



# *Istituto di istruzione superiore Simone Weil*

## **Carta dei servizi**

### **Nomenclatura di riferimento**

DS = dirigente scolastico

DSGA = direttore dei servizi generali e amministrativi

DOCENTE RQ = responsabile della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001 Vision 2000

DOCENTE RSPP = responsabile della sicurezza e della prevenzione

DOCENTE FS = responsabile di un particolare compito organizzativo o didattico ("funzione strumentale")

CDC = consiglio di classe (corpo docente + 2 studenti + 2 genitori)

CD = collegio dei docenti

CDI = consiglio d'istituto (DS + rappresentanti dei genitori, dei docenti, degli ATA, degli studenti)

ATA = personale amministrativo, tecnico e ausiliario

POF = piano dell'offerta formativa



## PRINCIPI GENERALI

La carta dei servizi dell'istituto si ispira ai principi costituzionali che regolano la vita della scuola e il suo contributo alla comunità civile.

### 1) UGUAGLIANZA

**IL SERVIZIO SCOLASTICO È IMPARTITO A TUTTI COLORO CHE, AVENDONE TITOLO, NE FACCIANO RICHIESTA, SENZA DISCRIMINAZIONI DI SORTA.**

**IL RISPETTO DELL'UGUAGLIANZA È PRATICATO DALLA SCUOLA MEDIANTE L'INDIVIDUAZIONE DI STRATEGIE DI APPRENDIMENTO SPECIFICHE PER LE PARTICOLARI SITUAZIONI CHE LO MOTIVINO E MEDIANTE IL RISPETTO DELLE SCELTE INDIVIDUALI IN AMBITI PARTICOLARI.**

**È riconosciuto pertanto:**

*>>> diritto di particolare trattamento didattico per portatori di handicap (cfr. allegato)*

*>>> diritto di esonero dall'insegnamento di religione e di opzione per attività alternativa*

*>>> diritto di esonero dalle lezioni di educazione fisica*

*>>> diritto di particolare procedure di integrazione per studenti di origine straniera di nuova immigrazione (cfr. allegato)*

L'esonero dall'insegnamento di religione e l'opzione sostitutiva vanno richiesti all'atto dell'iscrizione a ciascun anno scolastico e non sono più modificabili. Le opzioni sostitutive, se implicanti oneri per la scuola, verranno garantite solo in presenza di adeguata copertura dei costi.

L'esonero dalle lezioni di educazione fisica può essere richiesto permanentemente o temporaneamente con apposita certificazione medica. L'esonero riguarda la sola parte pratica della disciplina e non esime dalla frequenza alla stessa.

**La procedura di articolazione del piano didattico individualizzato dell'alunno portatore di handicap e del piano didattico per lo studente di origine straniera di nuova immigrazione sono contenute nel POF.**

### 2) IMPARZIALITÀ e REGOLARITÀ

**IL SERVIZIO SCOLASTICO VIENE IMPARTITO SECONDO CRITERI DI OBIETTIVITÀ EQUITÀ E REGOLARITÀ IN CORRISPONDENZA ALLE**



## **NORME SULLA PUBBLICA FUNZIONE E A CRITERI PROFESSIONALI CORRETTI.**

### **È garantita pertanto:**

- >>> congruenza del calendario scolastico locale con quello regionale*
- >>>razionale distribuzione dell'orario e delle attività didattiche compatibilmente con la situazione logistica*
- >>> trasparenza delle motivazioni della scelta della dislocazione delle classi*
- >>> tempestività e trasparenza della documentazione didattica collegiale e individuale*
- >>> periodicità della valutazione*
- >>> informazione periodica alle famiglie*

Le articolazioni del calendario scolastico sono decise in autonomia dal CDI dopo ricezione del calendario regionale e sentito il collegio dei docenti. Il calendario scolastico con le eventuali variazioni al calendario regionale decise dal CDI è comunicato agli utenti con circolare del DS.

L'orario delle lezioni è stilato dal DS, sentito il collegio dei docenti, e comunicato mediante affissione all'albo e comunicazione individuale alle singole classi. Le istanze di terzi sull'orario sono accolte solo se compatibili con le priorità didattiche, con la razionalizzazione della gestione del personale e con le esigenze logistiche dell'istituto.

Le eventuali riduzioni d'orario sono decise dal CDI, sentito il collegio dei docenti.

La dislocazione delle classi nelle diverse aule è decisa discrezionalmente dal DS; eventuali richieste di chiarimento devono essere circostanziate e pervenire per iscritto; riceveranno risposta entro 15 giorni.

La documentazione didattica collegiale e individuale, la periodicità della valutazione e dell'informazione alla famiglia sono trattate come da successiva sezione (**Servizi di informazione all'utenza**).

### **3) ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE**

**LA SCUOLA SI IMPEGNA A FAVORIRE L'ACCOGLIENZA, L'INSERIMENTO E L'INTEGRAZIONE DEGLI ALUNNI, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLA FASE INIZIALE DEL CICLO, ALLE CLASSI ANCORA IN REGIME D'OBBLIGO E ALLE SITUAZIONI DI RILEVANTE NECESSITÀ**

#### **si applicano pertanto:**

- >>> procedura di informazione sulle regole della vita scolastica*

A ciascuna classe iniziale sono consegnate copie dei regolamenti d'istituto, sono illustrati i regolamenti delle aule speciali e sono presentati i servizi.



- >>> *progetto di accoglienza-sostegno-riorientamento*
- >>> *presentazione e applicazione dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti*
- >>> *garanzia dello svolgimento delle attività degli organi collegiali*
- >>> *disponibilità di spazi per le diverse componenti*
- >>> *progetti e servizi inerenti l'area pedagogico-formativa (orientamento in entrata e in uscita, educazione alla salute, servizio sportello psicologico)*

#### **4) QUALITÀ**

**La qualità dell'erogazione del servizio didattico è attestata mediante conformità certificata alle norme UNI EN ISO 9001 Vision 2000.**

La certificazione e gli eventuali rilievi ispettivi sono notificati al Consiglio d'istituto; se ne può prendere visione presso il docente RQ, fatto salvo il diritto alla riservatezza dei singoli, previa richiesta.

La qualità dei servizi amministrativi è inoltre annualmente stimata dal Consiglio d'Istituto, sulla base di eventuali reclami pervenuti, della valutazione delle diverse componenti, delle osservazioni eventualmente formulate da organi ispettivi o consultivi e della relazione svolta in merito dal DSGA.

**Allegato: regolamento d'istituto**

**Allegato: regolamenti aule speciali**

**Allegato: organigramma funzionale dell'istituto**

**Allegato: orario delle lezioni**

**Allegato: pianta delle sedi e informazioni logistiche**

## **SERVIZI**

### **A) SERVIZI DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

#### **A1) Colloqui delle famiglie coi docenti e col preside**

I colloqui individuali si svolgono in due periodi distinti dell'anno, secondo l'orario che viene esposto all'albo della scuola entro il 30 ottobre e comunicato alle famiglie con circolare individuale consegnata a tutti gli studenti. In tali periodi gli insegnanti sono a disposizione su appuntamento per un'ora alla settimana. L'inizio del ricevimento avviene dopo lo svolgimento di un congruo numero di giorni di attività didattica e di riunioni di programmazione; le interruzioni avvengono in coincidenza dei periodi di scrutinio.



I colloqui generali si svolgono due volte l'anno: in questa occasione i docenti sono disponibili in orario pomeridiano secondo quanto comunicato alle famiglie con circolare individuale consegnata a tutti gli studenti.

Per necessità specifiche le famiglie possono richiedere, anche informalmente, colloqui con il docente coordinatore di classe.

Per i colloqui con il DS è necessario il preventivo appuntamento. Il DS può essere sostituito, nella mansione, da un docente dello staff di presidenza.

### **A2) Scadenze (esami, domande, concorsi, ecc..)**

Le informazioni sulle scadenze vengono esposte all'albo, e comunque sono disponibili in segreteria. Delle scadenze riguardanti le iscrizioni e gli esami gli alunni vengono inoltre informati con avviso alle classi.

### **A3) Disciplina degli alunni**

Le famiglie dei singoli alunni vengono informate per iscritto di ogni provvedimento disciplinare, e di ogni problema particolarmente grave attinente al comportamento dell'alunno. I problemi collettivi di disciplina vengono trattati negli organi collegiali a cui partecipano i rappresentanti dei genitori. I provvedimenti disciplinari sono decisi a norma del vigente regolamento d'Istituto.

### **A4) Attività del Consiglio di Istituto e degli organi collegiali cui partecipano i genitori**

L'informazione può essere assunta consultando i verbali di riunione, disponibili in segreteria previa prenotazione telefonica. I verbali del Consiglio di Istituto vengono esposti all'albo.

### **A5) Informazioni sul profitto degli alunni**

Oltre che nei colloqui coi docenti (vedi al punto A1) la scuola informa le famiglie nelle seguenti occasioni:

Mediante la pagella che usualmente viene consegnata all'alunno entro 5 giorni dalla data dello scrutinio.

Mediante la SCHEDA INFORMATIVA, elaborata collegialmente dal Consiglio di Classe nei mesi di Dicembre ed Aprile, che viene rilasciata alle famiglie e deve essere firmata dal genitore. La scuola organizza inoltre servizi di informazione sui risultati degli scrutini finali, la cui organizzazione è comunicata con apposita disposizione del DS in base alla normativa in vigore.

### **A6) Informazione sulla programmazione educativa, (orientamento, formazione, recupero, ecc.)**

Il piano dell'offerta formativa contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce l'impegno fondamentale della comunità scolastica. Essa definisce gli obiettivi formativi fondamentali



che vengono poi sviluppati dai Consigli di Classe.

Il documento viene elaborato alla fine di ogni anno scolastico per valere per il successivo, e entra in vigore dietro approvazione del DS che ne verifica, all'inizio dell'anno scolastico, la piena compatibilità con le condizioni logistiche e la disponibilità di personale dell'istituto. È disponibile per consultazione o copie in segreteria, a partire dal 15 di luglio.

Le attività di recupero del debito formativo e di recupero e sostegno per le situazioni di difficoltà cognitiva, e le relative verifiche, sono oggetto di pianificazione e comunicazione separata sulla base dei principi stabiliti dal piano dell'offerta formativa. Di esse si dà comunicazione scritta agli interessati.

**Allegato: Piano dell'offerta formativa**

**Allegato: Piano generale delle attività di recupero e relativa modulistica**

### **A7) Informazioni sulla programmazione educativa e didattica**

Questa programmazione viene elaborata dal Consiglio di Classe: delinea il percorso formativo della classe, e definisce gli obiettivi annuali.

Il documento di programmazione del consiglio di classe stabilisce gli impegni delle varie componenti scolastiche in ordine al raggiungimento degli obiettivi educativi e cognitivi e dettaglia le attività previste.

L'alunno e i genitori devono conoscere:

- gli obiettivi del suo curriculum, e il percorso per raggiungerli;
- gli obiettivi delle singole fasi e momenti del suo curriculum (esempio: area di progetto, verifiche scritte, ecc.);
- le valutazioni di profitto espresse dal docente;

Il docente deve:

- presentare una programmazione scritta fondata sull'analisi della disciplina e sull'analisi della situazione in ingresso della classe ;
- motivare i propri interventi didattici;
- esporre chiaramente gli strumenti di verifica del lavoro dell'alunno, i criteri di valutazione, le valutazioni;
- valutare periodicamente il lavoro dell'alunno (almeno 2 volte al quadrimestre) secondo quanto stabilito dal collegio dei docenti.

La programmazione didattico/educativa viene elaborata dal Consiglio di Classe entro il 15 ottobre e viene successivamente comunicata e discussa (ed eventualmente rivista) in Consigli di Classe coi rappresentanti dei genitori ed alunni che si svolgono subito dopo le elezioni di questi ultimi. Viene verificata colle stesse modalità in Consiglio di Classe nel periodo finale delle lezioni.

Il testo della programmazione elaborata da ciascun Consiglio è consultabile in segreteria didattica a partire dal 15°giorno dopo la sua elaborazione.

### **A8) Regolamento di Istituto, dei viaggi d'istruzione, della formazione delle classi e delle aule speciali**

Si possono consultare in presidenza; copia del regolamento d'istituto è all'albo nelle singole classi; i regolamenti delle aule speciali sono affissi nelle stesse.



### **A9) Convocazione di organi collegiali**

Salvo casi di urgenza, le date di convocazione degli organi collegiali di cui fanno parte i genitori vengono comunicate con almeno 5 giorni di anticipo.

### **A10) Altre informazioni all'utenza**

Ogni altra informazione viene comunicata mediante avviso alle classi o, nei casi più importanti, mediante lettera alle famiglie, che viene recapitata o tramite gli alunni o tramite posta (in questi casi la legge prescrive che la tassa sia a carico del destinatario).

### **A11) Accesso ai documenti e copie**

Abitualmente l'accesso viene effettuato mediante prenotazione telefonica. Su determinazione del DS, di suo delegato o del DSGA può essere consentito accesso immediato per casi specifici. Qualora si desiderino copie dei documenti, è necessario pagare i diritti di copia; l'ammontare per copia è determinato annualmente dal CDI. Si può accedere solo alle parti di documento di interesse personale.

## **B) SICUREZZA, VIGILANZA, AMBIENTE**

### **B1) Pulizia dei locali**

Viene garantita una volta al giorno. Le aule ed i laboratori vengono sottoposti periodicamente (almeno due volte l'anno) a pulizia fine, con intervento minuzioso su pavimenti, vetri, arredi, ecc.

### **B2) Sicurezza degli operatori e degli alunni**

La presidenza elabora annualmente, mediante delega al RSPP, le direttive generali e specifiche per quanto riguarda la sicurezza degli alunni in tutte le attività scolastiche, conformemente alla normativa dettata dalla legge 626 e successive integrazioni. Tali direttive sono consultabili in presidenza.

Gli alunni sono informati sulle procedure di emergenza, sulle vie di fuga, sui comportamenti durante l'evacuazione dell'istituto etc. mediante informativa scritta annuale.

Periodicamente vengono svolte esercitazioni di evacuazione rapida dell'Istituto.

Durante gli open day e ogni altro momento di rilevante presenza all'interno dell'istituto di utenti non abituali vengono illustrate le principali procedure di sicurezza; i visitatori sono accompagnati da personale a conoscenza delle norme e delle procedure in uso nell'istituto.

I regolamenti delle aule speciali contengono la descrizione delle norme di cautela nell'impiego della strumentazione.

**Allegato: Piano di sicurezza**

**Allegato: Regolamento aule speciali**



### **B3) Infortuni degli alunni**

In caso di infortunio o malore dell'alunno/a, l'istituto avvisa la famiglia, affinché provveda a prelevare l'alunno/a. Nei casi più gravi, si avvisa il servizio di soccorso per l'accompagnamento al pronto soccorso. Contestualmente viene avvisata la famiglia, che provvederà al recupero del ragazzo presso l'ambulatorio ed alla consegna alla scuola del referto medico. La scuola provvede alle pratiche assicurative inerenti all'infortunio. Gli avvisi alle famiglie si effettuano per telefono, ai numeri indicati all'atto dell'iscrizione.

### **B4) Custodia degli alunni**

L'Istituto esercita la vigilanza sull'alunno minorenne (A) per tutta la durata delle ore di lezione previste dal suo piano di studio, (B) durante il breve intervallo fra le lezioni del mattino e (C) durante ogni altra attività didattica (esempio: corsi di recupero, viaggi di istruzione, visite a mostre, ecc.) che l'alunno sia tenuto a frequentare. In queste ore l'alunno può lasciare la scuola solo se presenta una richiesta sottoscritta dal genitore, che indichi chiaramente l'ora di uscita, oppure se viene prelevato personalmente dal genitore. Può essere affidato a persona diversa dal genitore solo se questa ha una precisa delega firmata. Le assenze devono essere giustificate. Qualora sia necessario far uscire i ragazzi prima dell'ora stabilita o farli entrare dopo la prima ora di lezione, le famiglie vengono avvertite mediante comunicato alle classi, con almeno un giorno di anticipo. L'apposito registro ne fa fede.

(D) Durante le attività a frequenza libera e facoltativa (cosiddette "attività integrative", come per esempio: gruppo sportivo, corsi extracurricolari, ecc.) la vigilanza della scuola viene altresì esercitata per il tempo in cui l'alunno è presente all'attività che non può quindi essere liberamente iniziata o abbandonata in qualsiasi momento, ma solo, se del caso, con richiesta del genitore.

L'Istituto non vigila sugli alunni al di fuori delle circostanze elencate in (A), (B), (C), (D).

In occasione di scioperi o assemblee del personale, è possibile che alcune o tutte le classi rimangano senza vigilanza. Le classi il cui insegnante non partecipa allo sciopero o all'assemblea svolgono la normale attività didattica, compatibilmente con l'ordine garantibile all'interno dell'Istituto (la valutazione in merito spetta al DS o al delegato di sede). Per la vigilanza cooperano, nei limiti delle proprie responsabilità, anche i collaboratori scolastici.

Avvisi di cambiamento dell'orario o di non erogazione del servizio in dipendenza da queste circostanze sono notificati in anticipo alle classi interessate dalla dirigenza scolastica. Si ricorda che l'informazione sullo sciopero, data la prassi vigente in materia, può non essere sempre accurata.

La sorveglianza durante le assemblee studentesche è predisposta dalla dirigenza scolastica mediante utilizzo di personale in servizio.

In casi del tutto eccezionali, quando la permanenza a scuola potrebbe





recare danno all'incolumità degli alunni (esempio: numero di docenti e ATA scioperante molto più alto del previsto, guasto all'impianto di riscaldamento, improvvisa inagibilità dell'edificio, ecc...), compromettere il loro regolare rientro a casa entro la serata (esempio: disservizi gravi nei trasporti, scioperi, ecc...), l'Istituto si riserva la facoltà di lasciare uscire gli alunni senza preavviso anche prima dell'orario previsto.

## C) ALTRI SERVIZI

### **C1) Centro Informazioni**

L'Istituto è dotato di un centro di Informazione e consulenza (gestione dei progetti, orientamento, gestione dell'informazione interna, coordinamento delle iniziative studentesche) presso le Biblioteche delle due sedi dell'Istituto (Classico-Linguistico e Artistico)

**NB: l'apertura del centro è prevista a partire dall'A.S. 2004-5.**

### **C2) Biblioteca e Laboratori**

La biblioteca di entrambe le sedi è accessibile per almeno 5 ore alla settimana, secondo un orario che viene comunicato annualmente e affisso al locale. Altri laboratori sono accessibili, oltre che secondo la programmazione didattica preventiva, anche in orario extrascolastico, in presenza di personale interno qualificato, per attività degli studenti e del comitato dei genitori, come previsto dal regolamento dell'istituto.

### **C3) Locali Autogestiti**

Uso dei locali per attività direttamente gestite dagli alunni e/o dai genitori, al di fuori dell'orario delle lezioni, secondo le modalità stabilite dal DS e a norma del vigente regolamento d'istituto.

**Allegato: orario biblioteca**

## D) Servizi Amministrativi

### **Standard specifici delle procedure**

#### **D1) Iscrizione**

L'iscrizione alle classi viene garantita all'atto della presentazione della domanda completa di documentazione. In caso di impossibilità sopravvenuta ad accogliere l'iscrizione per ridimensionamento delle classi su direttive superiori, si procede alla selezione degli ammessi accogliendo innanzitutto gli alunni provenienti dal distretto e in seconda istanza, a sorteggio, quelli



provenienti da fuori del distretto.

La formazione delle classi iniziali avviene secondo specifico regolamento.

Classi di cui si debba determinare fusione per sopravvenuto ridimensionamento (ad esempio 4 classi che vanno ridistribuite in 3 per esiguo numero degli alunni) sono accorpate secondo la procedura allegata che tiene conto anche del parere dell'utenza.

L'iscrizione di alunni esterni a classi successive alla prima abbisogna dei documenti di rito forniti dalla scuola di provenienza (nulla osta, attestato di promozione) e viene accolta compatibilmente con la disponibilità di posti nel numero delle classi assegnate all'istituto per l'indirizzo prescelto; l'accettazione è determinata da delibera del consiglio di classe su proposta del Dirigente scolastico.

L'iscrizione alle attività integrative, ai viaggi di istruzione e a ogni altra iniziativa è regolata con specifica direttiva che fa parte della presentazione dell'attività stessa.

**Allegato: regolamento di formazione delle classi.**

## **D2) Rilascio di certificati**

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di .5 giorni per quelli con votazioni e giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

## **D3) Orari di apertura degli uffici e di ricevimento**

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Dirigente scolastico, su proposta del DSGA e sentito il consiglio di istituto, dispone in merito .

L'ufficio presidenza riceve il pubblico almeno 1 ora al giorno secondo orari stabiliti; il preside riceve su appuntamento telefonico.

I docenti latori di funzione obiettivo, il RQ e il RSPP ricevono il pubblico su appuntamento.

**Gli orari di apertura e di ricevimento della segreteria e del ricevimento della presidenza sono comunicati annualmente ai singoli utenti con circolare del DS.**

## **D4 ) Spazi informativi**

Sono resi disponibili nelle diverse sedi della scuola spazi (bacheche) per l'informazione sindacale e per gli studenti.

## **D5) Operatori scolastici**

All'ingresso e negli uffici sono riconoscibili dal cartellino di identificazione



che devono indossare in maniera ben visibile per tutta la durata dell'orario di lavoro. Si identificano telefonicamente con nome dell'Istituto e cognome.

## E) Reclami

I reclami relativi al comportamento del personale di segreteria, dei collaboratori scolastici e del personale tecnico vanno presentati al DSGA.

I reclami relativi al comportamento dei docenti e degli alunni vanno presentati all'ufficio di presidenza.

I reclami per le dotazioni, lo stato degli ambienti, etc. si fanno pervenire sia tramite segreteria sia tramite ufficio di presidenza.

I reclami possono essere verbali o scritti. Nella stessa forma viene data loro risposta, entro 15. giorni dalla presentazione per i reclami scritti.

Qualora, per necessità di svolgere indagini o per altri motivi, fosse necessario un tempo superiore, il reclamante ne sarà informato, con adeguate motivazioni.

Non si prendono in considerazione reclami anonimi.

**Allegato: modulo reclami (modello del sistema generale qualità M01/PA04)**

## F) Valutazione del servizio

Viene svolta nel quadro della gestione qualità con specifiche procedure di verifica ispettiva (i materiali e la documentazione sono disponibili presso il docente RQ) e da parte del CDI per quanto riguarda la parte amministrativa. La documentazione che si ritenga significativa a scopi di tutela personale può essere richiesta alla direzione scolastica e verrà consegnata il decimo giorno dopo la richiesta.

DOCUMENTI INTEGRATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

- 1) POF ( IN DUE FASCICOLI )
  - 2) PIANO DI SICUREZZA
  - 3) PIANTE DELL'ISTITUTO
  - 4) REGOLAMENTI DELL'ISTITUTO
- REGOLAMENTO DELL'ISTITUTO
  - REGOLAMENTO DEI VIAGGI D'ISTRUZIONE



- REGOLAMENTO DELLA FORMAZIONE DELLE CLASSI
- REGOLAMENTI DELLE AULE SPECIALI

5) MODULO RECLAMI

6) CIRCOLARI INFORMATIVE DEL DS (ORARI, ORGANIZZAZIONE)

Revisioni del regolamento		Motivo
Numero	Data	
00	28.01.2004	Prima emissione