



Istituto d'Istruzione Superiore Secondaria Statale
"Eugenio Pantaleo"

già istituito con D.P.R. n° 1284 del 30/09/1953

Settore ECONOMICO Indirizzi: Amministrazione Finanza e marketing – Sistemi Informativi Aziendali – Relazioni Internazionali per il Marketing – Orientamento Sportivo A.F.M.

Settore TECNOLOGICO Indirizzi: Informatica - Telecomunicazioni – Costruzioni Ambiente e Territorio - Chimica Materiali e Biotecnologie

Settore ALBERGHIERO: Servizi di Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera

Cod. Fisc.: 95215890633 ~ Via Cimaglia 96 - 80059 Torre del Greco ~ Tel./Fax 081-8812241

E-MAIL: NAIS12800T@istruzione.it; PEC: NAIS12800T@pec.istruzione.it; SITO: www.iissspantaleo.gov.it

Preparati oggi ad affrontare il domani

Carta dei Servizi

I.I.S.S.S. "E. PANTALEO"

Ispirandosi agli articoli 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana

Adotta

La presente carta dei servizi scolastici

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione italiana, ed in particolare i seguenti articoli:

- 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.

La Carta dei servizi si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio scolastico. Tale documento è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato dall' I.I.S.S.S. "E. PANTALEO" di Torre del Greco.

Uguaglianza Nessuna discriminazione nel servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Indicatori di questo principio, suscettibili di valutazione, sono le iniziative inerenti l'inserimento ed il percorso scolastico degli alunni con BES, degli alunni stranieri e migranti; la tempestiva risposta a situazioni particolari; l'equa distribuzione delle risorse assegnate all'Istituto.

Imparzialità e regolarità I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono, applicando, secondo criteri di obiettività e di equità, le normative e le deliberazioni degli organi collegiali. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale, la regolarità e la continuità sono garantite nel rispetto delle norme stabilite dalla legge sulla regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dalle norme di garanzia premesse al contratto in vigore per il comparto scuola.

Accoglienza e integrazione La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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 e alle situazioni di rilevante necessità. Momento qualificante per l'accoglienza è l'informazione garantita a tutti i genitori degli alunni frequentanti i corsi dell'istituto attraverso incontri assembleari che illustrino temi e modalità organizzative generali, prima della scadenza delle iscrizioni. Nei primi giorni di scuola, previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi dell'istituto. Particolare impegno è prestatato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni che si trovano in situazioni particolari (stranieri, degenti negli ospedali, alunni con BES, ecc.).

L'istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti, specie nei primi mesi di frequenza scolastica, forme di monitoraggio e conseguenti strategie didattiche, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà nelle attività scolastiche. Famiglia e scuola cooperano per assicurare la regolarità della frequenza ed il regolamento di istituto ne stabilisce le modalità. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto e conoscenza dei diritti e degli interessi degli studenti, in conformità con le norme del diritto nazionale e internazionale.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti numerici stabiliti dalla legge o da altra legittima disposizione (non inferiore a 27 alunni per classe; non superiore a 30 unità, in caso di presenza di soggetti con disabilità grave, il limite si riduce, di regola, a 20), tenuto conto dell'indice di affollamento dei locali. Viene riservato, per ciascuna classe: n° 1 posto ad alunno con BES, al fine di permettere una adeguata didattica individualizzata ed inclusiva. La precedenza sarà valutata dalla Commissione GLI. In caso di eccedenza di iscrizioni, si gradueranno i richiedenti secondo i seguenti indicatori prioritari, ai quali assegnare punteggi diversificati:

A) Alunni con “consiglio orientativo” definito dalla Scuola Secondaria di Primo Grado di provenienza, favorevole alla scelta indicata	p.ti 1
B) Fratelli/sorelle di studenti/studentesse già frequentanti lo stesso indirizzo ed ancora iscritti per il prossimo anno scolastico a prescindere dalla provenienza Specificare indirizzo	p.ti 3
C) Fratelli/sorelle di studenti/studentesse già frequentanti uno dei plessi dell'Istituto ed ancora iscritti per il prossimo anno scolastico Specificare plesso	p.ti 2
D) Alunni con genitori che svolgono attività in settori afferenti all'indirizzo prescelto Specificare attività.....	p.ti 1
E) Residenza nel Comune del plesso richiesto	p.ti 1
F) Distanza chilometrica, tra la sede della scuola ed il luogo di residenza degli alunni	
• Alunni residenti in zona 1 vedi planimetria allegata	p.ti 3
• Alunni residenti in zona 2 vedi planimetria allegata	p.ti 2
• Alunni residenti in zona 3 vedi planimetria allegata	p.ti 1
G) Difficoltà e disagi oggettivi a raggiungere la sede alternativa a quella richiesta in tempo utile (da documentare)	
• Entrambi i genitori che lavorano	p.ti 1
• Un genitore con impegno lavorativo nel Comune	p.ti 1
• Entrambi i genitori con impegno lavorativo nel Comune	p.ti 2
• Alunni con la responsabilità genitoriale di un solo genitore (<i>un solo genitore ha riconosciuto il figlio, l'altro genitore è deceduto, o ha perso la responsabilità genitoriale</i>)	p.ti 1
H) Alunni con un genitore disabile in situazione di gravità ai sensi del c. 3 art. 3 L. 104/92 o alunni in situazione di svantaggio sociale documentato e comprovato	p.ti 1

In caso di parità di punteggio si darà la precedenza all'alunno con età inferiore.

Qualora si accerti definitivamente l'impossibilità di accogliere le domande in eccedenza per lo specifico corso di studi indicato, d'intesa con le famiglie, la Scuola si adopererà per l'illustrazione degli ulteriori indirizzi di studio disponibili o l'invio immediato ad altre scuole viciniori indicate dalla famiglia. Il diritto-dovere e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. La scuola dà e riceve informazioni dai servizi socio-assistenziali dei comuni, dalle strutture sociosanitarie e dalle altre agenzie presenti sul territorio e competenti istituzionalmente in materia. L'istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di

volontariato, servizi socio-assistenziali degli enti locali, équipe medico-psico-pedagogiche), per far conoscere l'offerta di istruzione ai fini dell'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta mediante la partecipazione all'attività degli organismi collegiali e assembleari della scuola (consiglio d'istituto, collegio dei docenti, consigli di classe, assemblee dei genitori e degli studenti di classe e di scuola). La scuola, in accordo con gli enti locali, si impegna a favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità. L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. I documenti di valutazione degli alunni, relativi al primo e secondo periodo didattico, sono resi pubblici entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o d'esame. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. La scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dagli accordi contrattuali, dall'amministrazione e dal piano dell'offerta formativa.

Libertà d'insegnamento La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nelle indicazioni nazionali e nel piano dell'offerta formativa.

PARTE I

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti. Il piano dell'offerta formativa individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. A tal fine adotta criteri omogenei e vincolanti per tutti i corsi di studio, garantisce il passaggio delle informazioni, coordinando i curricoli. Il piano dell'offerta formativa stabilisce criteri che garantiscano una equilibrata distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana ed una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio. I compiti a casa sono funzionali a consolidare gli apprendimenti scolastici e concorrono a favorire l'impegno e l'autonomia personali di ciascuno studente, nel rispetto dei tempi individuali. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica ed in accordo con gli altri docenti di classe. Il sistema dei premi e delle sanzioni che la scuola adotta, rispettoso della sensibilità dello studente, ne deve stimolare il senso di responsabilità e di disciplina. Nell'assegnazione delle sanzioni, si opera in modo proporzionato con il comportamento dello studente, evitando le generalizzazioni. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'offerta formativa Il Piano dell'offerta formativa, di competenza del Collegio dei docenti e del Consiglio d'istituto, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa della scuola. E' coerente con gli obiettivi generali ed educativi stabiliti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Integrato dal regolamento, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse dell'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno e di recupero nonché delle attività alternative. Contiene, inoltre, le proposte relative alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

In particolare, entro il 30 settembre il Consiglio d'istituto elabora gli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione, udita la relazione del Dirigente Scolastico sull'andamento dell'anno scolastico precedente. Le famiglie possono prendere visione del P.O.F. sul sito della scuola.

B. Programmazione educativa e didattica Sono parte integrante del piano dell'offerta formativa e sono entrambe elaborate ed approvate dal Collegio dei docenti. La programmazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità previste dalle indicazioni nazionali. Inoltre, sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio d'istituto, elabora le modalità attuative riguardanti gli interventi di sostegno, le eventuali attività di recupero, l'attività di arricchimento dell'offerta, facoltativa e/o opzionale. La programmazione didattica individua gli obiettivi prescrittivi garantiti per ogni allievo e delinea il percorso formativo delle classi, adeguando ad esse gli interventi operativi. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione in sede di consiglio di classe al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in corso d'anno. Il contratto formativo è il passaggio fondamentale attraverso il quale gli operatori informano gli utenti delle scelte organizzative, educative e didattiche relative alle singole classi. E' anche la sede nella quale avviene il coinvolgimento attivo dei genitori, attraverso la presentazione di proposte, suggerimenti, richieste, e degli allievi, attraverso una loro maggiore consapevolezza degli obiettivi, dei percorsi didattici e dei mezzi a disposizione. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori della classe, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico su questioni di volta in volta individuate.

In sede di assemblea di classe e di pubblicazione del piano di lavoro, i docenti:

1. esprimono la loro offerta formativa
2. motivano i loro interventi didattici; le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
3. raccolgono pareri e proposte dei genitori e danno loro il dovuto seguito

I genitori, ai quali va rivolta l'offerta formativa:

1. esprimono pareri e proposte
2. collaborano nelle attività

Durante il corso degli studi, secondo i tempi previsti dalle scansioni organizzative, l'allievo viene informato su:

1. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
2. il percorso per raggiungerli
3. le fasi del suo curriculum

C. Regolamento d'istituto Il regolamento, di competenza del Consiglio d'istituto, comprende, in particolare, le norme relative a:

1. vigilanza sugli alunni
2. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
3. uso degli spazi, dei laboratori
4. conservazione delle strutture e delle dotazioni

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

1. le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti
2. le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato dei genitori e di quello studentesco, dei consigli di classe e del consiglio d'istituto
3. la pubblicizzazione degli atti
4. i criteri per l'attuazione delle attività parascolastiche, delle gite e dei viaggi d'istruzione
5. i criteri per la formazione delle classi e per la formulazione dell'orario scolastico.

PARTE II

Servizi amministrativi, tecnici ed ausiliari

Il personale dei servizi amministrativi (assistenti e direttore) svolge attività e compiti strumentali al piano dell'offerta formativa, garantendone ed assicurandone la concreta attuazione, attraverso la predisposizione di atti e di materiali, la ricerca di beni, l'elaborazione di testi e di documenti, ed in generale tutta l'attività istruttoria ad esso necessaria. Svolge altresì compiti di gestione della carriera scolastica degli alunni e del personale, intrattiene le relazioni con il pubblico, svolge tutte le attività amministrative che il regolamento sull'autonomia affida alle scuole.

Il regolamento individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure
2. trasparenza
3. informatizzazione dei servizi di segreteria
4. tempi di attesa agli sportelli

Il personale dei servizi tecnici e ausiliari (assistenti tecnici e collaboratori scolastici) garantisce le condizioni materiali di svolgimento dell'attività formativa ed amministrativa della scuola, attraverso la tenuta in ordine degli edifici e la piccola manutenzione.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola s'impegna, in particolare, a garantire la sicurezza interna e la custodia degli oggetti di proprietà dell'istituto sia con il proprio personale sia sensibilizzando le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori. Sono resi pubblici i dati relativi ai seguenti fattori di qualità:

1. piano di valutazione dei rischi
2. piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE IV

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali devono successivamente essere sottoscritti. Il Capo d'istituto, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se risultasse fondato. La risposta è data sempre in forma scritta, anche al reclamo orale. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'istituto, all'interessato sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Capo d'istituto riferisce al Consiglio d'istituto circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati.

Valutazione del servizio Il Consiglio d'istituto stabilisce modalità, tempi ed elementi utili alla valutazione degli obiettivi del servizio, attraverso una rilevazione mediante questionari, rivolti a genitori e personale, eventualmente a campione. I questionari vertono su nuclei tematici preventivamente individuati dal Consiglio d'istituto su uno o più degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Essi devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte. Il Consiglio d'istituto procede alla elaborazione dei questionari e alla loro successiva tabulazione. Per la stesura degli atti si avvale dell'ufficio di segreteria e per la distribuzione e successiva raccolta dei questionari si avvale del personale docente. Alle informazioni così raccolte sono sempre garantite riservatezza ed anonimato.

PARTE V

Norme finali e transitorie

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'anno scolastico 2015/2016, per le parti immediatamente applicabili, e sarà valida anche per gli anni successivi, fatte salve le variazioni e le modificazioni che il Consiglio d'istituto v'intenda apportare, anche su proposta del Collegio dei docenti e degli altri organi collegiali della scuola, nonché dei genitori e degli studenti attraverso le loro rappresentanze. Detta Carta e le eventuali successive modificazioni, saranno rese accessibili agli utenti all'atto dell'iscrizione ed al personale della scuola.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott. Giuseppe MINGIONE

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3, co. 2, DL.vo39/1993