno intenzionale di utilizzare ogni momento della vita scolastica per indirizzare, sollecitare e realizzare crescita comportamentale consapevole e di senso sul piano culturale e della significanza valoriale.
- i. - D'altra parte, la Dirigenza, con gli OO.CC., non accetta atteggiamenti diseducativi, di supponenza, di intolleranza e di insubordinazione gratuita. Perdona, ma non sminuisce ogni reiterato atteggiamento contro le finalità dell'istituzione scolastica, che sarà perseguito secondo le vigenti norme disciplinari, indicate nel Regolamento interno e nello Statuto degli studenti. L'educazione nei rapporti e il rispetto delle gerarchie interne devono essere una strada educativa per un'autentica crescita valoriale dei singoli. C'è necessità del recupero del rispetto reciproco: dare e ricevere rispetto.
- j. Le attività possono essere didattiche complementari e integrative possono consistere in:
- scambi di classe con paesi CEE ed extra, nel rispetto delle disposizioni vigenti;
 - viaggi d'istruzione, scelti, programmati nei consigli di ottobre in linea con la loro programmazione;
 - visite guidate ad aziende, a strutture scientifiche sul territorio, a manifestazioni culturali di grosso spessore;

- seminari culturali e informativi, da svolgersi in orario pomeridiano o in assemblea d'Istituto, attività manuali e attività di stage o di educazione all'imprenditoria giovanile ;
- sperimentazione di produzione di materiali didattici multimediali;
- partecipazione ai Campionati studenteschi con discipline di gruppo o individuali;
- iniziative di solidarietà;
- educazione alla salute, all'ambiente, alla giustizia, alla legalità, alla lettura, alla "pari opportunità", all'Educazione stradale e civile;
- attività di cineforum, di avviamento alla lettura, alla recitazione e alla educazione musicale, che sono opzionali ed elettive.

A molte di queste attività possono essere destinate le ore di assemblea di classe e d'Istituto.

k. Il Collegio dei docenti, d'intesa con il C.d'I., su indicazione dei Consigli di classe, programmano le attività, di recupero del debito formative e attività di approfondimento, che si svolgono a diversi livelli:

- attività di recupero durante l'ordinaria attività didattica, al termine di unità didattiche, pause didattiche.
- attività suggerite e guidate dall'insegnante, svolte autonomamente o in gruppo, fuori dall'orario normale di lezione per il recupero di parti essenziali del programma disciplinare o per l'apprendimento più approfondito e critico di aspetti complementari delle discipline;
- corsi di recupero del debito formativo programmati dai Consigli di classe, in orario pomeridiano, secondo le necessità e le disponibilità finanziarie, tenuti da insegnanti della classe o dell'Istituto;

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti Documenti:

1. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il PTOF, elaborato dai competenti Organi Collegiali, espone in maniera chiara e sintetica la progettazione dell'attività curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la Scuola adotta nel regime dell'Autonomia al fine di garantire agli utenti possibilità di ampliamento delle offerte di formazione. Esso costituisce, pertanto, un impegno per l'intera comunità scolastica. Il POF, proposto ed approvato dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali al fine di armonizzare l'attività dei Dipartimenti e dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Collegio dei Docenti e approvati dal Consiglio d'Istituto nella programmazione educativa vengono stabilite le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, il recupero dei "crediti" formativi. La Carta dei Servizi regola le informazioni all'utenza sulla Programmazione Educativa secondo le seguenti scadenze temporali:

- Redazione
- Pubblicazione, mediante affissione all'albo
- Copia depositata presso la Presidenza.
-

2. Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

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

Nel regolamento d'Istituto sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti di mattina e di pomeriggio;
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei Consigli di Classe e d'Istituto, il tutto come previsto dai Decreti Delegati;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicazione degli atti.

Integrati al regolamento d'Istituto, sono i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione delle stesse ai docenti, alla formulazione dell'orario del personale docente, alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Sono istituiti presso l'Istituzione scolastica: il comitato degli studenti, il comitato dei genitori, la consulta degli studenti, l'organo di garanzia.

-

3. - Programmazione Didattica

La programmazione didattica è approvata dal Consiglio di Classe su proposta ed elaborazione dei singoli docenti. La Programmazione Didattica:

- delinea il percorso formativo della classe, in casi particolari, del singolo alunno e ad esso adegua gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti;
- è sottoposta periodicamente, nei Consigli di Classe, a verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere"

4. - Contratto Formativo (Patto di corresponsabilità)

Il Contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della Scuola. Esso coinvolge l'intero Consiglio di Classe, gli organi dell'Istituto, gli Enti interessati al servizio scolastico. Sulla base del Contratto Formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali,

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'Offerta Formativa;
- esprimere, eventualmente, pareri e proposte;
- collaborare, se necessario, alle diverse attività..

Parte II – AREA AMMINISTRATIVA

1. L'Istituto assume quali fattori di qualità dell'attività amministrativa la trasparenza, la celerità delle procedure, ma mai a discapito della precisione e dell'ottemperanza puntuale alle leggi dell'ordinamento scolastico e amministrativo; il diritto di accesso ai documenti amministrativi a chiunque sia portatore di un interesse oggettivamente rilevante, con l'unico limite derivante da esigenze di tutela del segreto d'ufficio o della riservatezza imposta da specifiche disposizioni di legge; informatizzazione dei servizi di segreteria.

In particolare la Scuola fornisce informazioni alle famiglie circa:

- incontri con i docenti di mattina tramite avvisi ai ragazzi e in bacheca;
- incontri di pomeriggio tramite circolari lette in classe.

Inoltre, la Scuola fornisce a tutti i soggetti coinvolti:

- il calendario delle riunioni;
- convocazione ed ordine del giorno degli Organi Collegiali tramite circolare e, per Giunta e Consiglio d'Istituto, tramite comunicazioni personali e affissioni all'albo per tutti gli organi collegiali invitati.

Eventuali reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. Il Capo d'Istituto, esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del D.S. al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il D.S. formula, per il Collegio o per il Consiglio di Classe interessato, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

2. - La segreteria è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 11.15 alle ore 12.15

- il DSGA adatterà, di comune accordo con il Dirigente Scolastico, variazioni nelle funzioni e nell'organizzazione per rendere il Servizio più efficace e funzionale;
- nel periodo delle iscrizioni la Segreteria distribuisce i relativi moduli "a vista" per le classi successive alla prima;
- la procedura per l'iscrizione viene immediatamente attivata all'atto della consegna della relativa documentazione;
- le Certificazioni di iscrizione e frequenza sono rilasciate, su domanda dell'interessato entro 3 giorni; quelle con voti o giudizio entro 4 giorni dalla richiesta;
- gli Attestati e i Documenti sostitutivi dei Diplomi sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- in previsione di particolari esigenze del pubblico e dell'utenza scolastica, il Consiglio d'Istituto può programmare aperture pomeridiane e di conseguenza al personale impegnato dovranno concedersi giornate di riposo settimanali o quindicinali;
- la scuola deve assicurare all'utenza ogni informazione anche telefonicamente, in tal caso chi fornisce l'informazione dovrà comunicare anche il proprio nome, cognome e qualifica;
- tutte le informazioni devono essere rese al pubblico mediante affissione all'albo, che dovrà contenere lo spazio per notizie sindacali, per gli studenti e per i genitori;
- il personale ATA deve svolgere il servizio con inizio alle ore 07.30 e deve comunque assicurare lo svolgimento di qualsiasi attività scolastica, para ed extrascolastica o dei corsi di recupero; in presenza di tali esigenze didattiche sarà possibile effettuare delle turnazioni o rendere flessibile l'orario di servizio;
- il D.S. riceve senza appuntamento telefonico, dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:00.
- il Regolamento d'Istituto, adottato con delibera del Consiglio d'Istituto, è ampiamente pubblicizzato e commentato all'inizio di ciascun anno scolastico;
- i docenti ne prendono visione all'atto dell'assunzione e si impegnano a rispettarlo in tutte le sue parti.

Parte III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Superiore "Manlio Capitolò" garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

1. l'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
2. L'igiene dei servizi con interventi continui durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastica.

Il personale collaboratore scolastico deve provvedere accuratamente alla pulizia dei locali scolastici e spazi scoperti, sorvegliare gli alunni all'entrata, all'uscita dalla scuola, durante l'attività ricreativa e nei casi di momentanea assenza dei docenti nelle classi; deve, inoltre, svolgere attività di piccola manutenzione ed aiutare materialmente gli alunni portatori di handicap. L'Istituto di Tursi si sviluppa su due livelli, la struttura è in cemento armato prefabbricato pienamente rispondente alla recente normativa sull'edilizia scolastica. Esso dispone di aule regolamentari ampie e luminose, di laboratori, di auditorium, di una sala professori che funge anche da biblioteca, di una palestra coperta, di un campo polivalente, di ampi spazi aperti, di uffici di segreteria e presidenza. I laboratori e i locali tutti sono utilizzati nell'ambito della programmazione curricolare e per attività integrative pomeridiane.

Per i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali onde fornire le opportune informazioni all'utenza, la Scuola fa riferimento:

- all'inventario dei beni mobili in proprio possesso;
- ai modelli dove sono contemplati numero e dimensioni delle aule in cui si svolge la normale attività didattica, numero e dimensioni dei laboratori;
- affigge all'albo l'orario di disponibilità ed utilizzo dei laboratori e della palestra distinti per attività curricolari ed extracurricolari; l'orario di funzionamento della biblioteca e le modalità dei prestiti e delle consultazioni.

È stato redatto un piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità. Per quanto attiene alla valutazione di eventuali rischi, nell'ambito dell'Istituzione Scolastica, ha operato il responsabile della sicurezza.

Parte IV – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via posta elettronica, sulla casella appositamente predisposta sul sito, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 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 Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso azioni di monitoraggio. Per ciascun anno scolastico sarà altresì effettuata una rilevazione degli elementi utili alla valutazione del servizio erogato dall'Istituto, attraverso il Rapporto di Auto Valutazione, proponendo di conseguenza le azioni di miglioramento attraverso il Piano di Miglioramento.

Parte V - ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente “Carta” si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro, o fino a quando gli Organi Collegiali della scuola, per quanto di loro competenza, non ravvisino la necessità di introdurre modifiche ed integrazioni.

La presente Carta dei Servizi è stata discussa nel Collegio dei Docenti del 29/10/2018 ed approvata, nella medesima data, dal Consiglio d’Istituto.

Tursi, lì.....

Il Dirigente Scolastico
Dott.ssa Anna Di Trani