

## CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'IIS Medi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 21, 33, 34 e 117 della Costituzione italiana.

#### ▪ **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. L'IIS Medi, nei limiti delle sue possibilità di intervento, è impegnato a rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona.

A tal fine la scuola:

- a. attua uno specifico progetto finalizzato agli studenti con BES o al recupero linguistico degli studenti stranieri inseriti nelle diverse classi;
- b. prevede attività di sostegno, recupero, tutoraggio al fine di permettere a tutti gli alunni, anche in situazioni di svantaggio, la piena fruizione dell'offerta formativa della scuola;
- c. prevede, per gli alunni diversamente abili, una stretta e costante collaborazione con le ASL di appartenenza, per l'elaborazione di diagnosi e profili funzionali di ogni singolo allievo;
- d. propone per gli studenti che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica o attività didattiche e formative o attività di studio e ricerche individuali con assistenza di personale docente o libera attività di studio e ricerca senza assistenza di personale docente o uscita dalla scuola.

Tali opzioni devono essere sottoscritte e autorizzate dai genitori o chi ne fa le veci.

#### ▪ **Imparzialità e regolarità**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.
- L'IIS Medi, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce, nel rispetto della normativa vigente e attraverso circolari visibili sul sito della scuola, la tempestiva comunicazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, nei casi di:
  - a. Allerta meteo e/o situazioni di forte criticità;
  - b. Agitazioni sindacali.
- Ogni attività dell'IIS Medi è improntata al rispetto reciproco dei diritti di tutte le componenti coinvolte nel processo formativo e amministrativo, secondo i criteri di obiettività ed equità.

#### ▪ **Accoglienza e integrazione**

- L'IIS Medi si impegna, con opportune ed adeguate iniziative di tutti gli operatori del servizio, in attuazione delle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Istituto e secondo quanto stabilito dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa, 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, al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono e di promuovere il successo scolastico e formativo. Per la formazione dei gruppi classe iniziali dei corsi sono adottati criteri diretti a favorire le aggregazioni funzionali al maggiore successo scolastico possibile.
- Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di handicap o con BES, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti a livello territoriale e comunitario.
- Tutti gli operatori scolastici dell'IIS Medi, nello svolgimento della propria attività, hanno pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi secondo quanto stabilito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria (DPR n.235/07).

In particolare:

- a. Diritto all'istruzione e all'educazione;
- b. Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- c. Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sulle modalità di verifica e di valutazione;
- d. Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione;
- e. Diritto alla riservatezza dei propri dati personali e sensibili;
- f. Diritto all'autonoma organizzazione delle attività derivanti dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal DPR 196/1999.

▪ **Frequenza**

La scuola si impegna a prevenire e controllare la dispersione scolastica e fenomeni di drop-out attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il confronto con le famiglie.

▪ **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

- Il Dirigente Scolastico, il personale docente ed ATA, i genitori o chi ne fa le veci e gli studenti dell'IIS Medi, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti sono finalizzati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi dell'istituzione scolastica. Il rispetto dei doveri da parte degli studenti, la loro partecipazione consapevole alle attività e la collaborazione fra la famiglia e la scuola costituiscono un elemento fondamentale della partecipazione dei genitori o chi ne fa le veci e degli studenti ai processi di insegnamento e di apprendimento che si realizzano nella scuola.
  - Le componenti scolastiche dell'IIS Medi si impegnano:
    - a. a favorire tutte le attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'utilizzo dei locali e delle attrezzature per finalità di istruzione, formazione ed educazione di tutti i soggetti del territorio;
    - b. a collaborare e cooperare con i tutti soggetti impegnati per lo sviluppo socio-economico, culturale e civile del territorio;
    - c. a garantire, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la massima semplificazione delle procedure amministrative e didattiche ed un'informazione, su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente;
    - d. a garantire trasparenza nei rapporti interni e con l'utenza, attraverso l'utilizzo del Registro elettronico, che permette la conoscenza immediata delle attività giornaliere della classe in cui è inserito il proprio figlio e delle valutazioni dello stesso. La pagella on-line inoltre dà informazione immediata dei risultati conseguiti dallo studente;
    - e. a fornire, attraverso la sezione "Amministrazione Trasparente" presente sul sito della scuola informazioni sugli aspetti amministrativi e contabili della stessa. La trasparenza della scuola inoltre è garantita dall'adozione del Piano Triennale della Trasparenza;
    - f. a tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali (Dlvo 196/2003), utilizzati secondo i principi fissati dalla legge.
  - L'attività scolastica dell'IIS Medi 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, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- **Libertà di insegnamento e formazione ed aggiornamento del personale**
- La libertà di insegnamento dei docenti, intesa come autonomia didattica e libera espressione culturale e come libertà di ricerca e innovazione metodologica e didattica, si esplicita nella programmazione e realizzazione delle attività di istruzione, formative, educative e didattiche e nella definizione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e persegue la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità,

nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici e con le modalità stabilite dal Collegio dei Docenti nell'ambito dell'autonomia didattica, organizzativa, di ricerca, sperimentazione e sviluppo. La programmazione delle attività della scuola, attraverso il Piano Triennale dell'Offerta Formativa e in coerenza con gli obiettivi della programmazione territoriale, assicura la soddisfazione dei fabbisogni formativi rilevati dalla Repubblica e dalla istituzione scolastica.

- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi programmati, continui ed organici, e ne cura il monitoraggio e la valutazione.

## PARTE I

### Area didattica

- L'IIS Medi con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- L'IIS Medi individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'IIS Medi assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alle esigenze dell'utenza.
- Nella formulazione dell'orario delle attività l'IIS Medi segue criteri che rispettano la progressività nello sviluppo dei ritmi di apprendimento degli studenti, la continuità degli apprendimenti e il loro diritto alla integrità psicofisica.
- Nel rapporto con gli studenti i docenti dell'IIS Medi utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica ed operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli allievi garantendo, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno, organizzando i processi su criteri individualizzati ed effettuando il loro monitoraggio e la loro valutazione.
- L'IIS Medi garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito della scuola dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola. In particolare indirizza l'uso di tutte le risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curriculari, di sostegno, di recupero, di integrazione, di orientamento e di formazione integrata al raggiungimento di obiettivi esplicitati, monitorati e valutati.

- Piano annuale per l'inclusione

Il Piano annuale per l'inclusione contiene le opzioni programmatiche e le variabili significative che orientano le azioni volte a dare attuazione e migliorare il livello di inclusività dell'istituzione scolastica.

- Regolamento di Istituto

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

- a. vigilanza sugli alunni;
- b. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- c. usi degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- d. conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- e. modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- f. modalità di funzionamento degli organi collegiali e degli organismi di partecipazione degli alunni e dei genitori;
- g. il regolamento di disciplina ai sensi dei DPR 249/1998 e DPR 235/07.

▪ Patto educativo di corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, docenti e genitori o chi ne fa le veci, coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi collegiali e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo.

- L'IIS Medi si impegna a garantire la regolarità delle attività didattiche e delle lezioni. Lo studente può ottenere un regolare svolgimento delle lezioni ed un'efficace realizzazione delle attività didattiche, formative ed educative solo grazie alla collaborazione ed alla cooperazione di tutti gli studenti della classe. La regolarità delle attività è impegno della Scuola; evitare qualsiasi impedimento al regolare svolgimento delle attività programmate è impegno degli studenti, al fine di evitare quei comportamenti che possano creare un clima poco produttivo. Con il Patto Formativo, l'allievo si impegna, ricevendo il regolamento d'Istituto, a cooperare alla realizzazione del progetto educativo e didattico scelto, a non ostacolare il percorso formativo per se stesso e per i compagni di scuola e a mantenere una condotta corretta fondata su buone relazioni con tutti.
- L'IIS Medi si impegna a sviluppare la progettualità, anche attraverso attività di laboratorio le cui apparecchiature, al passo con l'evoluzione tecnologica, sono fruibili dagli studenti quotidianamente.
- L'IIS Medi si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. La percezione dell'utenza rispetto alla qualità complessiva del servizio ricevuto viene monitorata ed è oggetto di analisi. L'indagine, riferita a campioni statistici rappresentativi della popolazione complessiva di studenti iscritti, ha lo scopo di monitorare il livello di soddisfazione riferito al servizio nel suo complesso, sia il livello di soddisfazione riferito ai fattori specifici di qualità del servizio.

## PARTE II

### Servizi amministrativi

- L'IIS Medi individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
  - a. celerità delle procedure;
  - b. trasparenza;
  - c. informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - d. brevi tempi di attesa agli sportelli;
  - e. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
  - f. risposta a problematiche diverse anche via mail o attraverso le faq nel sito.

### Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione dell'Istituto è effettuata al momento della conferma dell'iscrizione stessa, presso la Segreteria didattica.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

- Il diploma è consegnato, «a vista», al momento della richiesta completa della necessaria documentazione (richiesta scritta e bollettino versamento) a partire dall'avviso di disponibilità dei moduli di diploma, che sarà inserito nel sito dell'Istituto.
- Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- L'Ufficio di Dirigenza riceve, previo appuntamento telefonico, nella sede istituzionale di Via degli Studi n.74, in base agli impegni del Dirigente Scolastico.
- L'IIS Medi assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'**informazione** vengono seguiti i seguenti criteri:

L'IIS Medi assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione e sono pubblicati sul sito della scuola:

- orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario di ricevimento dei docenti);
- orario, funzioni e dislocazione del personale ATA);
- organigramma degli uffici (Dirigente, Collaboratore, Direttore dei servizi generali ed amministrativi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA;
- albi d'Istituto e albo pretorio.

Sono inoltre resi disponibili appositi **spazi** per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei docenti.

Inoltre, all'ingresso delle sedi del Liceo Classico e del Liceo Scientifico (Plesso Palacultura), in maniera ben visibile sono posizionati due totem, adibiti all'informazione da parte dell'utenza interna ed esterna.

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

Il Regolamento d'Istituto completo di Carta dei Servizi e Patto educativo di Corresponsabilità e il PTOF sono pubblicati sul sito della scuola.

Tutte le informazioni didattiche e sui servizi amministrativi sono presenti sul sito web della scuola al seguente indirizzo: [www.liceomedi.gov.it](http://www.liceomedi.gov.it).

### PARTE III

#### Condizioni ambientali

- L'IIS Medi si impegna affinché l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi sono volte a garantire una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli utenti e per il personale. In particolare la scuola è impegnata a sensibilizzare tutte le istituzioni e le associazioni interessate al fine di garantire agli utenti la sicurezza interna ed esterna ai sensi del D. Lgs 81/08 (ex Legge 626/94) e a dare applicazione alla legge sul divieto di fumo.
- La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:
  - a. Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
  - b. Numero, dimensione e dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
  - c. Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone diversamente abili;

- d. Numero di aule speciali e laboratori;
- e. Numero di Personal Computers a disposizione degli studenti e degli Uffici;
- f. Strumentazioni Scientifiche e Tecnologiche di particolare complessità e rilievo didattico;
- g. Esistenza di barriere architettoniche;
- h. Esistenza di ascensori e montacarichi;
- i. Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non attrezzati;
- j. Valutazione dei rischi, piano di evacuazione dell'edificio, attuazione delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, informazione al personale ad agli alunni, visite periodiche del personale e degli alunni, formazione sulle norme antinfortunistiche;
- k. Nominativi del responsabile della sicurezza e del servizio di protezione e prevenzione;
- l. Nominativi degli addetti al pronto soccorso, al servizio antincendi e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

#### **PARTE IV**

##### ▪ **Procedura dei reclami e valutazione del servizio erogato.**

###### • Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta e consegnati *brevi manu* all'ufficio di protocollo o per email, PEC o raccomandata con avviso di ricevimento; devono, altresì, contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

###### • Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Il Dirigente Scolastico presenta periodicamente al Consiglio di Istituto motivata relazione sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa al fine di garantire la più ampia informazione e un efficace raccordo per l'esercizio delle competenze degli organi dell'istituzione scolastica.

#### **PARTE V**

##### ▪ **Attuazione e revisione**

- Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o nelle norme di legge oppure se gli organi collegiali della scuola non procedano a modifiche o integrazioni.
- Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di alunni o genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei Servizi. Le proposte saranno sottoposte alla valutazione del Consiglio di Istituto che deciderà in merito all'avvio del processo di revisione e alle relative modalità.

