

Istituto di Istruzione Superiore “Morante- Ginori Conti”

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Delibera del Consiglio di Istituto n.75 del 20 novembre 2023

PREMESSA

ART. 1

L’Istituto di Istruzione Superiore “Morante Ginori Conti” considera finalità generali del proprio operare i principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana.

La Carta dei Servizi, elaborata sulla base dello schema generale di riferimento della “Carta dei servizi scolastici” riportato sul D.P.C.M. del 7.6.95 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15.6.95, tiene conto della legge n. 190 del 2012 “Anticorruzione” e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni, nonché del Regolamento (UE) 2016/679 relativo al trattamento dei dati personali e alla Privacy e delle delle deliberazioni degli OO.CC. che declinano l’Offerta Formativa e l’Organizzazione dell’Istituto sulla base dei bisogni dell’utenza e la contestualizzano nel territorio di riferimento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 2 Uguaglianza ed imparzialità

La “pari opportunità” formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli iscritti alle classi che tengano conto del loro percorso scolastico, delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle famiglie, ma anche della necessità di favorire il massimo di socializzazione possibile tra i sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, etnia diverse, cercando di differenziare la composizione interna delle classi rendendole, contestualmente, il più possibile omogenee tra loro;
- b) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare, nel rispetto della funzionalità dell’Istituto, le esigenze di studenti che non si avvalgono dell’insegnamento della religione cattolica.

ART. 3 Regolarità del servizio

In presenza di conflitti sindacali o agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- a) ampia e tempestiva informazione alla famiglia attraverso l'utilizzazione di diversi canali (sito web dell'istituto: <http://www.elsamorante.edu.it>, registro elettronico e altre forme di comunicazione alle famiglie) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b) presenza attiva e vigilanza da parte di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro ed alle mansioni dei singoli dipendenti;
- c) proposte operative (assemblee di classe, assemblee di istituto) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.
- d) In caso di adesioni più o meno massive ad azioni di sciopero il servizio può essere ridotto (entrate posticipate – uscite anticipate – mera vigilanza – riduzione dell'orario giornaliero in turno unico) o sospeso, sulla base delle condizioni di effettiva erogabilità del servizio e di sicurezza. La vigilanza e la pulizia dei locali possono essere, inoltre, inferiori allo standard.

ART. 4 Accoglienza ed integrazione

La scuola garantisce l'accoglienza degli studenti e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento d'istituto, Piano dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.), Progetto Accoglienza a tutti i nuovi iscritti, anche attraverso la collaborazione degli studenti delle ultime classi;
- b) iniziative atte a conoscere i nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati individuali;
- c) la condivisione della Carta dei Servizi, del Regolamento d'Istituto, del PTOF, pubblicati anche sul sito web della scuola all'indirizzo: <http://www.elsamorante.edu.it>;
- d) l'organizzazione di un incontro tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del consiglio di classe per una prima reciproca conoscenza.

ART. 5 Iscrizioni

L'Istituto garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande di iscrizione alle classi prime, secondo quanto stabilito dal Consiglio di Istituto con la delibera n.16 del 19 dicembre 2022, che individua come preferenziali i requisiti che seguono:

- 1 – Età: saranno ammessi gli alunni in obbligo scolastico a partire dai più giovani;
- 2 – La presenza di fratelli e/o sorelle già frequentanti;
- 3 – La data di iscrizione;
- 4 - Il Sorteggio;
- 5 - Per le classi prime, si fa riferimento alla normativa vigente in caso di classi con alunni con disabilità (D.P.R. 81/2009, art.5, comma 2 e 3).

L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà nell'apprendimento o nella socializzazione e a mettere in atto, per opera dei Consigli di classe, conseguenti strategie didattiche mirate. L'Istituto si impegna altresì a prevenire e controllare la dispersione scolastica attraverso progetti e interventi coordinati da personale docente ed educativo adibito a questa finalità (tutor).

ART. 6 Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni ed in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione alla gestione sociale della scuola. La partecipazione e la trasparenza verranno pertanto garantite, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione, come segue:

- a) la predisposizione del Patto Educativo di Corresponsabilità che esplicita le modalità di interazione tra scuola-studenti-famiglia, enucleando per tutte le componenti dell'istituzione scolastica, per gli studenti e per le famiglie, i principi e i comportamenti che tutti si impegnano a condividere e rispettare. Detto Patto di Corresponsabilità è sottoposto alla firma di tutti gli studenti iscritti al primo anno di frequenza e dei loro genitori;
- b) attraverso i propri rappresentanti, ritualmente eletti, alunni e genitori esercitano poteri di proposta e di emendamento, anche con specifiche assemblee di classe e d'Istituto, sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento di Istituto e sul PTOF;
- c) il sito web dell'Istituto contiene la sezione "Amministrazione trasparente" dove viene pubblicata tutta la documentazione prevista dalle norme atte a garantire la conoscibilità dell'azione amministrativa e gli atti di carattere gestionale, di organizzazione dell'attività amministrativa e didattica; oltre a quanto contenuto nella suddetta sezione l'Istituto cura la comunicazione di tutti gli aspetti della vita della scuola attraverso l'albo online e la parte generale del sito rinvenibile all'indirizzo <http://www.elsamorante.edu.it>. Il PTOF è inoltre reperibile sul portale Scuola in Chiaro consultabile all'indirizzo web: <https://www.miur.gov.it/-/scuola-in-chiaro>;
- d) nei vari plessi e/o nel sito web dell'istituto sono previste bacheche del personale docente e ATA, bacheche e spazi di pubblicazione per gli studenti e i genitori, nonché una bacheca sindacale.

ART. 7 Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale:

- a) la libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della persona dell'alunno;
- b) l'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, degli sviluppi più recenti delle tecnologie digitali finalizzate alla didattica e sul confronto collegiale con gli altri operatori;
- c) l'aggiornamento è un diritto-dovere per il docente.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA ED EDUCATIVA

ART. 8 - PTOF

L'area didattica ed educativa trova la sua massima espressione nell'elaborazione del **Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)** e della documentazione di accompagnamento (Rapporto di Autovalutazione, Piano di Miglioramento, Bilancio Sociale, Piano di Formazione, Progetti, Protocolli, Vademecum, ecc). Il PTOF è pubblicato in un'area dedicata del sito dell'Istituzione Scolastica, nella sezione Amministrazione Trasparente dello stesso sito e nel portale Scuola in Chiaro del Ministero dell'Istruzione e del Merito.

ART. 9 - Il collegio dei docenti e le sue articolazioni

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività formative ed educative, utilizzando i poteri di autorganizzazione, si articola in gruppi di materie e dipartimenti. Ciascun gruppo viene presieduto da un coordinatore incaricato dal dirigente scolastico. Il collegio dei docenti individua inoltre le Funzioni Strumentali all'attuazione del Piano dell'Offerta Formativa che fanno riferimento alle aree prioritarie di intervento per la realizzazione della mission dell'Istituto e per l'attuazione del Piano di Miglioramento e che sono affiancate da gruppi di lavoro per lo svolgimento dei compiti affidati. All'interno del collegio dei docenti vengono inoltre designate le figure preposte all'organizzazione della didattica (coordinatori dei consigli di classe, tutor dei PCTO, responsabili di laboratorio, delle biblioteche e delle palestre, coordinatore dei giochi sportivi studenteschi, responsabili dei progetti e del corso OSS, gruppo di lavoro per l'attuazione del Piano Nazionale Scuola Digitale). Il collegio dei docenti detta inoltre i criteri per l'organizzazione delle attività didattiche e le linee di indirizzo per l'individuazione delle figure di riferimento relative ad azioni dell'amministrazione (ad esempio Orientamento e tutoraggio) e si esprime in forma propositiva e/o deliberativa sulle materie sottoposte alla successiva deliberazione del Consiglio d'Istituto (rapporti con i genitori, orario delle lezioni, visite guidate e viaggi d'istruzione, ecc.) e all'attività gestionale del dirigente scolastico (es. assegnazione delle classi, piano delle attività degli organi collegiali, ecc.)

Entro il primo mese di attività, il dirigente scolastico, acquisite le proposte del collegio dei docenti, predispone un calendario di massima delle attività degli OO.CC., reso noto attraverso i canali di comunicazione online.

ART. 10 Funzioni e responsabilità dei gruppi di materia e delle Commissioni

- a) contribuire all'elaborazione e all'attuazione del PTOF;
- b) elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione formativa ed educativa;
- c) curare la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale;
- d) decidere criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'intero Istituto (con pubblicizzazione obbligatoria);

- e) decidere i criteri per l'articolazione dei giudizi e l'attribuzione dei voti;
- f) decidere l'uso di sussidi didattici e dei laboratori in collaborazione con responsabili e gli assistenti di laboratorio;
- g) decidere le attività ed i progetti integrativi della didattica;
- h) elaborare prove di valutazione del graduale apprendimento degli alunni, formative e sommativie, volte ad accertare il livello delle conoscenze, competenze e abilità;
- i) fissare criteri onde garantire una distribuzione efficace delle ore di lezione nei vari giorni della settimana per fornire allo studente una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio;
- j) elaborare e diffondere strategie didattiche fondate sui principi della personalizzazione dell'apprendimento.

ART. 11 Poteri funzioni e responsabilità del Consiglio di classe, del Coordinatore di classe

a) IL CONSIGLIO DI CLASSE (C.d.C.)

Competenze:

- Proposte al Collegio Docenti su azioni educative e didattiche, sperimentazione;
- Cura dei rapporti tra docenti, genitori, studenti;
- Realizzazione degli obiettivi del PTOF a livello di classe;
- Coordinamento didattico, rapporti interdisciplinari;
- Valutazione periodica degli alunni (riguarda solo i docenti);

b) IL COORDINATORE DI CLASSE (coordina le attività del C.d.C su delega del Dirigente scolastico)

Competenze:

- cura la raccolta dei documenti relativi alla programmazione (specie quelli relativi agli obiettivi educativi) ed opera in modo che nel Consiglio di Classe emergano gli obiettivi educativi comuni;
- contribuisce alla realizzazione degli obiettivi del PTOF a livello della classe;
- cura le relazioni con le famiglie, anche tramite il rappresentante di classe dei genitori, e presiede il C.d.C (per delega del Dirigente Scolastico) ;
- segnala alla Dirigenza scolastica ed alle famiglie le situazioni anomale nei comportamenti, nel profitto, nelle assenze e ritardi degli studenti;
- segnala alla Dirigenza scolastica eventuali note inflitte alla classe o a singoli e chiede al Dirigente Scolastico eventuali provvedimenti disciplinari;
- raccoglie informazioni sul profilo e sul curriculum precedente degli studenti, agevola la loro partecipazione alla vita scolastica, tiene i rapporti con gli alunni;
- favorisce la collaborazione dei rappresentanti dei genitori e degli studenti;
- assicura una proficua collaborazione tra docenti, studenti e genitori all'interno del C.d.C;
- stila correttamente i verbali delle riunioni e li inserisce prontamente sul registro elettronico;
- individua problemi relativi all'andamento didattico-disciplinare della classe attraverso le riunioni previste nel calendario o aggiuntive ove necessario;
- all'inizio di ogni Consiglio di classe trasmette agli altri docenti (e poi alle famiglie) informazioni significative in suo possesso;

- tiene sotto controllo il piano dei recuperi individuali; in stretta collaborazione con il Consiglio di classe individua e attiva strumenti e risorse adeguati alle difficoltà riscontrate;
- tiene i rapporti con i tutor di PFI nelle classi dell'indirizzo Professionale SSAS, con i tutor di PCTO nelle classi del triennio, con i tutor per l'orientamento, con i docenti che attuano progetti nella classe o corsi di recupero, con i coordinatori dell'educazione civica;

c) I rappresentanti di classe (genitori e studenti) hanno la responsabilità di:

- raccogliere le istanze di ciascuna delle componenti e farsi garanti della diffusione della documentazione;
- comunicare a tutti i genitori e a tutti gli studenti della classe data e ora della convocazione del C.d.C. e diffondere ai genitori della classe l'informazione su quanto emerge durante i consigli di classe o su quanto comunicato dal coordinatore;
- raccogliere, elaborare e proporre suggerimenti per la condivisione del Patto Educativo di Corresponsabilità;

ART. 12 Poteri funzioni, responsabilità del responsabile di laboratori

- a) organizzare l'inventario dei materiali e delle attrezzature del reparto; fissare le procedure per un corretto, efficace e pieno utilizzo del laboratorio;
- b) convocare e presiedere le riunioni degli operatori del settore per le attività di coordinamento;
- c) coordinare il personale ATA assegnato al reparto e garantirne una efficiente e razionale utilizzazione;
- d) rispondere amministrativamente delle attrezzature di laboratorio;
- e) proporre al Consiglio di Istituto, sentiti gli operatori del reparto, progetti di spesa di manutenzione e recupero, aggiornamento e integrazione delle attrezzature;
- f) relazionare all'Ufficio di Presidenza e al Consiglio di Istituto sulle attività svolte;

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 13 Principi generali per il funzionamento dei servizi amministrativi

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni

- a) l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in 5 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi o da retribuire. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal D.S., a seguito del confronto con le RSU, secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione personale assente);
- b) l'orario di ricevimento per l'utenza, viene assicurato dal lunedì al venerdì, salvo particolari esigenze secondo un calendario che è presente sul sito della scuola; sono annualmente previsti orari di apertura al pubblico anche al pomeriggio e orari di ricevimento telefonico;
- c) durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta, entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative, se trattasi di certificati di diploma;
- d) i diplomi originali saranno rilasciati a vista, purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative e in possesso di un documento di riconoscimento valido;
- e) La Presidenza riceve su appuntamento dietro prenotazione tramite email, l'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo generale della scuola;
- g) l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita;
- h) L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta. La telefonata sarà pertanto smistata all'ufficio competente e abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste;
- i) l'accesso ai documenti amministrativi dovrà esplicitare l'interesse concreto ed attuale all'esercizio del diritto, la semplice consultazione e visura dei documenti non comporterà costi, fatti salvi gli eventuali costi per le attività di ricerca e visura che si determinino quando la richiesta di accesso comporti attività di ricerca, individuazione e/o estrazione dei documenti dal sistema di archivio fisico o digitale, causando un aggravio di lavoro all'ufficio competente. I costi di ricerca e riproduzione sono fissati dal Regolamento n.662 del 17 aprile 2019 come segue:
 - € 0,25 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A4;
 - € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A3;
 - € 1,00 a pagina qualora l'esercizio del diritto di accesso presupponga la copertura di dati personali nel rispetto del Codice sulla Privacy;
 - € 10,00 per ogni notifica eseguita in favore dei contro interessati (comprensivi di spese postali e amministrative);
 - € 16,00 sottoforma di marca da bollo per ogni 4 fogli/facciate, ove sia necessario;
 - € 12,50 per ogni singola richiesta, a titolo di diritti di ricerca;
 - € 0,10 per ogni pagina, a titolo di diritti di visura (anche per i documenti presenti in formato elettronico);
 - € 1,00 per ogni pagina, a titolo di diritti di visura, qualora l'esercizio del diritto di accesso presupponga la copertura di dati personali nel rispetto del Codice sulla Privacy;

l) il D.S.G.A. garantirà la consultazione e/o il rilascio in copia, entro tre giorni dalla richiesta, del testo aggiornato della Carta dei Servizi, del PTOF, del Regolamento di Istituto, dei piani didattici dei Consigli di Classe e dei singoli docenti, delle deliberazioni del Consiglio d'Istituto, delle deliberazioni del Collegio dei Docenti. Nel caso in cui si richieda copia cartacea dei documenti questi verranno consegnati previo versamento dei costi previsti alla lettera "i" del presente articolo.

PARTE TERZA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

ART. 14 Procedura dei reclami.

Gli eventuali reclami dovranno essere inviati all'indirizzo di posta elettronica dell'istituto fiis004008@istruzione.it specificando nome, cognome, titolo per il quale si invia il reclamo. Non verranno tenuti in considerazione reclami, rimostranze, segnalazioni presentati in forma anonima, se non in situazioni del tutto eccezionali, là dove l'eventuale segnalazione, dettagliatamente circostanziata, sia rivolta a tutelare diritti inviolabili della persona, costituzionalmente tutelati.

I reclami, indirizzati al dirigente scolastico, nella sua qualità di legale rappresentante dell'istituzione scolastica, dovranno essere formulati in modo circostanziato e non generico e tale da evidenziare le eventuali non conformità con riferimento a norme, regolamenti o consuetudini consolidate.

Il dirigente scolastico, in caso di reclami dovuti a procedure che coinvolgano gli uffici amministrativi, la tenuta dei laboratori o i servizi generali di pulizia e di custodia dei locali, valuterà, con il diretto coinvolgimento del Direttore dei servizi generali e amministrativi (D.S.G.A), i reclami presentati in modo da individuare le eventuali non conformità nell'erogazione del servizio e per supportare il D.S.G.A nell'attuazione di concreti interventi per la risoluzione dei problemi evidenziati.

Qualora il reclamo risulti non adeguatamente fondato, il dirigente scolastico, risponderà evidenziando le ragioni dell'eventuale rigetto del reclamo.

ART.15 Valutazione del servizio.

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- b) qualità delle relazioni interne ed esterne e livelli di accoglienza;
- c) efficacia delle attività di recupero e di sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
- d) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
- e) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- f) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori e biblioteca;
- g) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze
- h) capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;
- i) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo incentivazione, fondi statali su progetti

specifici, fondi europei);

l) efficienza delle strategie comunicative online e offline in termini di tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella pubblicazione delle circolari, nell'offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni, etc.;

m) raggiungimento degli obiettivi di processo e delle finalità del Piano di Miglioramento;

n) ogni altro indicatore individuato dalla commissione PTOF in funzione della rendicontazione sociale eventualmente non ricompreso fra i precedenti

La valutazione del servizio avverrà sulla base di indicatori oggettivi individuati dal gruppo di lavoro per il PTOF, dalle Funzioni Strumentali e dal Gruppo di Autovalutazione cui partecipano le varie componenti scolastiche (dirigente, docenti, personale ATA, genitori, studenti). Per i progetti realizzati in collaborazione con esperti esterni e stakeholder si procederà ad acquisire eventuali relazioni a cura degli stessi.

PARTE QUARTA

ATTUAZIONE

ART. 16 Modalità di modifica alla Carta dei Servizi

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi alla presente carta dei servizi che verranno successivamente vagliati e votati in sede di Consiglio di Istituto.

ART. 17 Validità della Carta dei Servizi

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente carta dei servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove posizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.