



ISTITUTO TECNICO ECONOMICO *Pietro Martini*

Via S. Eusebio 10 - CAGLIARI - Tel 070669138 - Fax 070651611

Sede Da Vinci: Via F. Ciusa 4 - CAGLIARI - Tel. 070403406

Sede Besta: Via Cabras - MONSERRATO - Tel. 070569131

Cod. Mec. catd220001 - C.F. 80010310920

www.itemartini.gov.it - catd220001@istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

DPCM 7 giugno 1995

La seguente *Carta dei Servizi* è il documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PREMESSA

L'Istituto Tecnico Economico "Pietro Martini" è la nuova autonomia istituita nell'anno scolastico 2016/2017 con la fusione tra le scuole *Pietro Martini* e *Leonardo da Vinci - Fabio Besta*. Si compone di 55 classi per circa 1150 alunni, 126 docenti, 36 unità di personale ATA.

L'istituto è articolato in tre plessi: la sede storica di Via Sant'Eusebio, sede della Presidenza e degli uffici di segreteria, la succursale di Via Cabras con 25 classi, la succursale di V.le Ciusa con 30 classi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

Le attività scolastiche si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

I principi generali che devono ispirare il rapporto tra la nostra scuola gli studenti e le famiglie, i cittadini sono:

- Accoglienza e integrazione
- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Regolarità del servizio
- Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per gli alunni provenienti dalla secondaria di 1° grado; nelle classi seconde promuove iniziative di orientamento interno per una migliore scelta dell'indirizzo/articolazione più idoneo alla specificità dello studente e il suo diritto ad apprendere.

Nelle classi quinte promuove iniziative di orientamento esterno rivolto sia alla scelta della facoltà universitaria sia come orientamento al mondo del lavoro.

Sono previste assemblee iniziali con i genitori degli iscritti al primo anno al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

Per gli studenti della terza media vengono organizzati incontri di presentazione della scuola e attività di visita e partecipazione alle lezioni del nostro istituto.

Alle famiglie degli iscritti viene consegnata copia della sintesi del PTOF, i ragazzi firmano il Patto educativo di corresponsabilità.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con il Dirigente scolastico e i docenti, cui seguono attività di accoglienza per gli studenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

EGUAGLIANZA IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni all'inizio e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

PARTECIPAZIONE, EFFICACIA, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e delle famiglie attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra - scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con l'Ente Locale competente e nei limiti della normativa vigente.

Il PTOF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Dirigente scolastico, il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

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

Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alle leggi 241/90 e 15/2005 e DPR 184/2006.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sugli studenti (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali o per cause di forza maggiore, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario o chiusura scuola anche con informazione pubblicata sul sito web.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Linee guida per gli Istituti Tecnici e nel curriculum di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

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

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'aggiornamento costituisce un diritto/dovere per tutto il personale scolastico e compito ineludibile per l'amministrazione.

La Carta si articola nelle seguenti sezioni:

Didattica - Servizi amministrativi - Condizioni ambientali della scuola - Procedure per i reclami

DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a

garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Linee guida per gli Istituti tecnici, nel rispetto della missione e della visione della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa nell'arco del quinquennio, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento di istituto e dello Statuto delle studentesse e degli studenti.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità secondo il personale stile di apprendimento;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

che contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Come disciplinato dalla Legge 107/2015 c. 14 avrà valenza triennale con possibilità di aggiornamento annuale.

Il POF triennale si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto, il Programma Annuale, il Piano di Miglioramento che sono allegati allo stesso.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo di istituto; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- regolamento utilizzo laboratori e disciplinare Internet;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- assemblee di istituto;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata collegialmente dagli insegnanti della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF.

La stessa è poi oggetto di verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e consultabile dai genitori attraverso il Registro Elettronico.

Gli interessati possono prenderne visione nel sito web.

D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 249/98 come aggiornato dal DPR n. 235/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente nel mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta che ha prevede l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, conoscere il percorso per raggiungerli, conoscere le fasi del suo curriculum.

Il docente deve comunicare la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve conoscere e condividere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

I SERVIZI

APERTURA SCUOLA

La Scuola è aperta di norma dalle 8.00 alle 19.00 il martedì e il giovedì, mentre per gli altri giorni l'orario di apertura è dalle 8.00 alle 14.00. I turni dettagliati sono nel Piano delle attività per il personale ATA visibile sul sito web.

UFFICIO DI PRESIDENZA

Il Dirigente scolastico è a disposizione per tutti i problemi relativi alla vita della scuola, l'andamento scolastico, le assenze, le giustificazioni, eventuali entrate o uscite fuori orario, i rapporti scuola / famiglia.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico. Di norma il Martedì e il Giovedì presso la sede di Viale Ciusa e il Mercoledì e il Venerdì presso la sede di Via Cabras dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

E' possibile contattare il Dirigente Scolastico anche all'indirizzo mail dirigente@itemartini.gov.it.

VICEPRESIDENZA

I collaboratori del Dirigente scolastico ricevono la mattina per le giustificazioni, ingressi in ritardo e uscite anticipate degli alunni; sono a disposizione anche per quanto concerne autorizzazioni per assemblee di classe e d'istituto, uscite sul territorio etc.; inoltre, ricevono i docenti per comunicazioni relative ad assenze, permessi, ferie, recuperi, etc., secondo l'orario affisso in bacheca e sul sito istituzionale.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tutela della privacy;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- tempi ridotti di attesa agli sportelli.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

SEGRETERIA DIDATTICA

L'ufficio è a disposizione dell'utenza per quanto riguarda: iscrizioni, libri di testo, elenchi classi, assenze degli alunni, rilascio certificati e diplomi, rilascio password per accesso al Registro elettronico.

Iscrizioni: le famiglie vengono avvisate in tempo utile anche tramite sito web sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla annuale Ordinanza Ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Libri di testo: i docenti referenti con la collaborazione del personale ATA predispongono gli elenchi e la consegna dei libri in comodato d'uso.

Assenze: i collaboratori scolastici consegnano alle famiglie dei minori e agli alunni maggiorenni i cartellini di riconoscimento. Al fine di facilitare i compiti di famiglie e docenti, e per garantire una informazione istantanea sulle assenze degli alunni, è prevista l'attivazione della giustificazione on line tramite Registro Elettronico.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti, gli attestati, i diplomi su richiesta sono consegnati agli interessati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

L'ufficio è a disposizione dei docenti e del personale A.T.A. per quanto riguarda:

- certificati di servizio,
- pratiche pensionistiche,
- graduatorie interne d'istituto e gestione supplenze,
- pratiche di ferie, permessi, congedi,
- ricostruzione carriera,
- protocollo,
- contabilità.

COMUNICAZIONE

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti alle informazioni per garantire la trasparenza amministrativa:

- organigramma,
- organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario con indicazione degli orari di servizio,
- albo dei Consigli di Istituto,
- albo sindacale.

Il sito web d'istituto www.itemartini.gov.it è aggiornato costantemente con affissione online all'Albo pretorio, diffusione circolari, orari etc.

Ufficio didattica

Orario sportello:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì	10.00 – 12.00
Giovedì (non nei mesi estivi)	15.00 – 17.00

Ricezione chiamate esterne:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì	12.00 – 13.30
Giovedì (non nei mesi estivi)	16.00 – 17.00

Ufficio personale

Orario sportello:

Tutti i giorni (escluso il sabato)	11.00 – 12.00
------------------------------------	---------------

Ricezione chiamate esterne:

Tutti i giorni (escluso il sabato)	12.00 – 13.30
------------------------------------	---------------

Ufficio amministrativo - contabile

Orario sportello:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì	11.00 – 12.00
Martedì (non nei mesi estivi)	15.00 – 17.00

Ricezione chiamate esterne:

Tutti i giorni (escluso il sabato)	12.00 – 13.30
------------------------------------	---------------

LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro.

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

In tutto l'Istituto periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

E' stato nominato un insegnante rappresentante per la sicurezza dei lavoratori.

La scuola individua i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza (numero, dimensione e dotazioni delle aule, dei laboratori, numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per disabili, esistenza di barriere architettoniche, ecc.)

LA PROCEDURA DEI RECLAMI E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti informando il Consiglio dei reclami di argomento non riservato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente redatti, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto e secondo i criteri stabiliti nel PTOF, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d' istituto.