



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "MARCANTONIO FLAMINIO"

Via Dante, 6 - 31029 VITTORIO VENETO (TV)

Sedi aggregate:

LICEO CLASSICO - Via Dante, 6 - tel. 0438.57493 - 0438.57086 - 0438.53194 - fax 0438.949441

LICEO SCIENTIFICO - Via Talin, 1 tel. e fax. 0438.941160

I.T.I.S. - Via Cavour, 1 tel. e fax: 0438.59194

e-mail: isisflaminio@isisflaminio.it

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Premessa. Che cos'è la Carta dei servizi scolastici

La Carta dei servizi scolastici è un documento alla cui stesura hanno concorso tutte le componenti della Scuola: insegnanti, allievi, personale non docente, genitori. E esso illustra sinteticamente i criteri che regolano l'organizzazione interna della Scuola e, in particolare, la proposta educativa offerta agli utenti.

E' un documento vincolante per tutte le componenti e si ispira al principio che la scuola è un bene di tutti: degli operatori, degli utenti, dell'intera collettività. In esso sono dichiarati gli impegni che la Scuola si assume per fornire un servizio di qualità e per dar conto, con trasparenza, dei risultati ottenuti e degli intenti futuri.

La carta dei Servizi ha lo scopo di aiutare gli utenti ad esercitare i diritti di informazione, partecipazione, autotutela. Si fonda perciò sul rispetto di alcuni fondamentali principi: l'uguaglianza di tutti gli allievi, l'imparzialità delle valutazioni, la trasparenza di tutti gli atti.

Tali condizioni sono indispensabili perché il servizio dato risulti efficiente.

Identità del Liceo

⇒ Questo Istituto riconosce come valore di fondo del proprio modello educativo la centralità della cultura e della conoscenza. Il sapere è il terreno su cui i docenti e gli allievi necessariamente si incontrano. Il dialogo formativo impegna i docenti a consolidare nel tempo la loro competenza per dare il necessario rigore scientifico al loro insegnamento. Gli allievi sono chiamati ad accostarsi ai vari campi del sapere con desiderio di conoscere: essi possono valorizzare le loro doti, la loro creatività; compiere personali percorsi formativi, nel rispetto dei metodi operativi connessi all'apprendimento delle discipline.

⇒ Il progetto educativo d'Istituto, al quale si rinvia, dà indicazioni in modo dettagliato dei contenuti disciplinari, dei metodi e delle finalità educative.

In particolare garantisce un controllo sistematico degli apprendimenti, attraverso verifiche, orali e scritte, e altri strumenti che il Collegio Docenti ritenga idonei ad analizzare il livello di preparazione della classe in rapporto agli obiettivi fissati.

⇒ Il lavoro scolastico mira al raggiungimento di alcuni obiettivi generali:

- l'individuazione e la valorizzazione delle risorse umane degli allievi, la cui crescita culturale e civica è perseguita attraverso un ampio ventaglio di opportunità formative;
- la partecipazione e la collaborazione attiva di studenti e famiglie alla vita della scuola;
- la riduzione della dispersione scolastica attraverso un assetto organizzativo, nonché scelte educative e didattiche funzionali allo scopo;
- la collaborazione con altre scuole, con le istituzioni, con l'Università, per valorizzare la professionalità e migliorare la qualità dell'insegnamento;
- L'uso razionale delle risorse umane e materiali.

Il rapporto degli insegnanti con alunni e famiglie

A. Il contratto formativo.

⇒ Ogni insegnante comunica il suo piano di lavoro agli alunni all'inizio dell'anno e alle famiglie in appendice alla prima riunione del Consiglio di Classe plenario, durante un'assemblea aperta a tutti i genitori. Tale piano è il frutto della discussione e della programmazione del Consiglio di Classe e di insegnanti di materie affini e contiene alcune essenziali informazioni:

- quali obiettivi didattici saranno perseguiti;
- che cosa verrà insegnato;
- con quale scansione temporale saranno distribuiti i contenuti;
- quale metodo di insegnamento verrà adottato;
- che tipo di verifiche, scritte e orali, verranno effettuate e quante saranno nel corso dell'anno;
- quali criteri di valutazione verranno adottati.

⇒ Nel rapporto docente-alunno, scuola-famiglia, è necessario ricercare le situazioni più favorevoli e gli strumenti più aggiornati per potenziare la comunicazione e quindi favorire l'apprendimento e la maturazione della personalità.

A tale scopo si ritiene opportuno prevedere e programmare, nel corso dell'anno scolastico, il ricevimento degli studenti da parte dei docenti e l'incontro dei docenti con tutti i genitori della classe.

B. Informazione agli alunni sulle verifiche.

⇒ L'alunno deve essere reso consapevole del proprio rendimento scolastico e, soprattutto, deve comprendere la natura delle proprie carenze. E' compito pertanto dell'Insegnante informarlo sistematicamente, dopo ogni verifica, del profitto conseguito.

Il risultato degli scritti è sintetizzato in un giudizio chiaro, in modo che risulti logicamente motivato il voto. Analogamente, dopo la verifica orale, l'Insegnante comunica l'esito della prova con un giudizio sufficientemente dettagliato.

C. Informazione alle famiglie sul rendimento scolastico.

⇒ Momento essenziale del rapporto scuola/famiglia sono i colloqui tra insegnanti e genitori, sia quelli settimanali, nell'ora di ricevimento, sia quelli a scadenza quadrimestrale (dicembre, aprile). I colloqui sono organizzati secondo modalità tali che li rendano momenti di dialogo produttivo e non di semplice e sbrigativa informazione sul rendimento scolastico. L'orario terrà conto anche delle esigenze e degli impegni di lavoro dei genitori.

Gli insegnanti si impegnano ad esporre con franchezza lo stato delle cose e ad evidenziare con chiarezza le ragioni delle valutazioni espresse.

⇒ E' compito dell'Insegnante recepire con disponibilità le informazioni sull'alunno che la famiglia può dare e sollecitarla al dialogo soprattutto quando si prefiguri un insuccesso scolastico. Le pagelle quadrimestrali restano il documento fondamentale della valutazione.

D. Altre informazioni sulla vita scolastica.

⇒ Di ogni attività che, inerente alla vita scolastica, esuli dalle lezioni normali o ne modifichi l'andamento (assemblee d'Istituto, visite guidate, attività di orientamento...), viene data tempestiva comunicazione alle famiglie sul libretto personale dell'alunno

Accoglienza, recupero, orientamento

A. Che cosa intendiamo per accoglienza

⇒ Per accoglienza si devono intendere tutte quelle strategie operative che gli insegnanti mettono in atto per agevolare l'incontro dell'alunno con una nuova realtà scolastica, nelle classi iniziali e nel passaggio dal biennio al triennio.

Esse consistono essenzialmente:

1. nella gradualità con cui viene svolto il programma nel periodo dell'anno e in un'analisi tempestiva dei livelli di partenza. Tale analisi può essere effettuata nei modi che l'insegnante ritiene più idonei (tests d'ingresso sui prerequisiti, verifiche a breve distanza di tempo e graduate per difficoltà...); le risultanze sono di norma comunicate nella prima seduta del Consiglio di Classe;
2. nella realizzazione di attività che favoriscano la conoscenza reciproca di alunni ed insegnanti;
3. nell'individuazione di strategie ed attività idonee a far conoscere agli alunni del primo anno strutture, organizzazione, risorse della Scuola.

B. Modalità del recupero

⇒ Il recupero rientra normalmente negli obiettivi didattici di ogni disciplina e risponde ad una delle idee-guida: quella di contrastare la dispersione scolastica.

Il recupero è una strategia della normale attività didattica e consiste nel ritornare su contenuti disciplinari già trattati, per approfondirli e in tal modo consolidarne l'apprendimento da parte degli alunni. In tal senso il recupero è un dovere sia dell'insegnante sia dello studente.

Le attività di recupero che il Consiglio di Classe può organizzare per gli alunni che presentano più marcate carenze si svolgono compatibilmente con le risorse dell'Istituto. Al fine di una maggiore efficacia gli interventi coinvolgono un numero limitato di alunni per corso.

Il Consiglio di Classe individua pertanto gli alunni da inserire nell'attività, valutando, caso per caso, le ragioni degli insuccessi e le effettive possibilità di recupero. Di eventuali esclusioni viene data esauriente motivazione alla famiglia.

I corsi di recupero, per i casi più gravi, sono effettuati in modo intensivo e precoce nella fase iniziale dell'anno scolastico, con modalità mirate all'analisi e alla riduzione delle difficoltà; nel corso dell'anno avranno una funzione di orientamento dello studente rispetto al suo piano di recupero individualizzato.

Essi saranno programmati il più possibile nell'orario mattutino, prevedendo in concomitanza attività di approfondimento per gli altri alunni della classe. Se attuati nel pomeriggio, saranno organizzati secondo un calendario che eviti un eccessivo carico di lavoro a scuola a scapito di quello individuale a casa.

C. Orientamento.

⇒ E' compito dell'insegnante intendere la valutazione, non solo come sintesi del profitto scolastico, ma anche come espressione dell'interesse e delle attitudini dell'alunno.

Pertanto tutti i documenti della valutazione (pagelle, registro personale, scheda di ammissione all'esame...) sono anche forme di orientamento.

Informazioni più dettagliate sulle attitudini dell'alunno sono date nel corso dei colloqui con le famiglie.

Per favorire il proseguimento degli studi, l'Istituto programma attività di orientamento a partire dal primo anno del triennio.

Altre opportunità formative

A. Attività integrative

⇒ Le attività integrative sono occasione di arricchimento e completamento del lavoro realizzato nelle varie discipline e costituiscono un'opportunità formativa che l'Istituto valorizza e sostiene. Particolare attenzione e sostegno meritano quelle iniziative, come il teatro, il giornale d'Istituto, i viaggi d'istruzione ed altre che, collaudate nel corso degli anni, hanno ottenuto ottenuto consenso e i risultati positivi nell'ambito del Progetto Giovani.

Le attività integrative e complementari sono svolte nelle forme e con i criteri stabiliti dagli organi competenti.

B. Biblioteca.

⇒ L'accesso alla biblioteca è consentito a tutti gli studenti. Il servizio di prestito è effettuato tutti i giorni durante l'intervallo e due pomeriggi alla settimana nei quali è possibile anche la consultazione.

La richiesta di fotocopie va inoltrata ai responsabili della biblioteca e, nei limiti del possibile, verrà soddisfatta all'istante.

L'accesso alla biblioteca al di fuori dell'orario suindicato deve essere consentito da un permesso del Preside.

Le modalità del servizio di prestito sono fissate dall'apposito regolamento.

C. Attività di approfondimento culturale e civile.

⇒ E' compito dell'Istituto e degli organi competenti promuovere, favorire e sostenere l'approfondimento culturale attraverso particolari iniziative per sviluppare gli interessi e le attitudini degli studenti. Tali iniziative, indirizzate a tutte le classi, con preferenza a quelle terminali, potranno avvalersi anche dell'intervento di esperti esterni.

Costituiscono opportunità di crescita civica per gli studenti:

- lo sviluppo adeguato del programma di educazione civica e l'intervento di esperti su tematiche di tipo sociale, economico e civile;
- la promozione di attività che mirino a sviluppare il senso di appartenenza all'istituzione, anche con corsi di formazione per studenti atti a sviluppare capacità di gestione, di collaborazione e di aiuto reciproco.

⇒ Le eventuali risorse (orarie e finanziarie) disponibili dopo l'effettuazione delle attività di recupero sono utilizzate per corsi di approfondimento.

D. Viaggi d'istruzione e visite guidate

⇒ Come da istruzioni ministeriali e secondo i criteri della programmazione dell'Istituto, le visite guidate ed i viaggi d'istruzione integrano la normale attività della scuola con obiettivi di formazione culturale, umana e professionale. E' pertanto predisposta per il viaggio una programmazione adeguata che prevede gli opportuni interventi di natura didattica indirizzati agli studenti e di informazione indirizzati alle famiglie.

⇒ I viaggi e le visite guidate saranno effettuati con criteri e proposte stabiliti dagli organi competenti.

E. Attività sportive.

⇒ L'attività sportiva complementare all'educazione fisica, inserita particolari progetti, come i campionati studenteschi, costituisce un'importante occasione per la maturazione della personalità dello studente.

Pertanto le altre attività verranno promosse e sostenute nelle forme previste dalla programmazione didattico-educativa e con adeguate risorse.

Servizi agli utenti

A. Vigilanza

⇒ E' compito del personale docente garantire la vigilanza nei vari plessi scolastici. Gli insegnanti sono presenti nelle sedi cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e vigilano, secondo turni prestabiliti, durante l'intervallo. Il Preside incarica inoltre alcuni docenti di vigilare nelle diverse sedi sul regolare svolgimento della vita scolastica.

Per gli spostamenti delle classi tra un plesso e l'altro e tra la Scuola e la palestra i docenti si avvalgono della collaborazione del personale ausiliario.

B. La Segreteria

Servizi amministrativi

⇒ La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

⇒ La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

⇒ La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

⇒ Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

⇒ Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista” a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

⇒ I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d’Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

⇒ Il rilascio dei certificati di servizio del personale docente e A.T.A. è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria, previa richiesta scritta, entro il tempo massimo di dieci giorni lavorativi.

⇒ La compilazione dei modelli per la disoccupazione sarà effettuata entro il tempo massimo di quindici giorni lavorativi dal momento della richiesta.

⇒ Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle ore 10.00 alle ore 13.30 e il venerdì pomeriggio dalle ore 17.00 alle ore 18.30, salvo cause di forza maggiore.

⇒ L’ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

⇒ La Scuola 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'istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vicepresidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto.

⇒ Sono altresì resi disponibili appositi spazi per:

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

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

⇒ Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

⇒ Il regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

Diritto di informazione

- Accesso agli atti

⇒ E' un diritto degli alunni e dei genitori accedere alla visione dei documenti che possano riguardare il singolo alunno: elaborati scritti, registro personale dell'insegnante, documenti della valutazione, verbali del Consiglio di Classe.

⇒ Per l'accesso alla visione è sufficiente una richiesta orale, formulata all'insegnante (per elaborati e registro) o al Preside (per altri documenti). Di norma l'insegnante e il Preside sono tenuti ad accogliere immediatamente la richiesta, offrendo il documento in visione, purchè questo non coinvolga anche altri alunni, violando la necessaria segretezza. In tal caso ci si limiterà a leggere quelle parti del documento che riguardino l'alunno in questione.

Per la richiesta di copie va inoltrata domanda per iscritto al Preside, che entro il termine massimo di trenta giorni è tenuto ad esaudirla o a motivare un eventuale rifiuto.

Al richiedente viene addebitato il solo costo materiale delle copie.

- Reclami.

⇒ Per ogni disfunzione riscontrata nell'ambito della Scuola, alunni e genitori possono sporgere reclamo.

I reclami vanno indirizzati oralmente o per iscritto al Preside e devono essere motivati e circostanziati.

Il Preside dovrà dare entro il termine massimo di trenta giorni una chiara e dettagliata risposta.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Annualmente il Capo d'Istituto riferisce al Consiglio di Istituto sui reclami ricevuti e i successivi provvedimenti adottati. Tale relazione è inserita nella relazione finale del Consiglio di Istituto.

Deliberata nel Consiglio di Istituto del 23 Settembre 1996

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI I.
Dott. Giuseppe Zampieri

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Luigi Floriani

