



Carta dei servizi

Allegato B al Piano dell'Offerta Formativa di Istituto

Istituto Tecnico – Settore Tecnologico – “Basilio Focaccia”

Web: <http://www.itisfocaccia.it>

e-mail: satf06000p@istruzione.it

Presentazione a cura della Funzione Strumentale Area 1:
Prof.ssa Biondina Galdi

Aggiornamento Ottobre /2011

Sommario

1 - Premessa	2
2 - Principi Fondamentali	3
2.1 - Uguaglianza e imparzialità.....	3
2.2 - Pluralismo.....	4
2.3 - Regolarità del Servizio.....	4
2.4 - Accoglienza e Integrazione.....	4
2.5 - Diritto di scelta.....	5
2.6 - Obbligo scolastico e formativo – Frequenza	5
2.7 - Partecipazione	5
2.8 - Trasparenza	6
2.9 - Efficienza	7
2.10 - Libertà di Insegnamento e Formazione del personale.....	8
3 - Servizio Didattico	8
3.1 - Attività Didattica	8
3.2 - Accesso ai laboratori	11
4- Uffici.....	11
4.1 – Servizi amministrativi	11
4.2 – Ricevimento del pubblico – Chiusura degli Edifici scolastici.....	12
5 - Condizioni ambientali della scuola	12
6 - Valutazione del servizio	13
7 - Reclami.....	13
8 - Attuazione	13

1 - Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. E' un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti in quanto esso descrive le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti e i doveri, le modalità e i tempi di partecipazione, le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La *Carta dei Servizi* affianca e fa riferimento ad altri Documenti fondamentali dell'Istituto Basilio Focaccia

- **Piano dell'Offerta Formativa (POF)** che contiene le Linee e le Modalità dell'azione educativa e formativa
- **Regolamento Di Disciplina di Istituto** che contiene le Norme a cui devono attenersi tutte le componenti della scuola
- **Il Documento di valutazione dei rischi** che contiene i dati relativi alla individuazione dei rischi ed alla organizzazione della sicurezza nel luogo di lavoro e la descrizione degli interventi messi in atto più adeguati in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro.
- **Piano di Emergenza Generale** che contiene le Procedure comportamentali di evacuazione per tutte le Sedi dell'Istituto in caso di emergenza.

Si invitano gli Utenti a fare riferimento a questi Documenti per avere informazioni più dettagliate e precise riguardo ai loro contenuti specifici indicati. E' possibile consultare e scaricare questi documenti dal sito della scuola www.itisfocaccia.net

2 - Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione Italiana; in particolare fa riferimento agli articoli:

Art.3 : Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. 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. La legge assicura ai figli nati fuori del matrimonio ogni tutela giuridica e sociale, compatibile con i diritti dei membri della famiglia legittima. ...

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. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Art.97: I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione. Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari. ...

Art.117: ... Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato. ...

... Le leggi regionali rimuovono ogni ostacolo che impedisce la piena parità degli uomini e delle donne nella vita sociale, culturale ed economica e promuovono la parità di accesso tra donne e uomini alle cariche elettive. ...

2.1 - Uguaglianza e imparzialità

L'Istituto Focaccia considera gli elementi di diversità fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto pertanto garantisce che nessuna discriminazione viene esercitata nell'erogazione del servizio per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche..

L'Istituto garantisce parità di condizioni di apprendimento per tutti gli allievi. A tale fine vengono previste attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico; vengono favorite tutte quelle iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo; vengono impegnati notevoli sforzi per creare servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, biblioteche, laboratori informatici, scientifici e linguistici, aule per strumenti audiovisivi, aule disegno, aule multimediali, aule polifunzionali) che non solo valorizzano l'Offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

In tutte le sedi dell'Istituto gli alunni con handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono state abbattute nel corso di questi anni e gli spostamenti tra i vari piani nei Plessi sono possibili usufruendo di ascensori.

2.2 - Pluralismo

L'Istituto Focaccia accoglie e favorisce il confronto delle idee, delle opinioni, il pluralismo delle ispirazioni culturali, ideali e metodologiche, considerando motivo di arricchimento il confronto tra le diverse posizioni degli allievi, delle famiglie, degli insegnanti e di tutti coloro che concorrono all'offerta formativa.

2.3 - Regolarità del Servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sugli utenti e la continuità del servizio.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, e in tutti gli altri casi in cui è prevedibile una tale eventualità, nel rispetto delle Norme di legge e di quelle Contrattuali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario attraverso Circolari lette nelle classi.

In caso di agitazioni studentesche è comunque garantito il servizio a chiunque intenda avvalersene.

2.4 - Accoglienza e Integrazione

L'Istituto Focaccia favorisce l'accoglienza e la piena integrazione degli studenti ponendo particolare attenzione alle situazioni problematiche. A tale fine sono stati sottoscritti Documenti condivisi da tutti gli attori dell'istituzione scolastica e vengono continuamente studiate e messe in atto strategie per raggiungere tali scopi. Tra gli strumenti e metodi:

- condivisione e sottoscrizione di documenti come il Patto educativo di corresponsabilità, il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento di Istituto, la Carta dei Servizi Scolastici;
- attività volte a facilitare la conoscenza dei nuovi iscritti da parte dei docenti con l'ausilio di test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica ma anche attività di accoglienza e ri - ambientamento rivolte agli alunni delle altre classi; in particolare le attività previste nelle prime tre settimane di lezioni prevedono:

3 Classi	Attività
Prime	Accoglienza – Prove per la determinazione dei Livelli di partenza nelle Aree disciplinari Italiano e Matematica; raccordo disciplinare scuola media / scuola superiore
Terze	Accoglienza – Prove per la determinazione dei Livelli nelle Aree disciplinari Italiano e Matematica- raccordo disciplinare Biennio/ Triennio
Altre classi	Ripetizione/Consolidamento degli argomenti fondamentali svolti nel precedente anno scolastico – Contenuti minimi – E' data facoltà agli insegnanti di svolgere Verifiche di ingresso.

- la consegna di copie di documenti fondamentali e la possibilità di consultare gli originali;
- la visita, sotto la guida del docente coordinatore di classe, degli spazi comuni – dislocazione dei servizi igienici, dei percorsi di emergenza, degli Uffici amministrativi, dell'Ufficio della Dirigenza e dei Collaboratori, dei vari Laboratori e Aule attrezzate, del bar - della sede frequentata dagli alunni nuovi iscritti per favorire gli spostamenti;
- l'organizzazione, entro le prime settimane di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e del Dirigente scolastico, dei suoi collaboratori e coordinatori di Plesso per una prima reciproca conoscenza;
- la fornitura di bacheca genitori e di bacheca alunni per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap o di altro disagio di carattere sociale o psicofisico.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

2.5 - Diritto di scelta

La scelta di iscriversi al Focaccia è libera.

Presso l'istituto opera una Commissione Orientamento: i docenti che la compongono studiano, producono strumenti e mettono in atto azioni tese a favorire, da parte degli allievi, scelte di studio in ingresso, intermedie e in uscita consapevoli.

Non con minore attenzione vengono curati e seguiti gli allievi che intendono utilizzare il Diploma conseguito per l'inserimento nel mondo del lavoro o che, per particolari situazioni, intendono lavorare ma contemporaneamente poter frequentare corsi post diploma o iscriversi a facoltà universitarie. A tale scopo è stata istituita, infatti, una figura ad hoc: la Funzione strumentale n. 2 cura i rapporti con il territorio e con il mondo del lavoro.

I criteri di formazione delle Classi vengono annualmente individuati dal Consiglio di Istituto e comunicati ai genitori.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono scegliere, come da legislazione vigente, tra una terna di opzioni da indicare al momento dell'iscrizione

I genitori degli alunni che per particolari problematiche personali non possono partecipare, in via permanente o limitatamente ad alcuni periodi, alle lezioni pratiche di Educazione Fisica, possono scegliere di esonerare i propri figli dalle lezioni pratiche producendo l'apposita documentazione.

2.6 - Obbligo scolastico e formativo - Frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 6 giorni: le lezioni hanno inizio tutti i giorni alle ore 08:10 e terminano il lunedì, il mercoledì, il giovedì ed il sabato alle ore 13:10 (5 ore di lezione), invece il martedì ed il venerdì terminano alle ore 14:10 (6 ore di lezione).

La giornata scolastica è ripartita in 6 unità di lezione ciascuna di 60 minuti	inizio	termine
1 [^]	8:10	9:10
2 [^]	9:10	10:10
3 [^]	10:10	11:05
Intervallo di 10 minuti		
4 [^]	11:15	12:10
5 [^]	12:10	13:10
6 [^] (solo martedì e venerdì)	13:10	14:10

La frequenza scolastica è obbligatoria e viene quotidianamente controllata dai docenti che annotano le assenze e i ritardi sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, i docenti coordinatori di classe hanno il compito di attivare immediatamente i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

All'atto dell'Iscrizione è richiesto un contributo che comprende anche i premi assicurativi RC e infortuni per la copertura di eventuali incidenti in occasione di visite guidate, stage, scambi culturali in Italia e all'estero.

2.7 - Partecipazione

L'Istituto, compatibilmente con le proprie risorse, assicura l'utilizzo delle strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti (Comitato Studentesco e Comitato Genitori) cui è riconosciuto il diritto - dovere di formulare osservazioni e proposte e di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Gli organismi sopra citati hanno diritto di affissione all'interno della scuola nelle apposite bacheche, previa autorizzazione della Presidenza.

Gli studenti hanno diritto a riunirsi in assemblea nei locali della scuola secondo le norme stabilite nel Regolamento di Istituto.

Al fine di potenziare il servizio scolastico e favorire il protagonismo giovanile, non solo sono autorizzate, ma sono anche incoraggiate attività proposte ed organizzate dagli studenti fuori orario scolastico, da svolgersi nei locali della scuola.

Per favorire una visione della Scuola come Centro di promozione culturale, sociale e civile e con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene consentito l'utilizzo delle strutture e delle attrezzature, fuori dell'orario del servizio scolastico, per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro

Gli spazi scolastici generalmente sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- corsi per il conseguimento dell'ECDL
- attività sportive

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

2.8 - Trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- assemblee di classe e di istituto mensili, ad eccezione del primo e dell'ultimo mese di lezione;
- le informazioni vengono date in forma scritta e con controllo della presa visione; le Circolari degli alunni possono essere visionate anche sul sito della scuola www.itisfocaccia.net
- verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni sono depositati negli Uffici della Dirigenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative/didattiche, possono essere consegnate ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta; sul sito della scuola, alla pagina <http://www.itisfocaccia.net/POF/index.htm> Allegato B è possibile consultare le Programmazioni annuali dei vari Dipartimenti
- i progetti finanziati dal Fondo di Istituto, quelli finanziati dal Fondo Sociale Europeo, quelli ai quali la scuola aderisce in rete o grazie a finanziamenti di altri Enti o Associazioni e che rientrano nel Piano dell'Offerta Formativa vengono pubblicizzati con apposite Circolari cartacee interne, sul sito della scuola www.itisfocaccia.net in pagine dedicate e/o utilizzando anche altri mezzi di pubblicizzazione – emittenti televisive, siti istituzionali di Enti, Associazioni, Scuole ... -
- il *Piano dell'Offerta Formativa (POF)*, il *Regolamento di Istituto*, il *Documento di valutazione dei rischi*, il *Piano di Emergenza Generale*, la *Carta dei Servizi*, la *Modulistica* e gli altri atti più significativi sono visionabili, facilmente reperibili e scaricabili dal sito dell'Istituzione Scolastica www.itisfocaccia.net

In particolare il Focaccia considera la trasparenza nei rapporti con le famiglie condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola e per svolgere una azione didattica e formativa efficace.

Le famiglie ricevono tempestiva comunicazione riguardo all'andamento scolastico del proprio figlio attraverso

- le udienze generali che si svolgono prima delle vacanze natalizie e tra la fine e l'inizio di marzo;
- le pagelle dei voti trimestrali, bimestrali e finali

- i colloqui con gli insegnanti secondo un orario di ricevimento settimanale comunicato agli alunni a inizio anno, esposto nelle apposite bacheche e consultabile sul sito www.itisfocaccia.net
- da quest'anno la scuola si è dotata del software **ARGO – ScuolaNet** con il quale sarà possibile interagire in tempo reale con molti dati che la scuola renderà disponibili attraverso un qualsiasi accesso a internet. Le famiglie potranno consultare da casa o da qualsiasi accesso internet i dati più significativi dei loro figli

In caso di situazioni particolarmente gravi e urgenti la famiglia è convocata dal Dirigente Scolastico o dal Coordinatore di classe telefonicamente o per iscritto.

E' pertanto indispensabile fornire all'Istituto il recapito telefonico non solo dell'abitazione e della sede di lavoro, ma anche d'emergenza nel caso di particolari urgenze.

I provvedimenti disciplinari vengono sempre comunicati alle famiglie. Tali provvedimenti hanno finalità educativa e tendono al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica.

La famiglia può inoltre chiedere un colloquio al di fuori degli orari stabiliti tramite domanda scritta al diretto interessato. Può anche chiedere la convocazione di un'assemblea di classe (docenti, genitori, alunni) rivolgendosi ai rappresentanti eletti.

I genitori al momento dell'iscrizione sottoscrivono una Informativa sulla Privacy con la quale ricevono informazioni dettagliate sul trattamento dei dati sensibili comunicati e attraverso la quale autorizzano la diffusione di altri come ad esempio foto, filmati ... che possono riprendere i loro figlioli. E' data ovviamente la possibilità di vietare la diffusione ed il trattamento di qualsiasi dato personale ad eccezione di quelli indispensabili all'iscrizione.

L'accesso alla visione dei documenti che contengono dati sensibili avviene previa richiesta scritta e debitamente motivata al Dirigente scolastico.

La scuola mette a disposizione dei genitori, degli alunni spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

All'interno dell'istituto, in posti visibili e di facile accesso, sono inoltre presenti:

- una bacheca generale di Istituto ove vengono mantenuti affissi in via permanente l'organigramma della Presidenza; il Piano di Emergenza Generale, ai sensi del D.L.vo 626/94; per un minimo di dieci giorni, gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.
- una bacheca del personale ATA
- una bacheca del personale docente
- una bacheca sindacale per il personale scolastico
- una bacheca degli studenti e una dei genitori
- gli albi di Istituto per l'organico del personale docente, del personale ATA, le graduatorie, le supplenze ed il conferimento degli incarichi
- l'elenco dei libri di testo
- l'orario scolastico quotidiano e di ricevimento dei docenti.
- Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27/06/92.
- Il rilascio agli utenti di copie fotostatiche di Documenti scolastici è subordinato al pagamento di 0,50 € da 1 a 5 copie, di 1 € da 6 a 10 copie e così di seguito.

2.9 - Efficienza

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni (vedi paragrafo 2.6) è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti visto l'alto tasso di pendolarismo dell'utenza scolastica; si tiene inoltre anche conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'orario settimanale delle lezioni, predisposto da uno o più Docenti, è formulato sulla base dei criteri stabiliti annualmente dal Collegio dei Docenti.

Nell'orario di ciascun docente è inserita 1 ora da dedicare al ricevimento dei genitori degli alunni.

2.10 - Libertà di Insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei Piani di studi di ciascun Indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, dai Dipartimenti Disciplinari e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è un diritto – dovere ed è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Il Focaccia promuove, cura e favorisce la partecipazione all'attività di formazione del proprio personale, tenendo conto dei vincoli di servizio.

3 - Servizio Didattico

3.1 - Attività Didattica

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- l'obbligo **ASSOLUTO** di rispettare il tetto di spesa imposto dal MPI.
- la validità delle scelte effettuate per sei anni.
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del Consiglio di classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate: biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti.

I docenti del " Basilio Focaccia" sono soliti utilizzare una vasta gamma di strumenti di verifica per valutare le abilità conseguite dai loro studenti, ciò perché le verifiche devono consentire agli allievi la migliore espressione delle loro capacità e, quindi, devono essere scelte a seconda del momento e dell'attività di cui si vuole valutare l'esito.

I docenti del " Basilio Focaccia", per assicurare la trasparenza dei loro atti e per creare un clima di serenità, informano gli allievi in anticipo sui vari metodi di verifica e ne motivano la scelta:

- le verifiche orali permettono di valutare la conoscenza della materia, la capacità di articolare argomentazioni, la proprietà di linguaggio;
- le verifiche scritte consentono di valutare, oltre alla conoscenza degli argomenti, la capacità di organizzazione del pensiero e del lavoro, di collegamento e di rielaborazione di argomenti diversi;
- le prove pratiche saggiamente le attitudini professionali e di concretezza e la capacità di lavorare autonomamente od in gruppo;
- i test o questionari permettono di valutare la preparazione su un ampio settore della materia e la capacità dello studente di fornire risposte rapide a problemi di natura diversa.

Oltre alle prove suddette che, per loro natura si collocano in spazi temporali ben definiti dell'attività didattica, costituiscono strumenti di verifica anche:

- la qualità del lavoro svolto a casa;
- le relazioni scritte;

- i lavori di gruppo;
- le attività ordinarie di laboratorio;
- l'attenzione prestata e la partecipazione alle lezioni;
- l'atteggiamento generale verso la scuola.

Particolare attenzione viene rivolta dai docenti ai compiti e allo studio a casa degli alunni in quanto queste attività costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica poiché:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

I compiti a casa caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico. Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il riposo, passatempi, e lo svolgimento di attività legate alla famiglia e culturali autonome.

I Docenti delle discipline che prevedono una valutazione scritta, periodicamente sottopongono i loro alunni a verifiche scritte individuali obbligatorie. Il numero minimo di verifiche nell'anno scolastico sono almeno sei. I risultati delle verifiche vengono comunicate agli allievi nel più breve tempo possibile: il tempo massimo di correzione è stabilito in 15 giorni. Le verifiche scritte obbligatorie vengono conservate in archivio per almeno 5 anni e gli originali possono essere visionati dai genitori inseguito ad una richiesta fatta al Dirigente scolastico.

Il momento della valutazione viene considerato dai docenti del "Basilio Focaccia" come un'occasione altamente formativa per gli allievi e, lungi dal voler selezionare, ha come unico scopo quello di valutare il "prodotto" dell'apprendimento e non l'allievo in quanto persona. La valutazione degli esiti formativi, effettuata con continuità ciclica per l'intero anno scolastico, si svolge in un clima di fiducia reciproca tra docenti e discenti, caratterizzata dalla trasparenza, dal coinvolgimento degli studenti e dal senso di responsabilità di tutte le parti coinvolte.

Proprio con lo scopo di rendere trasparenti e uniformi le valutazioni, il Collegio dei Docenti ha stabilito di adottare delle schede di valutazione degli apprendimenti elaborate nelle riunioni delle Aree disciplinari, che si possono consultare sul sito dell'istituto alla pagina <http://www.itisfocaccia.net/POF/index.htm> - Allegato C.

Utilizzando queste schede i docenti – nella fase propositiva - e i Consigli di classe – nella fase di assegnazione dei voti – potranno evidenziare le lacune e le molte sfumature di profitto e di capacità servendosi di un ventaglio ampio di voti (da uno a dieci).

Nel particolare momento della valutazione finale - nella formulazione delle proposte di voto da parte dei singoli docenti, che motiveranno adeguatamente le proprie valutazioni, e nell'assegnazione dei voti da parte del Consiglio di classe - si tiene anche conto per ogni singolo studente:

- della situazione di partenza;
- della risposta agli stimoli educativi;
- dei progressi ottenuti durante l'anno, anche in relazione agli interventi integrativi attivati;
- del grado di raggiungimento degli obiettivi di apprendimento formulati all'inizio dell'anno nella programmazione didattica;
- nel caso di un non pieno conseguimento di tutti gli obiettivi dell'anno, della possibilità di raggiungerli nell'anno successivo, con l'eventuale supporto di corsi integrativi;
- del livello complessivo della classe;
- della difficoltà e dei problemi eventualmente riscontrati nell'attività didattica nel corso dell'anno scolastico;
- della positiva partecipazione ai lavori dell'area di progetto.

Sempre nella valutazione finale si tiene anche conto del conseguimento da parte dell'alunno:

- dell'acquisizione di capacità di orientarsi e di fare libere scelte;

- della capacità di socializzazione, di rispetto dell'altro, di abitudine al confronto delle idee e alla revisione critica delle proprie posizioni;
- dell'acquisizione di un metodo di lavoro e della capacità di risolvere problemi nuovi;
- dell'acquisizione di capacità linguistiche e comunicative;
- degli obiettivi "di classe" stabiliti all' inizio dell'anno dai singoli Consigli di Classe;
- della frequenza e della partecipazione attiva alla vita della scuola.

Il giudizio finale, infine, dovrà tener conto di tutti quei fattori extrascolastici, ambientali e socioculturali, che possono influire sul comportamento intellettuale e sul rendimento dello studente stesso.

L'Istituto ha fatto propria la nuova Normativa ministeriale riguardo all'attribuzione del voto di condotta che dispone che in sede di scrutinio intermedio e finale venga valutato il comportamento di ogni studente durante tutto il periodo di permanenza nella sede scolastica, anche in relazione alla partecipazione alle attività ed agli interventi educativi realizzati dalle istituzioni scolastiche anche fuori della propria sede.

La votazione sul comportamento degli studenti, espressa in decimi e attribuita collegialmente dal Consiglio di classe, concorre alla valutazione complessiva dello studente e determina, se inferiore a sei decimi, la non ammissione al successivo anno di corso o all'Esame conclusivo del ciclo. Nella valutazione della condotta il Consiglio di Classe non si riferirà mai ad un singolo episodio comportamentale ma terrà conto della maturazione e della crescita civile e culturale complessiva dello studente. Inoltre, tenendo conto della valenza formativa ed educativa cui deve rispondere l'attribuzione del voto sul comportamento, Il Consiglio di Classe valuta e tiene in debita considerazione i progressi e i miglioramenti realizzati dallo studente nel corso dell'anno scolastico.

Il Collegio dei docenti del "Focaccia", ha determinato i seguenti Indicatori per la Valutazione degli alunni relativamente al loro comportamento a scuola: Indicatori
1. Rispetto del regolamento d'Istituto
2. Comportamento responsabile:
a. Nell'utilizzo delle strutture e del materiale della scuola,
b. Nella collaborazione con docenti, personale scolastico e compagni,
c. Durante viaggi e visite di istruzione
3. Frequenza e puntualità
4. Partecipazione alle lezioni
5. Impegno e costanza nel lavoro scolastico in classe / a casa
6. Profitto generale

Tenendo conto degli indicatori, il Collegio dei Docenti ha deliberato di adottare una Griglia di Voti di condotta che è stata comunicata agli allievi ed è riportata sia nel Piano dell'Offerta Formativa che nel Regolamento di istituto entrambi consultabili sul sito della scuola www.itsfocaccia.net

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i Consigli di classe e i Dipartimenti Disciplinari si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e da gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e della presidenza.

La programmazione e l'attività didattica nelle classi e nei laboratori, le attività di recupero, i progetti per la formazione aggiuntiva e di approfondimento, le iniziative per contenere il disagio scolastico, le uscite didattiche e i viaggi d'istruzione vengono svolti secondo le linee generali e le decisioni del Collegio dei Docenti, dei Dipartimenti Disciplinari e dei Consigli di Classe.

I compiti di questi organismi sono descritti nel *Regolamento di Istituto*.

Le linee metodologico - didattiche, le finalità educative e le caratteristiche del servizio erogato sono descritte puntualmente nel *Piano dell'Offerta Formativa*.

La *Programmazione Educativa e Didattica* viene concordata tra i Docenti della stessa Disciplina in apposite riunioni presiedute dai Referenti dei Dipartimenti Disciplinari: in tali riunioni, sulla base dei criteri definiti dal Collegio dei Docenti, vengono redatte le programmazioni Disciplinari, che vengono poi portate all'approvazione del Collegio dei Docenti. La Programmazione Educativa e Didattica è consultabile sul sito dell'istituto alla pagina <http://www.itisfocaccia.net/POF/index.htm> - Allegato C.

La scuola è l'ambiente di apprendimento in cui promuovere la formazione di ogni studente, la sua interazione sociale, la sua crescita civile. L'interiorizzazione delle regole può avvenire solo con una fattiva collaborazione con la famiglia; pertanto la scuola persegue l'obiettivo di costruire una alleanza educativa con i genitori, mediante relazioni costanti nel rispetto dei reciproci ruoli. A tale fine il Focaccia sottoscrive con gli alunni e i loro genitori, al momento dell'iscrizione il *Patto Educativo di Corresponsabilità* (ai sensi del d.p.r. n. 235/2007) che viene riportato sul Modulo di iscrizione ed è incluso nel *Regolamento di Istituto*.

I nominativi delle Figure e degli Organismi di base del "Basilio Focaccia" relativi al Servizio Formativo, la loro legittimazione, i compiti, le competenze e, quando previsti i Regolamenti, si possono consultare sul sito della scuola alla pagina <http://www.itisfocaccia.net/organigramma/index.htm> - Organigramma e mansionario

3.2 - Accesso ai laboratori

I regolamenti completi che fissano le norme di accesso ai diversi laboratori sono affissi in loco.

L'uso dei laboratori è previsto dal curriculum e/o è riservato ad attività didattiche o ad esperienze che prevedono una ricaduta nell'attività didattica stessa.

Ogni laboratorio è affidato ad un responsabile che custodisce la strumentazione e che cura l'organizzazione dei tempi di utilizzo.

4- Uffici

4.1 - Servizi amministrativi

L'Istituto individua, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità e comodità degli orari di apertura al pubblico
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati e rispondenti agli standard prestabiliti per la Pubblica Amministrazione; in particolare:

- 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 di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre 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 terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- 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;
- il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all’utenza;
- il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo.;
- le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall’operatore che ha provveduto alla stesura dell’atto.

I nominativi delle Figure e degli Organismi di base del “Basilio Focaccia” relativi al Servizio Amministrativo e Generale, la loro legittimazione, i compiti, le competenze e, quando previsti i Regolamenti, si possono consultare sul sito della scuola <http://www.itisfocaccia.net/organigramma/index.htm> - Organigramma e mansionario

4.2 - Ricevimento del pubblico – Chiusura degli Edifici scolastici

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. L’orario di apertura al pubblico è pubblicizzato con appositi cartelli ed è visionabile sul sito della scuola [ww.itisfocaccia.net](http://www.itisfocaccia.net).

L’orario di ricevimento del pubblico è così stabilito:

Chi	In quali giorni	In quali ore
Dirigente Scolastico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì	09:30 – 12:00
Direttore Servizi Gestionali e Amministrativi	dal Lunedì al Venerdì	10:00 – 12:00
Uffici Amministrativi	dal Lunedì al Venerdì Martedì - Giovedì	10:00 – 12:00 14:30 – 16:30

5 - Condizioni ambientali della scuola

La scuola si impegna affinché venga garantito che l’ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Le Aule di tutte le sedi sono ampie, luminose, ben areate nelle giornate calde e ben riscaldate nel periodo invernale. Alcune aule nella Sede centrale sono munite di climatizzatore, altre di ventilatore.

I Laboratori scientifici, ben arredati, ampi e luminosi, sono tutti dotati di lavagna per le spiegazioni teoriche e della strumentazione idonea per le dimostrazioni sperimentali. Sono altresì dotati di uno o più computer,

collegati ad Internet, corredati di stampante. I laboratori di Informatica, altrettanto ampi e spaziosi, sono attrezzati tutti con un numero di PC adeguato alla media degli alunni costituenti le classi, sono dotati di stampanti e videoproiettore. I computer sono collegati ad Internet. Nei Laboratori e nelle Aule scolastiche si possono usare lavagne luminose, il diaproiettore, la postazione multimediale per proiettare lezioni preparate dal docente.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione del traffico automobilistico in concomitanza di riunioni).

Tutte le componenti scolastiche, ciascuna per quanto di competenza, tengono ad assumere atteggiamenti ed ad adottare comportamenti utili a mantenere le condizioni sopra indicate

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza in osservanza al Piano di Emergenza generale.

Informazioni dettagliate sui fattori di qualità ambientali sono riportate nel Documento di Valutazione dei rischi che viene redatto secondo le norme dal Prof. Antonio Zoccola, Responsabile incaricato, e che è possibile consultare e scaricare dal sito della scuola <http://www.itisfocaccia.net/index.asp>

6 - Valutazione del servizio

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e pertanto tiene costantemente monitorate e sotto controllo le attività svolte. In particolare sottopone periodicamente a tutte le componenti scolastiche (studenti, genitori, personale docente e personale ATA) dei questionari atti a valutare la soddisfazione i cui esiti contribuiscono alla progettazione / riprogettazione dei principali servizi offerti.

E' possibile consultare i risultati dell'ultima indagine condotta dalla Funzione Strumentale Area 1 relativa al gradimento dell'Offerta Formativa(giugno 2010 cliccando su <http://www.itisfocaccia.net/gradimento/index.htm>

7 - Reclami

L'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi, al fine di innovare e far evolvere il servizio.

Tuttavia chiunque può sporgere reclamo su ciò che ritiene non conforme alla Carta dei Servizi, al Regolamento d'Istituto, al Piano dell'Offerta Formativa e al Piano di Emergenza Generale

8 - Attuazione

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi alla presente Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi entro 20 giorni dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.

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

Questo Documento di 12 pagine, redatto dalla funzione strumentale area 1, Prof.ssa Biondina Galdi, è stato approvato dal Collegio dei Docenti nella seduta del 29 gennaio 2010 e dal Consiglio di Istituto nella seduta del 12 febbraio 2010.

E' stato aggiornato dalla prof.ssa Biondina Galdi nell'ottobre 2011.