



CARTA DEI SERVIZI

Rev.1 04/11/2016
Rev. 2 Ed. 2018
Rev. 3 Ed. 2022

Firma di approvazione
Il Dirigente Scolastico
prof.ssa Stefana Scolaro

La Carta dei Servizi pubblici risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra la Pubblica Amministrazione che eroga servizi e i cittadini che ne fruiscono.

Dalla legge 142 dell'8 Giugno 1990 alla legge 273 dell'11 Luglio 1995 il Parlamento (ed il Governo con le numerose direttive con cui l'ha accompagnata) ha messo a punto una significativa normativa sulla erogazione dei servizi pubblici, sulla semplificazione dei processi amministrativi, sul miglioramento dell'efficienza e sulla trasparenza del servizio della pubblica amministrazione.

Alla base della normativa indicata c'è il principio che dirigenti, funzionari, dipendenti ed agenti dello Stato devono sentirsi al servizio dei cittadini e che la valutazione degli standard di qualità ed efficienza della P.A. è direttamente proporzionale al grado di soddisfazione dei bisogni e delle esigenze di cittadini.

Contribuisce in maniera determinante nel definire ed articolare con maggiore efficienza i servizi la legge sull'autonomia didattica ed organizzativa che è una riforma dell'intero sistema dell'istruzione e comporta, quindi, un radicale ripensamento dell'organizzazione del servizio pubblico di istruzione.

La Carta costituisce quindi una concreta manifestazione di cambiamento della cultura nei rapporti tra cittadini e P.A. per effetto del quale la comunità scolastica non è quella "guidata dai tecnici", ma quella che scaturisce dal coinvolgimento paritario e responsabile di tutte le componenti, quella che deve dare risposta ai bisogni dell'utenza offrendo strumenti operativi flessibili in grado di fornire un efficace riscontro alle varie situazioni.

La Carta è uno di tali strumenti: attraverso esso si intendono anche eliminare eventuali anomalie e disfunzioni, con rimedi rapidi e semplici, individuati sulla base dell'esperienza.

Se il P.T.O.F. rappresenta il termine di riferimento centrale dell'azione educativa, la Carta si caratterizza essenzialmente per la sua natura di impegno pubblico e di strumento di comunicazione; rappresenta, dunque, un "piano attuativo" del P.T.O.F., che invece costituisce il "piano organizzativo".

La Carta pertanto diventa uno "statuto" della Scuola, un vero e proprio "patto scritto" con gli utenti, nel quale vengono individuati gli specifici fattori di qualità del servizio e gli standard che dovranno essere conseguiti e poi sottoposti a revisione continua attraverso un costante confronto con le aspettative dei fruitori (alunni, genitori, insegnanti, personale non docente, cittadini). Perciò, pur avendo essa un respiro pluriennale ed una tendenziale stabilità, è soggetta ad una necessaria flessibilità nell'indicazione di più elevati obiettivi e di nuovi strumenti valutativi.

- Legge 7 Agosto 1990, n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.R. del 27 Giugno 1992, n° 352 "Regolamento per la disciplina per le modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Ministro della Funzione pubblica del 31 Marzo 1994 "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto legge 12 Maggio 1995. N° 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito nella legge 11 Luglio 1995, n° 273;
- Legge sull'Autonomia del 15 Marzo 1997. N°59
- Il decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, noto come Riforma Brunetta relativa alle pubbliche amministrazioni, attua la legge n° 15 del 4 marzo 2009
-

- Legge 13 luglio 2015, n. 107, recante: «Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti.»

Si è concretizzata attraverso i decreti attuativi, approvati dal Consiglio dei Ministri nella riunione del 7 aprile 2017, in vigore dal 31 maggio 2017. Ecco l'elenco dei provvedimenti pubblicati:

- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 59 “Riordino, adeguamento e semplificazione del sistema di formazione iniziale e di accesso nei ruoli di docente nella scuola secondaria per renderlo funzionale alla valorizzazione sociale e culturale della professione, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera b), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 60 “Norme sulla promozione della cultura umanistica, sulla valorizzazione del patrimonio e delle produzioni culturali e sul sostegno della creatività, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera g), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 61 “Revisione dei percorsi dell’istruzione professionale nel rispetto dell’articolo 117 della Costituzione, nonché raccordo con i percorsi dell’istruzione e formazione professionale, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera d), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 62 “Norme in materia di valutazione e certificazione delle competenze nel primo ciclo ed esami di Stato, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera i), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 63 “Effettività del diritto allo studio attraverso la definizione delle prestazioni, in relazione ai servizi alla persona, con particolare riferimento alle condizioni di disagio e ai servizi strumentali, nonché potenziamento della carta dello studente, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera f), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 64 “Disciplina della scuola italiana all’estero, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera h), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 65 “Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della legge 13 luglio 2015, n. 107”
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 66 “Norme per la promozione dell’inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107”

- Decreto legislativo n.101 del 2018 e del Regolamento (UE) 679/2016:

Nel“testo coordinato” del d.lvo n. 196 del 2003 come novellato alla luce del d.lvo n.101 del 2018, sono state omesse quelle parti di quest’ultimo decreto che non hanno come oggetto la modifica o l’abrogazione di norme del precedente d.lvo n. 196/2003 (c.d. Codice privacy).

LA CARTA DEI SERVIZI COME STRUMENTO “FORMATIVO”

Adempimento non solo formale ma anche strumentale per l'azione.

La Carta intende attuare i principi di uguaglianza, di imparzialità e regolarità, di accoglienza ed integrazione, di partecipazione ed efficienza, ed infine, e principalmente, di trasparenza.

Essa inoltre tutela il diritto di scelta di obbligo scolastico e di frequenza, il diritto alla libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Essa si propone di essere

- un mezzo di conoscenza per gli utenti dei loro diritti e delle modalità per conseguirne il soddisfacimento;
- un impegno verso i cittadini per garantirne il diritto al migliore servizio ottenibile attraverso l'individuazione e la divulgazione degli standard quali-quantitativi offerti;
- uno strumento per utilizzare i suggerimenti e migliorare la produzione dei servizi;
- un metodo di lavoro per favorire la massima partecipazione delle componenti scolastiche ai procedimenti di erogazione del servizio;
- un progetto di miglioramento funzionale dell'Istituzione scolastica;

a garanzia del servizio agli utenti la scuola assicura non sono attività di autovalutazione ma si sottopone a valutazioni esterne avendo da anni un sistema di gestione di qualità certificato.

.

PUBBLICIZZAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA

La Scuola assicura la diffusione della Carta attraverso:

- l'affissione nelle sedi dell'Istituto;
- la consegna di una copia su richiesta degli interessati;
- pubblicazione sul sito web d'istituto;
- la compilazione di depliant informativi sul contenuto e le finalità.

Al fine di garantire il costante adeguamento dell'attività istituzionale alle esigenze di nuove realtà educative e sociali, la Carta verrà aggiornata di norma ogni tre anni e comunque non appena se ne renda necessario l'aggiornamento.

AREA 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.

La programmazione ai vari livelli è alla base dell'attività didattica, programmazione nella scelta dei contenuti, delle metodologie, degli strumenti, delle tipologie di verifiche e valutazioni. La Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa –con particolare riguardo agli obiettivi formativi- e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'attuazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Il Piano dell'Offerta Formativa Triennale
- Politica della Qualità
- RAV – Piano di Miglioramento
- Patto di corresponsabilità

- Organigramma
- Statuto degli studenti

Il PTOF contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di organizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto definisce il piano organizzativo orientando proposte culturali e scelte educative verso gli obiettivi elaborati dagli organi scolastici.

In particolare pianifica le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata.

• **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Il Regolamento d'Istituto comprende le norme, le modalità che informano l'attività della scuola.

In particolare le norme riguardano:

- la vigilanza degli alunni;
- la regolamentazione di ritardi, uscite anticipate, assenze, giustificazioni;
- l'uso dei laboratori, della biblioteca, della palestra, di tutte le attrezzature scolastiche.

Vengono inoltre definite:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- le modalità di convocazione e di scioglimento degli organi collegiali e delle assemblee di classe, di Istituto, di Consiglio di classe;
- le modalità di organizzazione dei viaggi di istruzione e delle visite guidate;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa viene elaborata dal Collegio che progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nei programmi.

Il Collegio elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Al fine di armonizzare l'attività del Consiglio di classe e renderla più efficace si individuano gli strumenti per la rilevazione delle situazioni iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

La programmazione didattica, elaborata dal Consiglio di classe,

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità indicati dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in "itinerare".

A rendere più agile ed efficace l'attività di progettazione servono le Commissioni, nominate dal Collegio ed operanti in vari settori.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- celerità delle procedure, trasparenza;
- massima chiarezza delle informazioni di servizio di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici e contatto con il pubblico;
- corretta gestione delle informazioni e dei dati e riservatezza.

Standard specifici delle procedure sono i seguenti:

- la Segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione alle classi nel più breve tempo possibile, l'orario di apertura al pubblico viene pubblicizzato sul sito web dell'Istituto;
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 3 gg. lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza e di gg. 3 per quelli con votazioni e/o giudizi.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico tutti i giorni, ma anche su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- l'Istituto assicura, in spazi ben visibili, adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente.

Sono inoltre disponibili appositi spazi per:

- sito web istituzionale
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori.

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.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile, per l'intero orario di lavoro; devono, inoltre, vigilare per il mantenimento della disciplina negli spazi comuni.

OFFERTA FORMATIVA INTEGRATA TRA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'avvio dell'Autonomia didattica ed amministrativa nella Scuola italiana permette di organizzare ed attuare una progettualità che punti alla qualità del servizio, anche al fine di assicurare alla singola unità scolastica un ampio consenso nel territorio.

La Scuola pertanto, per la sua stessa sopravvivenza, come ogni altra azienda produttrice di beni e servizi, deve ridisegnare il proprio sistema produttivo, mirando alla cosiddetta total quality che coinvolge non solo tutti gli operatori scolastici, ma anche Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali.

Per migliorare la qualità del prodotto, bisogna dunque, con l'utilizzo di tutte le risorse possibili, migliorare la qualità del sistema, attuando una struttura che diventi centro propositivo per iniziative a vari livelli avendo una ricaduta sia sull'utente allievo sia sullo stesso tessuto sociale in cui si opera.

In tal modo vengono a ridursi la frattura tra scuola e mondo produttivo e al tempo stesso l'insuccesso e la dispersione scolastica.

L'Istituto tecnico "L. da Vinci" offre una vasta gamma di opportunità formative nell'ambito culturale e nell'ambito professionale, ambiti diversi ma convergenti per dare agli alunni una formazione adeguata per l'inserimento sociale e lavorativo, una competenza polivalente, indispensabile per un continuo ed aggiornato apprendimento.

L'Istituzione scolastica, ha attuato l'informatizzazione di tutte le aule (wi-fi), attua:

- corsi di lingua straniera: inglese, francese, tedesco tenuti da docenti di madrelingua;
- corsi di informatica;
- corsi di Formazione professionale, come il Corsi ICDL e Cisco;

- viaggi di istruzione e visite guidate come approfondimento dei percorsi didattici programmati;
- incontri con esponenti del mondo culturale e di organizzazioni locali e non che operano a vari livelli;

promuove:

- attività teatrale intesa sia come fruizione di opere rappresentate in strutture pubbliche, come Teatro Trifiletti di Milazzo , sia come produzione e rappresentazione di testi teatrali;
- attività del progetto di Educazione alla salute... al cui interno lo Sportello di ascolto, “contenitore” ideale programmatico ed organizzativo, finalizzato alla soluzione delle problematiche giovanili, operante in difesa dei valori come la legalità, la solidarietà, la salute, l’ambiente;
- attività sportive tra cui pallavolo e pallacanestro;
- attività nel settore dello spettacolo e della musica;
- realizzazione di un centro polifunzionale con varie attività culturali e formative;
- mostre sulle abilità artistiche degli studenti;
- progetti didattici sull’ambiente e sulla mafia.

La Scuola inoltre, sfruttando le offerte formative integrate anche esterne alla struttura scolastica, instaura stretti collegamenti con le forze produttive sempre in rapporto con la progettualità programmata e realizza:

- Visite di studio in Italia e all’estero;
- Stage in Enti pubblici (ad es. INPS) o in aziende e Studi privati come Commercialisti e Geometri;
- Simulazioni di attività aziendali;.
- P.C.T.O. (ex A.S.L.)

La definizione dei fattori di qualità e degli standard che interpretano ed esprimono le attese di studenti, famiglie, forze produttive e della società nel suo complesso, sono periodicamente riesaminate dall’organizzazione in occasione delle valutazioni annuali dei risultati conseguiti, pianificazione degli obiettivi di qualità e programmazione del PTOF. L’Istituto si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti.

Approvato dal Collegio dei docenti in data 04/11/2016 Rev.1

Rev.2 del 2018

Rev.3 del 2022

Responsabile: Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Stefana Scolaro